

Informe Anual Integrado

Financiero / Sostenibilidad

2020



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






A modern building with a glass facade and a red horizontal band. The building features 'Santander' and 'Work Café' logos. The ground is paved with grey tiles, and there are some green plants in the background.

Informe Anual Integrado

Financiero / Sostenibilidad

2020

A close-up photograph of a man and a woman sitting at a wooden table, smiling and taking a selfie with a smartphone. The man is holding the phone, and the woman is leaning in. They are both holding white coffee cups. The background is blurred, showing a casual setting.

En Santander trabajamos para contribuir al progreso de las personas y las empresas, creando valor para nuestros diversos grupos de interés.

1. Santander 2020 en una mirada

- 04 Resumen de resultados financieros
- 04 Cifras destacadas de 2020
- 06 Respuesta al Covid-19
- 08 Reconocimientos
- 12 Carta del Presidente del Directorio y country head
- 16 Carta del gerente general

2. Banca Responsable

- 22 Cultura Santander
- 24 Valores, políticas y principios
- 26 Enfoque de sostenibilidad
- 27 Grupos de interés y materialidad
- 30 Principios y desafíos de Banca Responsable
- 33 Gobierno Banca Responsable y Sostenibilidad
- 36 Pilares estratégicos
- 36 Derechos Humanos
- 38 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

3. Creación de valor para los grupos de interés

- 42 Creando valor para los clientes
- 56 Creando valor para los colaboradores
- 80 Creando valor para los accionistas
- 90 Creando valor para la sociedad
- 122 Excelencia en la ejecución

4. Gobernanza

- 138 Directorio
- 154 Alta administración
- 156 Cumplimiento

5. Desempeño económico y financiero

- 164 Entorno económico
- 168 Sistema financiero
- 169 Resultado del ejercicio

6. Gestión del riesgo

- 186 Principios y cultura de riesgos
- 189 Riesgo de crédito
- 202 Riesgo de mercado
- 206 Riesgo operacional
- 208 Riesgo de reputacional

7. Santander en el mundo

- 211 Modelo de Negocio y Estrategia

8. Anexos

- 215 Perfil del informe
- 216 Materialidad
- 218 Índice SASB
- 222 Índice GRI
- 230 Informe de verificación independiente
- 232 Información general
- 233 Historia
- 236 Hechos esenciales
- 238 Estados financieros
- 242 Datos de contacto



Santander en cifras

GRI [102-7]

Resumen de resultados financieros

MMM\$ 55.776

Activos

MMM\$ 34.409

Préstamos totales

MMM\$ 52.123

Pasivos totales

Cifras destacadas de 2020



Accionistas

+5,1%crecimiento de
colocaciones**14,5%**

ROAE



Clientes

3,6Millones de
clientes**↑32,1%****1.508.530**Cuentas corrientes
(incluyendo Superdigital)

Colaboradores

10.470

Total

54,3%

Mujeres



Proveedores

2.840Proveedores
Pyme**99%**Proveedores
locales

Sociedad

MMM\$ 5,58

Contribución comunitaria total

MMM\$ 25.143

Depósitos totales

MM\$ 552.563

Utilidad consolidada del ejercicio

MMM\$ 3.653

Patrimonio

1,1%

ROAA

MMUS\$ 8.946

Capitalización bursátil

3,8%Rentabilidad del último
dividendo pagado**484.992**Clientes
Santander Life**Nº1**en Satisfacción
de Clientes**↑8,6%****764.407**Clientes
vinculados**↑24,0%****1.546.524**Clientes
digitales**21,5%**Mujeres en posiciones
de liderazgo**74,9%**

Sindicalización

24Proveedores
premiados**98%**de facturas pagadas en
menos de 30 días**Voluntariado****646**

voluntarios

728.540personas empoderadas
financieramente**Medio ambiente**

	2018	2019	2020
Consumo de papel (ton)	1.512	1.268	674
Reciclaje de papel (ton)	534	1.256	840
Residuos electrónicos (ton)	148	32,4	22,8
Consumo de energía (MWh)	28.640	28.139	24.307
Consumo de agua (m³)	103.420*	149.106	102.780
Emisiones totales (tCO ₂ eq)	18.377	16.148	11.143

*Estimación

Respuesta de Banco Santander Chile a la pandemia

Marco de actuación para situaciones de excepción

El Directorio de Banco Santander Chile ha monitoreado en forma permanente los impactos que trajo la pandemia a nivel nacional, regional y mundial, de manera de identificar riesgos y oportunidades e impulsar las acciones necesarias para garantizar la operación y acompañar el cambio regulatorio asociado a la emergencia sanitaria.

Activación de planes de contingencia

Banco Santander priorizó la continuidad de sus servicios sin afectar la calidad de su gestión con el reforzamiento de sus canales digitales y la adopción de medidas destinadas a proteger la salud de sus colaboradores, como el teletrabajo y protocolos sanitarios presenciales.



Clientes

El Banco se enfocó en cuatro áreas: iniciativas financieras para mitigar los efectos de la crisis sanitaria, priorización de canales virtuales, creación de productos digitales y reforzamiento de los existentes, y prevención sanitaria en espacios operativos. (ref. 3. Creación de valor para los grupos de interés / Creando valor para los clientes)

- **Apoyo financiero**
 - Otorgamiento de créditos Fogape para pymes.
 - Planes de reprogramación de créditos hipotecarios y comerciales.
 - Créditos Covid-19 para personas y empresas.
 - Gestión de apoyo y coordinación para facilitar la entrega de los retiros del 10% de los fondos de las AFP.
 - Robustecimiento de control y gestión de morosidad.
- **Priorización de canales virtuales**
 - Gestión íntegramente remota.
 - Campaña comunicacional para fomentar la preferencia por la atención en línea.
 - Reforzamiento de central de llamadas.
- **Productos digitales**
 - Santander Life, cuenta 100% digital.
 - Superdigital, app con una cuenta sin límite de saldos.
- **Prevención sanitaria en sucursales**
 - Protocolo sanitario estricto.
 - Espacios adaptados.
 - Filas preferenciales.
 - Distanciamiento físico.



Colaboradores

Santander Chile concentró sus esfuerzos en el cuidado de la salud y seguridad de sus colaboradores a través de la adopción de medidas preventivas y el establecimiento de protocolos destinados a evitar contagios. (ref. 3. Creación de valor para los grupos de interés / Creando valor para los colaboradores)

- **Salud y seguridad laboral ante la pandemia**
 - Adopción temprana de medidas preventivas y establecimiento de protocolos destinados a evitar el contagio del coronavirus.
 - Solicitud proactiva a los empleados de evitar viajes innecesarios, posponer o cancelar reuniones de un alto número de personas y la obligatoriedad de reportar cualquier sospecha de contagio.
 - Creación del Plan de Apoyo frente a la pandemia (que buscó informar, concientizar y reforzar las medidas).
 - Formación del grupo de acompañamiento a los colaboradores contagiados.
 - Curso/taller de autocuidado ante Covid-19 en Academia Santander.
 - Lanzamiento de programa Santander está Contigo, canal de apoyo confidencial a colaboradores.
- **Implementación del teletrabajo**
 - Disposición de herramientas para compartir archivos, hacer video llamadas y conexión segura desde casa.
- **Adaptación en edificios corporativos**
 - Reforzamiento del distanciamiento social, con habilitación de puestos de trabajo alternativos.
 - Segregación de equipos.
- **Conciliación de vida laboral y familiar**
 - Adelanto de pagos.
 - Préstamos especiales.
 - Servicios de apoyo psicológico.
 - Realización de talleres especiales.

El Banco activó una respuesta transversal, diversa y oportuna a cada uno de sus grupos de interés en la emergencia sanitaria y financiera en 2020, a través del robustecimiento de la transformación digital de sus servicios, implementación de protocolos de salud y planes de apoyo financiero a los segmentos más afectados por la pandemia.



Accionistas

En el contexto de pandemia, el Banco ha dado cumplimiento a las obligaciones que le caben con sus accionistas. (ref. 3. Creación de valor para los grupos de interés / Creando valor para los accionistas)

- **Realización de la Junta Ordinaria de Accionistas en forma remota.**
- **Realización del Santander Digital Talk 2020, primer evento virtual para los inversionistas.**



Excelencia en ejecución (tecnología y proveedores)

El Banco pudo garantizar la continuidad de los negocios y de la operación, con el menor impacto posible para clientes y proveedores, a través de la rápida y robusta adaptación de su plataforma de procesos y de un cambio en la arquitectura interna. (ref. 3. Creación de valor para los grupos de interés / Excelencia en la ejecución)

- **Adaptación de la operación interna**
 - Infraestructura, conectividad y seguridad para los colaboradores.
 - Fortalecimiento de los accesos remotos seguros y robustos.
- **Generación de nuevos productos y robustecimiento de los existentes**
 - Klare, primera insurtech 100% chilena.
 - Getnet, nueva solución de adquisición
- **Reorganización del plan de sistemas al desarrollo de soluciones digitales para reemplazar procesos presenciales**
 - Masificación de la aplicación Santander Pass.
 - Derivación y creación de flujos digitales para operaciones de caja.
 - Notarización de documentos.
 - Firmas electrónicas y flujos digitales de autorización y solicitudes.
 - Chatbots y asistentes virtuales.
 - Herramientas digitales de cobranzas y renegociaciones.
- **Digitalización de casi el 100% del proceso de contratación, suscripción, modificación y término de servicios que el Banco realiza con proveedores.**



Sociedad

Desde su decidido compromiso en el ámbito social, Banco Santander Chile adoptó diversas medidas que buscaron contribuir a mitigar el impacto de la crisis sanitaria en el país. (ref. 3. Creación de valor para los grupos de interés / Creando valor para la sociedad)

- **Voluntariado Corporativo**
 - Proyecto Mesa, donde 6.600 colaboradores apoyaron 60 cocinas comunitarias de distintas regiones del país.
- **Aporte social en pandemia**
 - Teletón 2020.
 - Participación en el Fondo Privado de Emergencia para la Salud.
 - Lanzamiento del sitio web "Esto lo superamos juntos" www.estolosuperamosjuntos.cl.
 - Campaña "Vamos chilenos".
 - Campaña Chile Comparte, impulsada por TECHO-Chile.
 - Cajas de alegría.
 - Apoyo al Hospital de Temuco.
 - Conectividad a Internet para 115 beneficiarios de Fundación Soy Más.
- **Innovación, emprendimiento y empleabilidad**
 - Lanzamiento de Santander Tomorrow Challenge.
 - Realización de Open Bridge Covid-19.
 - Relanzamiento de la Comunidad Work Café para emprendedores (mentorías gratuitas, disposición de vitrina para emprendedores y pymes y apoyo a la empleabilidad, toolkit para el mejoramiento de ventas y Conversaciones Work Café).
- **Becas "Quédate en casa".**

Reconocimientos

Rankings financieros

MEJOR BANCO DIGITAL, SEGÚN REVISTA GLOBAL BANKING AND FINANCE

La revista inglesa Global Banking and Finance reconoció a Banco Santander Chile, en la versión de sus premios 2020, como el Mejor Banco Digital. La entidad evalúa a las instituciones de acuerdo con el espectro de productos ofrecidos, el éxito de la digitalización de los clientes, la captación y mantención de nuevos clientes, y el uso de tecnologías digitales para mejorar el proceso de negocio, reducción de costos y entrega de otros beneficios.

El medio de comunicación premió a la filial en Chile en un momento de relevantes lanzamientos y transformaciones, como la cuenta corriente Life y la tarjeta de prepago Superdigital, productos a los que se puede acceder de modo online.

Además, la publicación destacó a Santander como la entidad de "Mayor Crecimiento Digital de Chile".





Los reconocimientos nacionales e internacionales obtenidos por Santander Chile en 2020 son el reflejo de los avances y liderazgo en términos financieros, laborales y de Banca Responsable.



SANTANDER ASSET MANAGEMENT OBTIENE DIEZ PREMIOS SALMÓN APV 2020

Diez Premios Salmón APV 2020 obtuvo Santander Asset Management (SAM) en la instancia más relevante de la industria que distingue a los fondos mutuos con la mejor ecuación rentabilidad - riesgo, y que son entregados anualmente por Diario Financiero y LVA Índices.

La gestora de Banco Santander recibió reconocimientos por los siguientes fondos: 1° lugar, Santander GO USA, categoría Accionario EE.UU., 2° lugar Santander Acciones Selectas, categoría Accionario Chile, 2° lugar Select Dinámico, y 3° lugar PB Agresivo, ambos en la categoría Balanceado Agresivo; 1° lugar Santander C, categoría Balanceado Moderado, 1° y 2° lugares, Santander D y Santander E, respectivamente, en la categoría Balanceado Conservador; 2° lugar Santander RLP Pesos, categoría Deuda Pesos, 1° lugar Santander RLP UF, categoría Deuda UF, y 2° lugar Santander Bonos Nacionales, Categoría Deuda UF >3 años.

SANTANDER CHILE ES EL BANCO CON MEJOR REPUTACIÓN EN CHILE SEGÚN VILLAFañE Y ASOC.

Por tercer año consecutivo, Santander Chile es el banco con mejor reputación en el país, de acuerdo al estudio Chilean Bank REP Lab, elaborado por la consultora española Villafañe & Asociados.

El Banco logró esta posición gracias a su buen desempeño y sus indicadores objetivos de realidad y reconocimiento.

EUROMONEY PREMIA A LA BANCA PRIVADA DE SANTANDER EN LATINOAMÉRICA

Euromoney reconoció el liderazgo de Santander Private Banking en varias categorías de sus premios anuales, unos de los galardones más prestigiosos de este sector.

Santander obtuvo la calificación de mejor banca privada en España, Portugal, México, Polonia y Chile, y de mejor banco para clientes con grandes patrimonios en Latinoamérica, Estados Unidos, Portugal, Chile, México, Polonia y España.

SANTANDER CHILE ENTRE LAS ENTIDADES DESTACADAS DE MERCO EMPRESAS

Banco Santander Chile mantuvo su destacada posición entre las Top 5 del monitor de reputación corporativa Merco Empresas, tras mantener el cuarto lugar en la medición 2020.

En tanto, en el ranking de Merco Líderes, que evalúa a los ejecutivos más valorados del mundo empresarial del país, el presidente del directorio y Country Head de Banco Santander Chile, Claudio Melandri, sobresalió en la octava posición.

Merco es un instrumento de evaluación reputacional, basado en una metodología que considera a diversos grupos de interés y está compuesta por seis evaluaciones y 25 fuentes de información.

Rankings ASG

SANTANDER CHILE EL PRIMER BANCO DEL PAÍS EN INGRESAR AL DJSI EMERGING MARKETS

Banco Santander Chile -y su férreo compromiso con la sostenibilidad- fue reconocido por Dow Jones Sustainability Index, al incorporarlo al índice de mercados emergentes, convirtiéndose de esta forma en una de las siete empresas locales que forman parte de este selecto grupo de compañías y el primer banco del país en conseguir tal distinción, lo que consolida su liderazgo en este ámbito, tras la destacada labor desempeñada en las áreas económica, social y medioambiental.

Con este avance, Santander Chile marca un hito en su mapa de ruta de desarrollo sostenible, siendo parte de tres de los índices de Dow Jones, referentes globales para los mercados e inversionistas que integran a compañías listadas en bolsa.

SANTANDER CHILE, PRIMER BANCO EN EXPERIENCIA DE CLIENTES

Hoy es el banco líder en recomendación de clientes según el Net Promoter Score (NPS) de la banca en Chile de Activa Research y Alco Consultores.

Esta posición de liderazgo alcanzada por Banco Santander Chile refleja su evolución más allá de la captura e interpretación de las expectativas y evaluaciones de los clientes, incorporando la voz del cliente en cada uno de los desarrollos, interacciones, y comunicaciones desarrolladas por la organización.

SANTANDER, LÍDER EN SUSTENTABILIDAD EN EL PAÍS EN ALAS 20

Banco Santander Chile alcanzó el primer lugar en la categoría Empresa Líder en Sustentabilidad en el ámbito local, en la versión 2020 de los premios ALAS 20, por su destacado compromiso con el desarrollo sostenible, el apoyo al progreso de las personas y empresas y la preocupación por el respeto al medio ambiente. En dicha instancia, el Banco obtuvo, además, el segundo lugar en la categoría Gobierno Corporativo y el octavo en Relaciones con Inversionistas, reconociendo la labor desempeñada en la adhesión a los principios de Banca Responsable, alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por Naciones Unidas, y en directa relación a prácticas sociales, medioambientales y de gobernanza.

BANCO SANTANDER, ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS DE MERCADOS EMERGENTES

La filial de Banco Santander en Chile fue destacada entre las 100 empresas con mejor puntaje en el ranking de Vigeo Eiris, entidad que reconoció la labor desempeñada y que le ha permitido consolidarse como una compañía responsable en el desarrollo de su negocio, manteniendo siempre presente los factores ESG (medioambientales, sociales y de gobernanza, por sus siglas en inglés) en su estrategia.

Vigeo Eiris es una agencia que evalúa a las empresas que integran criterios ESG en sus estrategias, operaciones y administración, comprometidas con la promoción del desarrollo económico, inversión responsable y la creación de valor sostenible. La versión 2020 del ranking de mercados emergentes, consideró un universo de 843 empresas de 32 sectores y 31 países.



Premios recursos humanos

SANTANDER ES LA MEJOR EMPRESA PARA TRABAJAR EN CHILE, SEGÚN GPTW

Uno de los objetivos de Grupo Santander es estar entre los mejores lugares para trabajar en las principales geografías donde está presente, compromiso que hoy es una realidad en nuestro país. Y es que en su edición 2020, Great Place to Work ubicó a Santander en el primer lugar de las empresas chilenas, con más de mil colaboradores.

De esta manera, la entidad logró por primera vez ubicarse en la cima de este ranking, que reconoce la labor realizada en materia de clima y cultura organizacional.

SANTANDER CHILE OBTIENE CERTIFICADO TOP EMPLOYER

Por tercer año consecutivo, Banco Santander Chile recibió la certificación Top Employer, que reconoce a las firmas con las mejores condiciones para el desarrollo de sus colaboradores en el mundo, tanto a nivel personal como profesional, y que cuentan con los estándares más altos en la propuesta de valor para ellos, promoviendo además un clima interno favorable.

La certificación es entregada por Top Employers Institute, organización global que cuenta con más de 30 años de experiencia.

CLAUDIO MELANDRI, CEO DEL AÑO EN LA EXCELENCIA EN LA DIRECCIÓN DE PERSONAS, SEGÚN DCH

El presidente y country head de Banco Santander Chile, Claudio Melandri, fue destacado por la Organización Internacional de Directivos de Capital Humano con el Premio CEO DCH 2020 a la Excelencia en la Dirección de Personas, con lo cual se convirtió en el primer líder empresarial del país en ser distinguido con este reconocimiento que DCH entrega a nivel internacional y que, a partir de 2020, se extendió localmente.

MERCO TALENTO: BANCO SANTANDER ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN CHILE

En la séptima edición de Merco Talento Chileno, Banco Santander se posicionó en el quinto lugar del ranking, el cual destaca a las empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento en el país. Merco Talento recoge y analiza las diferentes dimensiones reputacionales vinculadas al talento en las empresas a partir de encuestas a diversos públicos, quienes evalúan a las empresas respecto a tres valores clave que inciden y determinan el atractivo laboral de las mismas: calidad laboral, marca empleadora y reputación interna. Al igual que en 2019, Banco Santander Chile se posicionó en el tercer lugar de la industria banca e instituciones financieras.

Otros reconocimientos

BANCO SANTANDER DISTINGUIDO CON CUATRO PREMIOS EIKON 2020

Banco Santander obtuvo cuatro reconocimientos en los Premios Eikon 2020, destinados a distinguir la excelencia en la comunicación institucional, tras recibir tres estatuillas doradas en las categorías: Relaciones con la Prensa, por las "Becas Aipef, diplomado en periodismo económico", Campaña de influencers, por su iniciativa "Fans Santander", y en Publicaciones institucionales/Multimedia, campaña general, por su programa "Work Café Radio". Además, recibió una estatuilla azul en la categoría Comunicaciones Internas, por su "App Somos Santander".

Los Premios Eikon, que surgieron en Argentina en 1998, y que en Chile se instauraron en 2019, buscan distinguir la industria de las comunicaciones institucionales y son entregadas por Ediciones GAF, con el apoyo de la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

INFORME REPORTA: SANTANDER LOGRA PRIMER LUGAR DE LA INDUSTRIA BANCARIA

Solo ocho compañías de las 30 que componen el Índice de Precio Selectivo de Acciones (IPSA) superaron los 70 puntos en el Informe Reporta 2020, siendo una de ellas Banco Santander, que obtuvo el séptimo lugar del ranking general y primero de la categoría "Bancarias y financieras".

A su vez, Santander fue la tercera empresa más destacada en los principios de "Transparencia", que evalúa si la información financiera, económica y operativa es completa y permite conocer el desempeño en estos ámbitos y perspectivas de futuro, y "Accesibilidad", donde los evaluadores valoran que los contenidos sean entregados de forma clara y de fácil acceso a los públicos a los que se dirige.





Claudio Melandri Hinojosa

Estimados accionistas,

Es para mí motivo de gran satisfacción presentar a ustedes el Informe Anual, la Memoria y los Estados de Resultados correspondientes al ejercicio 2020 de Banco Santander Chile, un año inédito y desafiante a nivel global, en el cual nos abocamos a poner en valor el trabajo incesante del último tiempo y en que pudimos demostrar el irrenunciable compromiso y entrega de nuestros colaboradores, así como la capacidad de nuestra organización para abordar la contingencia derivada de la pandemia.

Sin la carta de navegación que es el Plan Estratégico que hemos diseñado y sin el excepcional grupo humano y profesional con que hoy contamos, habría sido inimaginable dar la respuesta que dimos a todos nuestros stakeholders, ni amarrar, en un periodo plagado de complejidades inéditas, los resultados de excelencia que alcanzamos en todas las dimensiones relevantes de nuestro quehacer.

En efecto, en 2020 la organización que tengo el honor de liderar supo brindar soluciones correctas y oportunas a las urgencias que vivimos como sociedad, consolidar un desempeño excepcional y, al mismo tiempo, liderar dentro de todos los bancos del país en calidad de servicio, sostenibilidad, ambiente de trabajo y resultados, con utilidades atribuibles a los tenedores patrimoniales del Banco por \$517.447 millones, un 6,3% menos que en 2019, y un ROE de 14,5%, que se compara con el 3,6% para el sistema sin Santander.

Sin duda, el elemento fundamental que determinó de manera decisiva el año pasado fue la pandemia del Covid-19, que no solo ha cobrado la vida de millones de personas en el mundo, sino que ha trastornado nuestros modos de vida y golpeado en forma profunda la economía y el empleo, afectando especialmente a los grupos más vulnerables de la sociedad. Ante eso, como banco decidimos dar una

Carta del presidente del Directorio y country head

GRI [102-14]

respuesta maciza y a la altura del reto que teníamos por delante.

En primer lugar, y gracias a los avances realizados en años previos por nuestros profesionales de las divisiones Tecnología y Operaciones, Administración y Personas, logramos desplegar sin demora un sistema de trabajo remoto para el 100 por ciento de la organización que podía teletrabajar y articulamos protocolos de operación segura para colaboradores y clientes a nivel de Servicios Centrales y de nuestra Red, la que estuvo disponible gran parte del año en niveles cercanos al 90 por ciento, cumpliendo así a cabalidad con nuestro rol de empresa de sector esencial.

Con idéntica rapidez y eficiencia, y previendo que los efectos de la pandemia se harían sentir con fuerza a nivel de empresas y personas, modelamos y activamos procedimientos de apoyo a nuestros clientes, en línea con las políticas públicas dispuestas para amortiguar y contener los efectos de la crisis. Así, a los amplios planes de reprogramación de créditos

de clientes afectados por la contingencia, sumamos el mayor nivel de apoyo dentro de la banca privada a las pequeñas y medianas empresas del país que se acogieron al programa de créditos Fogape.

A nivel social, nos plegamos sin dilación al Fondo de Emergencia estructurado por la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC); nos sumamos a la iniciativa Vamos Chilenos y dimos un claro apoyo a la campaña anual de Teletón, cuyo éxito parecía amagado producto de la crisis. Asimismo, apoyamos con cajas de alimentos a miles de familias de campamentos junto a nuestro socio de 24 años Techo Chile, con quien además generamos un proyecto que denominamos Mesa, a través del cual más de 6.500 de nuestros colaboradores acompañaron a decenas de cocinas comunitarias en campamentos, proveyendo más de 190.000 raciones de alimentos para personas en situación de vulnerabilidad.

Pero eso no es todo, y dada la situación de confinamiento, no quisimos desatender una de las

más relevantes dimensiones de impacto de Santander en comunidades: la educación. A lo largo de 2020 reconvertimos nuestras becas de movilidad en becas de conectividad; junto a nuestro otro aliado histórico, la Fundación Belén Educa, entregamos chips de conexión a datos para cientos de niños de su red de colegios; en campamentos ampliamos el número y reconvertimos los Centros Santander-Techo para Aprender, para que, en un escenario de educación remota, apoyaran a los alumnos como centros de impresión de material académico.

Destaco estos hitos, porque como nunca en nuestra historia en 2020 fuimos convocados a demostrar que las empresas tenemos el deber de sintonizar con la sociedad y sus necesidades, lo que nos permite ser sostenibles en el largo plazo. La empresa de hoy tiene que crear valor para todos sus grupos de interés, lo que, como quedará de manifiesto en la presente Memoria, fue justamente lo que logramos el año pasado.

El año 2020 también es uno que nos invita a la reflexión y a valorar todo lo bueno que hemos construido a lo largo del último tiempo y que hace de Chile una nación que ha tenido uno de los progresos económicos y sociales más sobresalientes a nivel internacional en las últimas décadas. Si no perdemos de vista esta realidad, el debate constitucional que está en desarrollo será una oportunidad para visualizar un país donde todos puedan prosperar.

Confiamos en que quienes resulten electos para redactar una nueva Constitución asumirán esta tarea con responsabilidad, aquilatando la importancia de contar con reglas del juego estables; una institucionalidad fiscal y monetaria sólida y seria; y apostando por una dinámica que genere confianza a la inversión, palanca clave del crecimiento económico y el empleo, que son prioritarias para comenzar a dejar atrás las secuelas de la mayor crisis económica que hemos vivido en décadas.

En efecto, en 2020 Chile enfrentó una severa contracción de su economía, de 5,8%, la mayor en cuatro décadas. El impacto más significativo se sintió el segundo trimestre con una caída del PIB de más del 14%. En la segunda parte del año la economía inició su recuperación, de la mano de un gradual proceso de apertura dentro del plan Paso a Paso, la adaptación de una serie de actividades al funcionamiento remoto y significativos impulsos tanto monetarios como fiscales. El Banco Central recortó rápidamente la Tasa de Política Monetaria hasta 0,5% y luego implementó programas especiales de inyección de liquidez, destacando las líneas FCIC I y II, donde se otorgaron recursos a la banca a condición de incrementar las colocaciones. El gobierno, en tanto, desplegó una serie de ayudas a los hogares, y amplió su programa de garantías Fogape para las empresas. Este conjunto de medidas le dio sustento a la demanda agregada y limitó la propagación de los impactos económicos de la pandemia. De otro lado, el retiro de fondos de pensiones, más allá de sus efectos negativos en los ahorros para la vejez, también contribuyó a darle sustento a la demanda.

Con todo, el empleo sufrió de manera particular las consecuencias de las medidas

de confinamiento y la necesidad de reducir al máximo las aglomeraciones de personas, lo que impactó muy especialmente a sectores como el comercio; las actividades comunitarias sociales y personales; hoteles y restaurantes; actividades inmobiliarias, entre otras. En el momento más álgido de las restricciones sanitarias, la tasa de desempleo se empujó hasta 13% y cerca de dos millones de personas perdieron sus fuentes laborales. Ese número podría haber sido significativamente mayor de no haber mediado el programa de protección del empleo, que permitió que cerca de 600 mil personas mantuvieran sus vínculos laborales. Al igual que la actividad, el mercado laboral inició un gradual proceso de recuperación en la segunda parte del 2020, aunque este ha procedido a una velocidad más lenta que la actividad y a comienzos de 2021 aún había un número muy significativo de personas sin trabajo, con una tasa de desempleo que seguía sobre 10%.

La inflación inició 2020 con una fuerte aceleración, pero luego, una vez que la pandemia golpeó la economía, el IPC tuvo un freno importante y su variación anual se ubicó en torno a 2,5% a mediados de año. En la última parte, la gradual recuperación de la actividad y el fuerte impulso que se le dio al consumo por las distintas inyecciones de liquidez hicieron que los precios se volvieran a acelerar con lo que la inflación cerró en la meta de 3%.

Para 2021, esperamos que la economía global tenga una importante recuperación. El proceso de vacunación, aunque a ritmos distintos, se ha comenzado a desplegar en un gran número de países y se estima que en las principales economías se podría lograr inmunizar a un porcentaje relevante de la población en la segunda parte del año. En el caso de Chile, el proceso de inoculación ha sido internacionalmente reconocido, valorándose muy especialmente el trabajo mancomunado de autoridades, médicos y personal de la salud, entidades gremiales y universidades.

Al avance del proceso de vacunación a nivel mundial se suman significativas medidas de impulso fiscal, particularmente en EE.UU., y el hecho de que China haya logrado

mantener a raya los contagios. En este contexto, las tasas de interés de largo plazo en los principales mercados han comenzado a subir, la inflación se ha acelerado, y los precios de las materias primas se han incrementado. Destaca el cobre, que ha alcanzado valores de más de US\$4 la libra, los más altos en casi una década.

Chile ha iniciado 2021 con una aceleración en los contagios y una intensificación en las cuarentenas en gran parte de las comunas del país. Esto repercutirá en el ritmo de recuperación de la economía en el segundo trimestre. Sin embargo, el exitoso proceso de vacunación hace prever que a partir del tercer trimestre la economía pueda lograr una normalización más sostenida. Lo anterior, sumado a las mejoras del escenario externo y un precio del cobre elevado, han llevado a que las proyecciones de crecimiento de la actividad fluctúen entre 6% y 7% para este año.

Si bien esta es una buena noticia, no hay que perder de vista que la economía seguirá exhibiendo holguras importantes, sobre todo en el mercado del trabajo, donde la tasa de desempleo permanecerá por sobre sus promedios históricos. Por lo mismo, si bien se espera que la inflación se acelere hasta mediados de año, esto sería transitorio y en la segunda parte observaríamos una moderación. Además, siguen existiendo riesgos relevantes para nuestra economía. En particular, el surgimiento de cepas más contagiosas o una ralentización en el proceso de vacunación podrían hacer que las medidas de distanciamiento social se mantengan de manera más prolongada, lo que incidiría negativamente en la actividad más allá del segundo trimestre. Por todo ello, a pesar de que la inflación pueda sufrir una aceleración transitoria, las medidas de estímulo debiesen seguir vigentes por un buen tiempo.

En el ámbito legislativo, 2020 fue un año en que entraron en vigor iniciativas largamente discutidas por parte del legislativo y en que irrumpieron reformas contingentes a la pandemia, con el fin de permitir al sector adaptarse y responder en forma oportuna a las urgencias y necesidades de las empresas afectadas por las medidas de confinamiento dispuestas para combatir la crisis sanitaria.

Dentro de este último ámbito destaca el aumento de Fondo Fogape por contingencia asociada al Covid-19 (Ley 21.229, del 24 de abril), que dispuso un incremento en el stock de recursos posibles de orientarse a pequeños y medianos empresarios y flexibiliza de manera temporal los requisitos para su postulación a este crédito.

En cuanto a las iniciativas legales relevantes para el sector que el año pasado completaron su tramitación, hay dos que sobresalen por el nivel de expectativas existentes previo a su aprobación.

En primer lugar, está la Ley 21.234, que Limita la Responsabilidad de los titulares o usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude, permitiéndole reclamar operaciones que desconocen, y obligar al banco a realizar un abono dentro de los cinco días hábiles siguientes al reclamo por un monto de hasta 35 UF, y en caso de que el monto reclamado fuere superior, el saldo restante dentro de los siete días hábiles posteriores. Como contrapartida, la ley contempla una excepción en caso de que el emisor acredite la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, pudiendo ejercer ante el juez de policía local las acciones que emanan de la ley.

En segundo lugar, el 9 de junio fue publicada la Ley 21.236 que Regula la Portabilidad Financiera, que tiene como objetivo facilitar el intercambio de proveedor financiero, tanto para personas naturales como jurídicas. Esta ley aplica a bancos y otras empresas del sector financiero, como aseguradoras, colocadoras de fondos, cooperativas y otros; así como a una amplia gama de productos, como créditos, cuentas corrientes, vista y ahorro.

Como es evidente, ambas leyes dicen relación con temas sensibles para los usuarios de servicios financieros, por lo que será relevante darle seguimiento para determinar sus reales alcances e identificar posibles espacios de mejora.

En cuanto a la evolución del negocio, y como desarrollará en profundidad nuestro gerente general Miguel Mata un poco más

adelante, quisiera destacar que 2020 fue un año excepcional en nuestra meta de ser un banco líder, altamente competitivo y que mueve las fronteras del sector, innovando para entregar una oferta de valor única.

En efecto, a lo largo del año pasado logramos avances extraordinarios en nuestra estrategia digital, que nos permitió ser por lejos la institución financiera líder del mercado en captación de clientes y apertura de cuentas.

Una visión de conjunto de estos logros en el plano de la transformación digital no puede dejar de mencionar como hitos 2020 el lanzamiento oficial de Superdigital, cuenta 100% digital y tarjeta de prepago que ha tenido una gran acogida en el mercado; el lanzamiento de Klare, la primera insurtech completamente chilena que ha alcanzado un alto volumen de venta de seguros de vida, así como un excepcional nivel de satisfacción de clientes; y la puesta a punto de Getnet, nuestra red de adquirencia que aspira alcanzar una cuota de participación de 15% en el mercado de medios de pago.

Párrafo aparte merece nuestra cuenta Santander Life, buque insignia de la oferta de valor que en 2020 siguió evolucionando para consolidarse como una solución de calidad, ágil y de bajísimo costo para los cientos de miles de chilenos que el año pasado debieron atender sus necesidades financieras en forma digital.

Life tuvo una acogida que vino a romper todo punto de referencia en materia de tasas de crecimiento de un producto bancario, ya que con su onboarding 100% digital y sus atributos de no requerir ingresos mínimos ni restricciones de saldo máximo ni cobros por transferencias, Santander Life captó 349.866 mil clientes nuevos el año pasado, con un aumento de 259% respecto a 2019.

Este éxito por supuesto que tiene que ver con los atributos de agilidad y conveniencia del producto, aunque no puedo dejar de mencionar que tan importante como aquello son las características esenciales con que fue diseñado Life, de modo de multiplicar los espacios de inclusión y empoderamiento financiero en el país, al

premiar los comportamientos positivos y responsables de sus usuarios.

Estimados accionistas, como creo haber dejado en evidencia, Banco Santander Chile logró en 2020 abordar adecuadamente un entorno complejo y dar las respuestas requeridas sin dejar de lado su vocación de empresa que aspira a la excelencia.

El haber cerrado el año pasado con avances sustantivos en nuestro NPS y coronado el primer lugar del sistema en experiencia y satisfacción de clientes; el haber sido distinguidos por Great Place to Work como la Mejor Empresa para Trabajar en Chile entre las compañías de más de 1.000 colaboradores; el haber liderado en beneficios y en impacto positivo a nivel de comunidades, junto con haber consolidado nuestra posición como el Banco más Sostenible del país, ingresando al exigente grupo de Mercados Emergentes del DJSI y seguir integrando sus rankings Chile y MILA, son evidencias claras de que pese a la contingencia logramos crear valor para todos los grupos de interés y asentar las bases de un banco que está llamado a seguir siendo líder en Chile.

Cierro estas palabras reiterando mi más profundo agradecimiento a todas las personas que dan vida a Banco Santander Chile. Su entrega, capacidad de adaptación, compromiso y sentido de excelencia están a la base de los logros alcanzados en 2020 y son el sello de garantía que nos permite mirar con confianza este retador año 2021, en el cual todos estamos llamados a hacer el mejor esfuerzo posible por reconstruir las bases de progreso de Chile y concordar, dentro de un clima de diálogo y acuerdo, las reglas que nos permitan alcanzar como país el nivel de desarrollo que nos merecemos.





Miguel Mata Huerta

Estimados accionistas,

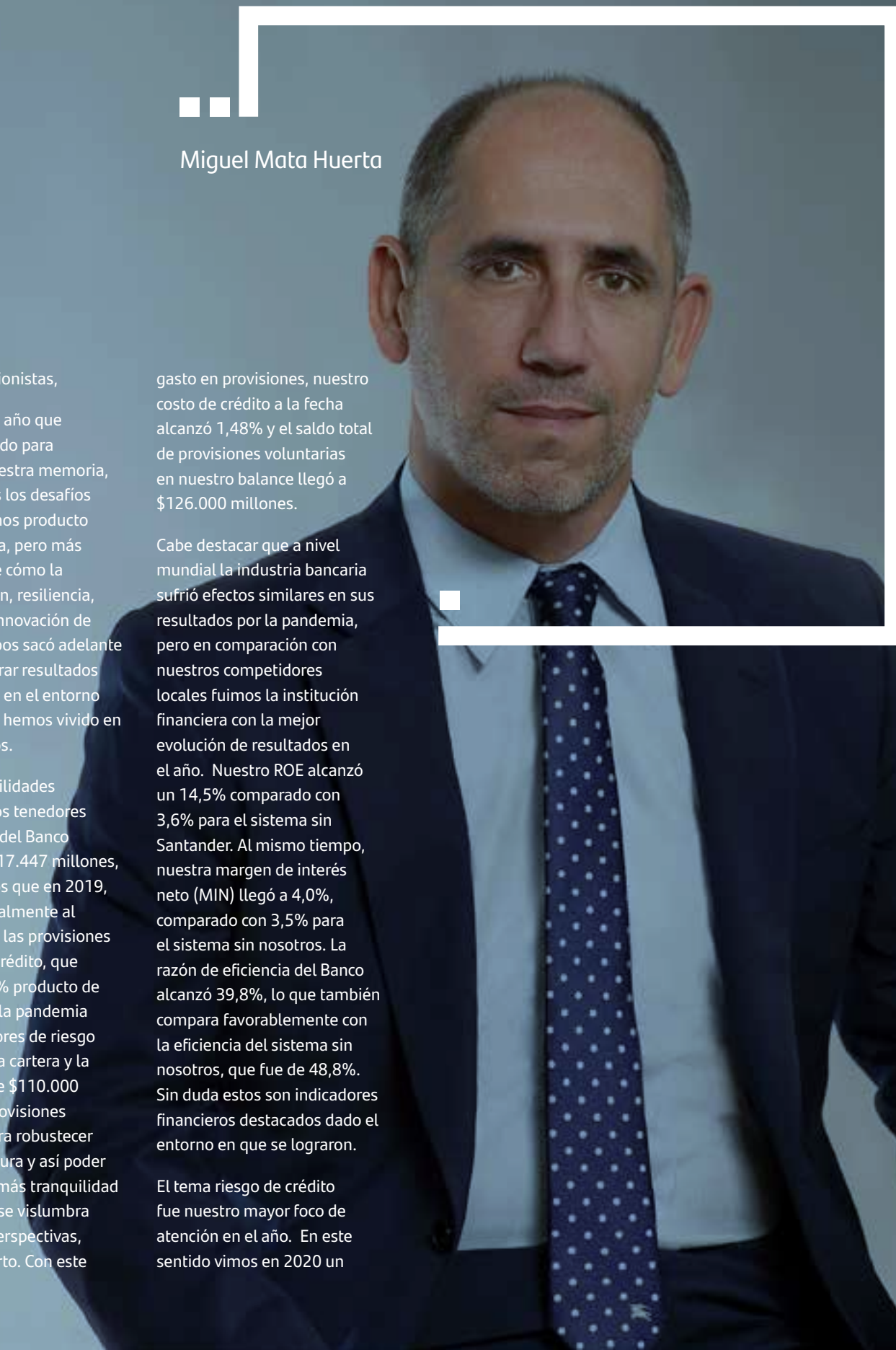
El 2020 fue un año que quedará grabado para siempre en nuestra memoria, debido a todos los desafíos que enfrentamos producto de la pandemia, pero más importante, de cómo la gran dedicación, resiliencia, adaptación e innovación de nuestros equipos sacó adelante la tarea de lograr resultados sobresalientes en el entorno más difícil que hemos vivido en más de 40 años.

En 2020 las utilidades atribuibles a los tenedores patrimoniales del Banco alcanzaron \$517.447 millones, un 6,3% menos que en 2019, debido principalmente al incremento de las provisiones por riesgo de crédito, que subieron 21,6% producto de los efectos de la pandemia en los indicadores de riesgo de crédito de la cartera y la constitución de \$110.000 millones en provisiones adicionales para robustecer nuestra cobertura y así poder enfrentar con más tranquilidad un futuro que se vislumbra con mejores perspectivas, pero aún incierto. Con este

gasto en provisiones, nuestro costo de crédito a la fecha alcanzó 1,48% y el saldo total de provisiones voluntarias en nuestro balance llegó a \$126.000 millones.

Cabe destacar que a nivel mundial la industria bancaria sufrió efectos similares en sus resultados por la pandemia, pero en comparación con nuestros competidores locales fuimos la institución financiera con la mejor evolución de resultados en el año. Nuestro ROE alcanzó un 14,5% comparado con 3,6% para el sistema sin Santander. Al mismo tiempo, nuestra margen de interés neto (MIN) llegó a 4,0%, comparado con 3,5% para el sistema sin nosotros. La razón de eficiencia del Banco alcanzó 39,8%, lo que también compara favorablemente con la eficiencia del sistema sin nosotros, que fue de 48,8%. Sin duda estos son indicadores financieros destacados dado el entorno en que se lograron.

El tema riesgo de crédito fue nuestro mayor foco de atención en el año. En este sentido vimos en 2020 un



Carta del gerente general

aumento del riesgo y de las provisiones, pero por debajo de nuestras estimaciones iniciales. Esto se debió a las políticas conservadoras adoptadas en los años anteriores sumadas a las distintas medidas de apoyo dispuestas para apoyar financieramente a personas y empresas.

Quiero destacar el enorme esfuerzo realizado por los equipos del Banco en apoyar a nuestros clientes durante este año tan difícil. En 2020, se desembolsaron \$2 billones de préstamos Fogape, lo que representa un 23% de todos los créditos de este tipo entregados en el año, un claro reflejo de nuestro histórico liderazgo en el mundo pymes y nuestro foco en apoyar a nuestros clientes durante la pandemia.

También fue muy relevante el plan de reprogramaciones y periodos de gracia para ayudar a nuestros clientes a enfrentar la difícil coyuntura económica. En 2020, el 26% del total de préstamos obtuvo un periodo de gracia y nuevamente Santander fue líder en soluciones Covid, abarcando

a más de 152.000 clientes por un monto de \$9 billones. Ningún banco superó nuestros esfuerzos en esta dimensión.

Mención especial merece nuestro apoyo en el mundo hipotecario. Entendiendo lo importante que es el hogar para toda persona y que este representa un porcentaje relevante del gasto mensual de una familia chilena, el Banco diseñó un programa de ayuda a los clientes, que entregó en forma rápida y digital la posibilidad de optar por un periodo de gracia de tres meses renovable por tres meses adicionales a una tasa de UF + 0% sin un crédito paralelo u otros cobros ocultos. Un 50% de nuestra cartera optó por este mecanismo. Tomando en cuenta nuestra cuota de mercado hipotecario de 21,5%, podemos inferir que un 11% de todos los deudores de este tipo en Chile, producto de la gestión de Santander, no tuvo que preocuparse por su hipoteca durante el peak de la pandemia. Esto no solo entregó un respiro financiero, sino también tranquilidad.

Es importante destacar que la morosidad mostró tendencias positivas tras el vencimiento de los periodos de gracia. Al cierre de 2020, un 92% de los créditos con reprogramaciones ya había vuelto a su calendario normal con un índice de impago de solo 1%. Los créditos Fogape también comenzaron a expirar en diciembre de 2020, donde el 50% tuvo que comenzar a regularizar sus deudas. El comportamiento en este sentido también estuvo por encima de las expectativas, con solo un 0,4% de retraso a fines de ese mes.

De este modo, la positiva evolución de la cartera de crédito sumado al reconocimiento de provisiones voluntarias llevó al índice de cobertura de la cartera vencida a un récord histórico de 227%, comparado con 133% a fines de 2019. Asimismo, el índice de cartera deteriorada sobre colocaciones totales cayó desde 5,9% a fines de 2019 a 5,2% al cierre de 2020. Finalmente, la razón de cartera morosa sobre colocaciones totales cerró el año en 1,4%, comparado con 2,1% en el 2019.

Quiero destacar también en 2020 el aumento de 4,6% de los ingresos operacionales del Banco, los que llegaron a un récord de \$2.024.363 millones. Esto impulsado por el positivo año comercial que tuvo, pese a la pandemia y las cuarentenas. Este crecimiento se generó principalmente en actividades no-crediticias de bajo riesgo y poco uso del capital. Esto es aún más meritorio debido a que se logró en un entorno de fuerte caída del PIB, lo que demuestra la capacidad de adaptación de nuestros equipos y su alta sincronía con las necesidades de nuestros clientes empresas. Las colocaciones del Banco, en tanto, crecieron 5,1% liderados por el aumento de 20,3% en colocaciones para pymes de la mano de los créditos Fogape.

Este fuerte crecimiento del activo fue acompañado por un gran año en los depósitos, en especial los vista que se expandieron 41%, liderado por un alza de 55% de los depósitos a la vista de personas y pyme. Por primera vez en nuestra historia tenemos más depósitos a la vista que a plazo en nuestro balance. Esto impulsó una importante mejoría en nuestro costo de fondo total, definido como los intereses y reajustes pagados por el Banco sobre los pasivos promedio que pasó desde 2,7% en 2019 a 1,6% en 2020, logrando el menor costo de esta fuente de financiamiento entre nuestros principales competidores.

2020 fue uno de nuestros mejores años en la captación de nuevos clientes y apertura de cuentas. La permanente innovación y desarrollo tecnológico en que estamos empeñados se ha traducido en iniciativas clave para mejorar la experiencia de nuestros clientes y que sitúan a Banco Santander en una posición de liderazgo en este ámbito. Según las últimas cifras publicadas por la CMF, durante el periodo Santander Chile abrió 324.821 cuentas corrientes netas, mientras que el resto de los bancos combinados abrieron 103.915 cuentas. Con esto nuestra cuota total en cuentas corrientes mejoró desde 21,7% en 2019 a 25,9% en 2020.

Una de nuestras líneas de productos más fuertes siguió siendo Santander Life. Esta iniciativa se está consolidando como una nueva forma de relacionarse con la

comunidad y los clientes a través de una nueva generación de productos digitales que premia el comportamiento crediticio positivo. A partir de julio de 2020, todas las nuevas cuentas de Santander Life pasaron a ser cuentas corrientes en vez de vista o prepago, revolucionando este segmento en un momento clave para muchos chilenos que buscaban una alternativa financiera con un proceso de onboarding 100% digital, que no requiere ingresos mínimos, sin restricciones de saldo máximo y sin cobros por transferencias. Santander Life captó 349.866 clientes nuevos en el año, con lo cual los clientes totales de Life alcanzaron 484.992 al cierre de 2020, con un aumento de 259% en relación a 2019.

Estos esfuerzos se han traducido no solo en un alza en el número de clientes nuevos, sino también en el aumento de la lealtad y vinculación con los actuales y los digitales. Los clientes leales, definido como aquellos con cuatro o más productos sumado a niveles mínimos de uso y rentabilidad, se incrementaron 8,6%.

Estas cifras son un fiel reflejo de los grandes avances en materia de calidad e innovación que ha dado el Banco en los últimos años. Esto obedece al programa de transformación cultural que hemos estado implementando, respaldado por una estrategia centrada en el cliente con el sello de nuestro estilo Simple, Personal y Fair. Hoy las metas de calidad del Banco representan entre el 15%-20% de las metas individuales de cada colaborador, lo que genera un ciclo virtuoso entre objetivos estratégicos y necesidades de nuestros clientes. El indicador principal que está focalizando el Banco es la evolución de Recomendación neta o Net Promoter Score (NPS), en donde en 2020 por primera vez logramos el primer lugar entre nuestros principales peers, lo que es meritorio dado el contexto de la pandemia y demuestra que en tiempos difíciles logramos exceder las expectativas de nuestros clientes.

Asimismo, la permanente innovación y desarrollo tecnológico en que estamos empeñados se ha traducido en iniciativas clave para mejorar la experiencia de nuestros clientes y que sitúan a Banco Santander en una posición de liderazgo

en este ámbito. Santander Chile sigue inmerso en su ambicioso plan de inversión que abarca unos US\$250 millones para el trienio 2021-2023. Para maximizar la productividad y retorno de este plan hemos ejecutado una profunda transformación digital de nuestra plataforma de procesos y un cambio de nuestra arquitectura.

Hemos mejorado significativamente las sinergias entre el área de sistemas y las áreas comerciales, redujimos duplicidad de funciones, bajamos los costos de desarrollo y mejoramos sustancialmente la gobernanza. Hemos logrado consolidar una arquitectura de productos basada en servicios y no costos, una mayor utilización de la cloud y con procesos digitales end to end. Otro paso clave ha sido el del cambio hacia la metodología de trabajo Agile, que es esencial para la transformación y la generación de productos digitales. Esto le permite al Banco ser más eficiente de cara al cliente, con mayor velocidad en la entrega de proyectos y en la productividad de los equipos, mejorando los tiempos en costo, calidad y metodología. Además, hemos impulsado fuertemente la robotización y el mayor uso de datos. A fines de 2018 teníamos 10 robots y este 2020 más de 100. El total de transacciones que realizan estos robots se ha duplicado en un año.

Todo esto también ha impulsado una mayor eficiencia en los recursos de TI y los resultados han sido espectaculares. Por ejemplo, el Time to Market de nuestros desarrollos ha pasado de más de 12 semanas a solo seis. La tarifa promedio por hora hombre de los proyectos ha bajado 35% y el uptime promedio de nuestro home banking y office banking ha subido continuamente y hoy está en 99,9%. El crecimiento promedio anual de los gastos de esta división ha sido menos de 1%, pero con un aumento de más de 30% anual en transacciones digitales.

Y no podemos dejar de mencionar las inversiones realizadas en ciberseguridad. Un banco que no da confianza en estos aspectos no será exitoso en su estrategia digital.

Además, explica por qué somos el banco privado con más clientes digitales. Si bien

tenemos alrededor de 19% de participación de mercado en préstamos, lideramos con 35% la participación de mercado en clientes digitales entre bancos privados, según cifras de la CMF. Esta capacidad de innovar en banca digital se vio reflejado en el aumento de clientes digitales que crecieron 24% en 2020 y sumaron 1.546.524. Las ventas de productos y servicios bancarios a través de estos canales tuvieron un alza de 33% en el año.

En 2020, el Banco lanzó varios nuevos productos y plataformas digitales que ayudaron enormemente a nuestros clientes a seguir comprando y transaccionando en forma remota y sin la necesidad de salir de sus casas.

Uno de ellos fue Superdigital, que tras su lanzamiento rápidamente se posicionó con un 16% del mercado de billeteras digitales. Superdigital es un producto responsable de bajo costo para los millones de chilenos que buscan una solución financiera y representa la democratización de pagos, dando la posibilidad a cualquier chileno de vincular un medio de pago a sus aplicaciones, realizar compras de todo tipo y en todo el mundo. Adicionalmente, permite recibir el abono de sueldo directo a la cuenta. Otra innovación en Superdigital son los modelos de negocio que estamos desarrollando con socios externos que no son tradicionales de los bancos.

En abril, y en medio de la pandemia, presentamos Klare.cl, la primera Insurtech chilena 100% digital, que ha tenido resultados excelentes. A la fecha ya ha comercializado y vendido el equivalente al 25% de los seguros de vida de toda la red del Banco, con un extraordinario NPS de 95 en la contratación por parte de clientes.

A ello sumamos el desarrollo de Autocompara. Esta plataforma digital de contratación de seguros de autos contiene más de siete compañías y se accede a través del homebanking del Banco. Entrega una amplia oferta de seguros para diversas marcas y gamas de automóviles, incluyendo híbridos y eléctricos a precios muy competitivos. El éxito de Autocompara ha sido rotundo y logramos situarnos por primera vez como líderes en la venta de seguros automotrices en Chile.

En términos de eficiencia y productividad los resultados fueron igualmente positivos. Santander Chile siempre se ha destacado por ser una institución eficiente, no solo comparada con bancos locales, sino también a nivel internacional. El importante crecimiento de los ingresos más un incremento de solo 2,5% de los gastos de apoyo permitió alcanzar nuevamente una razón de eficiencia (gastos de apoyo sobre ingresos operacionales) de 39,8%. También continuamos reduciendo nuestro impacto en el medio ambiente, logrando nuevas reducciones en el consumo de papel, electricidad y de agua, así como de nuestra huella de carbono.

Nuestros niveles de capital también finalizaron el año en un nivel sólido. Al cierre de 2020, el indicador de core capital o el patrimonio de nuestros accionistas sobre los activos ponderados por riesgo fue de 10,7% comparado con 10,1% al término de 2019. El ratio total de Basilea, que incluye los bonos subordinados del Banco, alcanzó un nivel de 15,4%. Este sólido nivel de capital se logró a pesar de un decrecimiento de 0,1% de nuestros activos ponderados por riesgo comparado con un incremento de 5,2% en el capital regulatorio. Debido a esto pudimos mantener sin cambios nuestro payout en 60%.

En relación con la implementación de BIS III en Chile, el hito más relevante en términos de regulación bancaria fue la promulgación por parte de la CMF durante 2020 de los nuevos modelos y ponderadores de riesgo bajo los estándares de BIS III para finalizar este proceso a fines de 2021. Al ser parte de Grupo Santander estamos muy avanzados con la implementación de BIS III y no vislumbramos un impacto significativo en nuestros niveles de capital por este cambio. Al contrario, vemos esto como un importante avance en la modernización de nuestro sistema financiero.

Quisiera agradecer la confianza depositada por el Directorio y todos los stakeholders en este Banco y su gente. El esfuerzo realizado durante los últimos años está rindiendo frutos. Esto quedó claro durante 2020, en un entorno que se opacó repentinamente por la pandemia, pero que a la vez sacó a relucir lo mejor de nosotros donde nuestra resiliencia, capacidades de innovación, anticipación y flexibilidad nos permitieron alcanzar la mayoría de nuestros objetivos, reafirmando nuestro compromiso de crear valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad como un todo.

Reciban un cordial saludo,

Miguel Mata H



2

Banca Responsable



1 Nuestro propósito

Ayudar a las personas y empresas a prosperar.

2 Nuestra misión

Ser el mejor Banco, actuando responsablemente y ganando la lealtad de nuestros clientes, accionistas, personas y comunidades.

3 Nuestro estilo

Simple, Personal y *Fair*.

4 Nuestro sello

Excelencia en la ejecución.

Santander: un banco responsable

Cultura Santander

Santander tiene la misión de ser el mejor banco, con foco en una acción responsable y en el logro y mantención de la lealtad de sus clientes, accionistas, colaboradores y comunidades. Su propósito es ayudar a las personas y empresas a progresar, con un estilo Simple, Personal y Fair (SPF). Este es el comportamiento esperado en la cultura corporativa del Banco y cada concepto significa lo siguiente:

Simple

Ofrecer a los clientes productos fáciles de entender, siendo eficientes y resolutivos en las soluciones a sus necesidades. Para ello, Santander necesita que sus sistemas y procesos sean simples de operar, permitiendo a sus empleados entregar respuestas claras con la agilidad que los clientes requieren.

Personal

Contar con modelos de atención diferenciados, ofreciendo a cada cliente un servicio a su medida y ajustado a sus necesidades individuales. Es también el compromiso con los colaboradores del Banco para que desarrollen todo su potencial y alcancen sus objetivos profesionales.

Fair

Jugar limpio, respetando y haciendo respetar las reglas. Es *fairplay*. Santander debe ser transparente en sus relaciones con sus grupos de interés y cumplir sus promesas, siendo un aporte a la comunidad. En suma, debe tratar a los demás como le gustaría ser tratado.

Desde 2019, el Banco se ha enfocado en la gestión permanente de la cultura organizacional como parte de su esencia y en la manera de hacer su trabajo, generando transformaciones para cumplir con sus metas de negocio y la satisfacción de sus grupos de interés. En 2020, Santander puso en marcha planes de contingencia para apoyar a los más afectados por la pandemia: estuvo constantemente monitoreando y adoptando medidas específicas para sus grupos de interés, como líneas de crédito, coberturas de seguro, pago anticipado a proveedores, becas en línea y apoyo a campañas sociales, entre otras.

Junto con lo anterior, Santander tiene la misión de ser el mejor banco, actuando de manera responsable y ganando la lealtad de todos sus stakeholders, de la mano de los comportamientos corporativos SPF. También, otro de sus objetivos es estar entre los mejores lugares para trabajar, siendo reflejo de ello la obtención, en 2020, del primer puesto en el ranking Great Place to Work, de la categoría con más de mil colaboradores.

→ Nuestros comportamientos corporativos para ser más SPF:



Soy
respetuoso



Escucho
de verdad



Hablo
claro



Cumplo las
promesas



Promuevo la
colaboración



Trabajo
con pasión



Apoyo a las
personas



Impulso
el cambio



Valores, políticas y principios

GRI [102-16]

→ Valores



Liderazgo

Santander tiene una vocación de liderazgo que nace de la valoración de sus clientes, quienes están al centro de su quehacer; de un país que ve a la entidad como un actor relevante y comprometido con su progreso; de sus equipos que pueden desarrollarse plenamente y de sus accionistas, a través de una institución sólida y estable en el tiempo.



Excelencia en la gestión

El Banco se enfoca en el trabajo bien hecho, con objetivos claros, exigentes y compartidos que permiten desarrollar al máximo sus capacidades, con políticas de seguimiento y control, para ser el mejor banco para los clientes y para el país.



Orientación al cliente

Santander es una empresa de servicio y el cliente es su razón de ser. La entidad trabaja para generar soluciones que simplifiquen su vida y le permitan vivir la mejor experiencia de servicio. El propósito es ayudarlos a cumplir sus sueños y hacer realidad sus ideas y proyectos en una relación duradera, basada en la confianza y en la excelencia.



Talento

El Banco promueve la meritocracia, el trabajo en equipo y la autogestión, impulsando desempeños de excelencia. Reconoce las potencialidades de cada persona y genera oportunidades de desarrollo personal y profesional.



Ética

Desarrolla su trabajo, asumiendo tareas y responsabilidades con observancia y respeto a las leyes, tanto en su forma como en su espíritu. Evita que las 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

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

Banco Santander Chile impulsa su negocio dentro del marco legal vigente, nacional e internacional, que regula la actividad bancaria. Así también dispone de políticas y principios internos que guían la acción de sus colaboradores en línea con su propósito, visión y cultura.

Esta pauta, integrada por documentos elaborados por el Grupo y aprobados por los órganos de gobiernos locales respectivos, es adaptada y aplicada por Santander Chile. Asimismo, la filial genera políticas internas que son validadas por su gobierno corporativo. Estas directrices, sumadas a la legislación vigente, velan por el desarrollo de conductas éticas y responsables en todo ámbito de actividad del Banco.

Entre las principales políticas y normativas se encuentran las siguientes:

Código general de conducta¹

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

Entre los principios éticos de la entidad, se reconocen la igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación, respeto a las personas, conciliación del trabajo y vida personal, prevención de riesgos laborales, protección del medioambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental y derechos colectivos.

Las principales normas de conducta se centran en el cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético, la no competencia, responsabilidad y compromiso con el Grupo. Además,

existen pautas de conducta para situaciones como los conflictos de interés, el control de la información y confidencialidad, las relaciones externas y con autoridades, la comercialización y venta de productos financieros, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, conducta en los mercados de valores, activos del Grupo, obligaciones contables e información financiera, conductas de corrupción, obligaciones tributarias, establecimientos en países o territorios calificados como paraíso fiscal, sistemas informáticos y tecnologías de la información, derechos de propiedad intelectual e industrial y conservación de documentos.

Los principios éticos de la organización, el buen gobierno corporativo y la ética profesional de quienes están sujetos al Código deben guiar todas sus actuaciones junto con los comportamientos corporativos: "Soy respetuoso, escucho de verdad, hablo claro, cumplo las promesas, promuevo la colaboración, trabajo con pasión, apoyo a las personas, impulso el cambio".

Este documento se encuentra disponible en el portal de normas de la página de intranet del Banco, en la carpeta virtual de cada colaborador y en el sitio web corporativo. Todos los colaboradores, nuevos y actuales, asumen el compromiso de leer el Código de Conducta, aceptarlo y firmarlo.

Política corporativa de cultura

Establece las directrices y estándares exigidos con el fin de garantizar la formación e implementación de una cultura coherente en todo el Grupo Santander. La cultura corporativa contiene valores compartidos y estándares éticos, equilibrando las responsabilidades como banco para fortalecer la confianza de los colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad.

Política general de sostenibilidad

Establece los principios generales de sostenibilidad de Santander Chile y los compromisos adquiridos en forma voluntaria para la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés del Banco. Se inspira en las mejores prácticas recogidas en las convenciones y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionalmente aplicables en la materia. Entre ellas prestará especial atención a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, al Acuerdo de París y a los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). Contiene los principios para la relación con los grupos de interés, los compromisos con el medio ambiente y aborda los riesgos ambientales y sociales en la actividad financiera.

Política de aportaciones con fin social

Banco Santander impulsa iniciativas y proyectos que tienen como finalidad contribuir al desarrollo y crecimiento económico, social y sostenible de las comunidades donde está presente. La política define el proceso de propuesta, valoración, decisión y control de aquellas aportaciones gratuitas que el Banco considere realizar con fines sociales.

Política socio ambiental

Banco Santander cuenta con políticas socioambientales que definen las actividades que están prohibidas y norman aquellas restringidas. Estas últimas solo se concretan luego de evaluar los impactos de la operación en términos del cumplimiento de la política y de los Principios de Ecuador, en caso de aplicar. El Comité Integral de Riesgos monitorea la observación y ejecución de estas reglas y reporta mensualmente al Directorio.

1. Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/archivos/codigo-general-de-conducta>.

Política de derechos humanos

Recoge el compromiso de Banco Santander Chile y sus filiales con los derechos humanos, todo ello en conformidad con los más altos estándares internacionales, en especial los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas.

Código de conducta en los mercados de valores

Apunta a prevenir los conflictos de interés y el uso de información privilegiada para personas que se desempeñan en áreas clave dentro del Banco.

Política de prevención de la corrupción

Materializa el firme compromiso de Grupo Santander en la lucha contra cualquier forma de corrupción. Detalla los elementos que el Banco debe cumplir en materia de prevención de la corrupción

y cohecho, de acuerdo con el Modelo Corporativo de Corporate Defense de Grupo Santander. Este corresponde al marco de buenas prácticas que permite minimizar la probabilidad y el impacto en la materialización de aquellos riesgos penales que pudieran considerarse asociados a la actividad ordinaria del Banco, según los delitos descritos en la Ley 20.393 sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Modelo de riesgo reputacional

Establece los principios para prevenir, gestionar y controlar el riesgo reputacional, identificando los procesos clave, asignando funciones y responsabilidades y fijando el marco de prácticas de Grupo Santander para su implementación. Si bien la gestión del riesgo reputacional es responsabilidad de todos los empleados, de acuerdo con los principios de buena conducta y los valores corporativos SPF, la Gerencia de Cumplimiento vela por el control efectivo de los riesgos, correcta gestión y aplicación del modelo y de las diversas políticas de riesgo reputacional.

Marco corporativo de ciberseguridad

Define los principios a los que adhiere Grupo Santander y sus filiales para gestionar la ciberseguridad, con funciones, responsabilidades y procesos clave para la protección de sistemas, información y clientes del Banco. Este marco, que se actualiza en forma anual, apoya la identificación y corrección de riesgos cibernéticos y el desarrollo de una cultura en ciberseguridad, y promueve la educación sobre el tema y el cumplimiento del marco normativo nacional en la materia, entre otros.

La Gerencia de Cumplimiento y la División Personas son las áreas responsables de gestionar los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización. Los colaboradores tienen acceso directo a dicha Gerencia para resolver sus dudas o consultas respecto de cualquiera de estos documentos.

Enfoque de sostenibilidad

El Banco entiende la sostenibilidad como la capacidad de adaptarse a las nuevas exigencias sobre la base de la creatividad y la innovación, en el marco de un sólido gobierno corporativo. Ello, con el fin de facilitar el progreso económico y social, y mitigar el impacto ambiental de la organización.

El enfoque de sostenibilidad de Santander es parte inherente de su negocio y cultura corporativa, se manifiesta a nivel nacional, se materializa en los productos, servicios y gestión del negocio y se refleja en la comunicación individual, masiva y digital del Banco.



La sostenibilidad, como parte esencial de Banca Responsable, es un factor clave en la creación de valor de largo plazo y en la gestión de riesgos socioambientales y un insumo esencial para concretar el propósito y misión de Banco Santander.



Grupos de interés y materialidad

GRI [102-40] [102-21] [102-42]

Para Santander, las personas son el centro y visión del Banco. Colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y la misma sociedad son los grupos de interés que ha identificado. Con ellos se trabaja por lograr una relación de confianza y lealtad, que se sustente en el tiempo.

Con un análisis de materialidad, Santander puede conocer cuáles son los temas más relevantes de su gestión para estos grupos. En 2019, se realizó un estudio

exhaustivo basado en una amplia consulta a stakeholders, que definió las prioridades en la memoria anual y las temáticas asociadas a la estrategia de sostenibilidad. Dicho análisis se actualizó en 2020, considerando los efectos causados por la pandemia. En esta nueva versión, se consultaron fuentes primarias y secundarias de información, recogiendo tanto la mirada interna como externa en relación con los temas materiales de Banco Santander Chile².

→ Grupo de interés	→ Subgrupo	→ Temas clave y preocupaciones planteadas
Accionistas e inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Agencias de calificación financiera • Accionistas • Inversionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Comportamiento ético • Gestión de riesgos • Adaptación regulatoria y aporte al debate público • Sostenibilidad de los resultados
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes Personas • Clientes Pymes • Clientes Corporativos • Clientes Instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciberseguridad y protección de datos • Transformación digital • Satisfacción del cliente • Productos y transparencia
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y alta dirección • Gerentes, subgerentes y supervisores • Personal técnico y administrativo permanente • Sindicatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura interna sólida y comprometida • Diversidad • Atracción y retención del talento • Preocupación por la salud de las personas
Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Contratistas (personal externo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad • Atracción y retención del talento • Gestión responsable de proveedores
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores tecnológicos • Proveedores de Información • Agencias de servicios corporativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad • Atracción y retención del talento • Gestión responsable de proveedores
Organismos públicos e internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerios • Congreso • Organismos internacionales (ej. FMI, OCDE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzas sostenibles • Impacto ambiental indirecto • Huella ambiental interna

2. Para más información acerca del proceso de materialidad, consultar pág. 00 "Acerca de la Memoria".

→ Grupo de interés

→ Subgrupo

→ Temas clave y preocupaciones planteadas

Entidades
reguladoras y
asociaciones

- CMF (exSBIF)
- Sernac
- Conadecus / - ODECU

- Productos y transparencia
- Gobierno corporativo
- Comportamiento ético
- Gestión de riesgos
- Adaptación regulatoria y aporte al debate público
- Sostenibilidad de los resultados

Sociedad civil

- ONG
- Asociaciones (ej. ABIF)
- Academia y *think tanks*

- Comportamiento ético
- Gestión de riesgos
- Adaptación regulatoria y aporte al debate público
- Sostenibilidad de los resultados
- Impacto ambiental indirecto
- Huella ambiental interna

Medios de
comunicación

- Medios internacionales
- Medios locales
- Prensa especializada
- Redes sociales

- Comportamiento ético
- Gestión de riesgos
- Adaptación regulatoria y aporte al debate público
- Sostenibilidad de los resultados
- Preocupación por la salud

Comunidades
locales

- Beneficiarios proyectos
- Habitantes alrededor de oficinas / sucursales

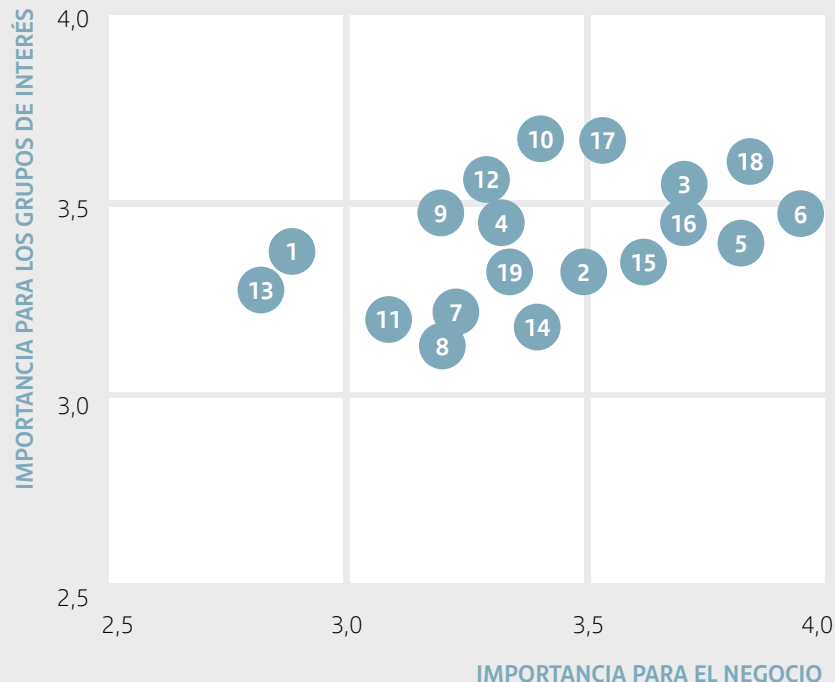
- Comportamiento ético
- Adaptación regulatoria y aporte al debate público
- Empoderamiento financiero de las personas
- Compromiso con el progreso y desarrollo social



Matriz de materialidad

GRI [102-46] [102-47]

Para obtener la matriz de materialidad 2020, se tomó como base la priorización realizada en 2019 y se evaluó información secundaria tanto interna como externa, tales como estándares, tendencias, prensa, comunicados, además del contenido de las entrevistas efectuadas a los gerentes de Banco Santander Chile. Con este análisis, se definió una ponderación de cada tema de acuerdo con su frecuencia, de modo de actualizar los énfasis de los asuntos definidos como materiales en el estudio anterior. De esta forma, los resultados fueron sistematizados en una matriz, siendo el contexto pandemia transversal a todos los temas, obteniéndose el siguiente resultado:




- | | | |
|--|--|---|
| 1. Adaptación regulatoria y aporte al debate público | 7. Diversidad | 14. Impacto ambiental indirecto |
| 2. Atracción y retención del talento | 8. Empoderamiento financiero de las personas | 15. Productos y transparencia |
| 3. Ciberseguridad y protección de datos | 9. Finanzas sostenibles | 16. Satisfacción del cliente |
| 4. Comportamiento ético | 10. Gestión de riesgos | 17. Sostenibilidad de los resultados |
| 5. Compromiso con el progreso y desarrollo social en las comunidades | 11. Gestión responsable de proveedores | 18. Transformación digital |
| 6. Cultura interna sólida y comprometida | 12. Gobierno corporativo | 19. Preocupación por la salud de las personas |
| | 13. Huella ambiental interna | |

Cambios detectados

En 2020, el Banco redefinió e incluyó nuevos temas marcados por el contexto de la crisis sanitaria:

- Preocupación por la salud de las personas, dada la relevancia por efectos de la pandemia en los grupos de interés.
- Transformación digital, que identifica de manera más explícita los temas de acceso y asequibilidad, desde una mirada tecnológica.
- Cultura sólida y comprometida, que incluye en su descripción la capacidad de resiliencia y adaptación del Banco en escenarios inciertos. De igual forma, el concepto de Banco con propósito -ir más allá de generar rentabilidad y ser un aporte para la sociedad- se considera parte de la cultura de Banco Santander Chile.
- Sostenibilidad de los resultados es la consecuencia en 2020 de las medidas de la organización para la continuidad operacional, que se entienden como parte del tema material y se abordan de manera transversal en la gestión en cada área.
- Compromiso con el progreso y desarrollo social en las comunidades considera el aporte social específico entregado por Banco Santander Chile para aportar a quienes resultaron más impactados por la pandemia.

Desafíos de Banca Responsable



Parte de la misión y visión de Santander es ser un banco responsable, comprometido con la creación de valor económico, ambiental y social para sus stakeholders. Además, este compromiso se expresa en la adhesión pública de Grupo Santander a los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), lo que implica definir nuevos desafíos para la organización.

Grupo Santander es uno de los miembros firmantes fundadores de los Principios de Banca Responsable impulsados por UNEP FI, institución creada en 1992, y también ha suscrito el Compromiso Colectivo de Acción por el Clima para acelerar la transición del sector financiero a una economía baja en carbono.

Grupo Santander firmó en septiembre de 2019, ante la Asamblea General de Naciones Unidas, su adhesión formal a los seis principios de Banca Responsable,

expresando públicamente su firme convicción de que la responsabilidad y transparencia en el sector financiero generan confianza y, con ello, la oportunidad de crear valor para sus grupos de interés y la sociedad en general.

En 2020, Grupo Santander participó en la fase II del proyecto de UNEP FI sobre las recomendaciones de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para los bancos, junto con otras 38 entidades financieras de seis continentes.

Principios de Banca Responsable

En el marco del compromiso con las personas, la empresa y el medioambiente, Santander está adherido a los Principios de Banca Responsable que comprometen a la entidad a ser responsable y a trabajar en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con el Acuerdo de París.

Estos son:



A partir del análisis de materialidad y la adhesión a los Principios de Banca Responsable, se priorizaron dos desafíos: adaptación al nuevo entorno empresarial y contribución a un crecimiento inclusivo y sostenible. Para abordar estos retos, la organización acordó integrar criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno en todo su quehacer.

Desafío 1: nuevo entorno empresarial

La aceleración del uso de la tecnología digital está transformando los mercados y los modelos de negocio y, con ello, las empresas deben trabajar de una manera más innovadora y responsable.

Por ello Santander necesita de equipos comprometidos, diversos y preparados que respondan a las necesidades de los clientes, utilizando las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

Banco Santander busca superar las expectativas de los

stakeholders y desarrollar una actividad de forma responsable sobre la base de una cultura fuerte y un negocio regido por el comportamiento Simple, Personal y Fair.

Desafío 2: crecimiento inclusivo y sostenible

El crecimiento debe satisfacer las actuales necesidades sin poner en riesgo los recursos y desarrollo de las generaciones futuras. Se debe alcanzar un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección del medioambiente. Las entidades

financieras pueden contribuir a este objetivo gestionando su propia actividad de forma responsable para ayudar a la sociedad a lograr sus metas. Banco Santander puede cumplir un papel importante para impulsar dos formas de crecimiento: inclusivo, para satisfacer las necesidades de los clientes, los ayuda a la apertura de negocios, creación de empleos y promoción del empoderamiento financiero; y sostenible, para enfrentar el cambio climático, impulsando el crecimiento a través del fomento del uso de las tecnologías y el financiamiento de proyectos e infraestructura sostenibles.

Prioridades de Banca Responsable

Grupo Santander asumió 11 compromisos en forma de indicador clave de desempeño (KPI) para continuar trabajando en ser un banco responsable. Estos son:

→ Nuevo entorno empresarial



Estar entre las 10 mejores empresas para trabajar.



Mujeres en el directorio.



Mujeres en cargo directivos.



Brecha salarial de género.

→ Crecimiento inclusivo y sostenible



Personas empoderadas financieramente.



Finanzas verdes.



Uso de electricidad de fuentes renovables.



Disminuir el consumo de plásticos de un solo uso en edificios corporativos y sucursales.



Ser neutros en carbono³.



Becas, prácticas y programas para emprendedores.



Personas ayudadas a través de programas de aporte a la comunidad.

Asimismo, Santander Chile adhirió activamente a los compromisos globales, estableciendo un camino para cada línea de trabajo, que se desarrolla en los siguientes capítulos de esta Memoria.

3. Incorporado como desafío en Banco Santander Chile desde 2020.

Gobierno Banca Responsable y Sostenibilidad

Santander cuenta con una estructura de gobierno específica en materia de banca responsable y sostenibilidad, tanto a nivel corporativo como local, que facilita la implementación de estos aspectos en todas las áreas de negocio y de apoyo del Banco, en cada uno de los países en que opera.

En Chile existe un Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura, liderado por Miguel Mata, gerente general de Santander Chile, y en el cual participan los gerentes divisionales de la entidad. Esta instancia busca promover e integrar los desafíos asociados a la función de un banco

responsable, discutiendo la implantación de las líneas generales, que son contar con una cultura adecuada y fomentar el crecimiento inclusivo y sostenible, como también hacer seguimiento de los proyectos sociales y ambientales del Banco.

Asimismo, Santander tiene una Política General de Sostenibilidad y Políticas Socioambientales, disponibles en la página web corporativa.

Política General de Sostenibilidad⁴

Esta política establece los principios generales de referencia en responsabilidad social corporativa y en la gestión de los riesgos sociales y ambientales. Está basada en las mejores prácticas internacionales

que existen en esta materia, en los lineamientos del Grupo y en los ODS de las Naciones Unidas.

La política define el marco para la relación de Banco Santander con sus colaboradores, clientes, accionistas, comunidad y proveedores. También, se refiere al compromiso con los derechos humanos, la fiscalidad responsable, el medioambiente y los Principios del Ecuador.

Además, el documento establece la aprobación de políticas sectoriales específicas para el análisis del riesgo ambiental y social de las actividades de clientes que operan en sectores sensibles, tales como defensa, energía, minería metalurgia y otros. Antes de participar en estas actividades, Santander analiza los impactos ambientales y sociales que podrían tener.

Membresías y adhesión a iniciativas externas

GRI [102-12] [102-13]

En línea con lo anterior, Banco Santander Chile es miembro de las siguientes asociaciones relacionadas con la sostenibilidad:

- Acción Empresas (capítulo chileno de World Business Council for Sustainable Development, WBCSD), desde 2005
- Pacto Global de Naciones Unidas, desde 2003
- UNEP FI, desde 1992

También adhiere a las siguientes iniciativas de desarrollo sostenible y banca responsable:

- Principios Banca Responsable UNEP FI, desde 2019
- Acuerdo Producción Limpia, desde 2019
- Huella Chile, desde 2019
- Principios del Ecuador (PdE), desde 2012
- Acuerdo de Acción por el Clima, desde 2019

Pilares estratégicos

La implementación de la estrategia de Banca Responsable aborda cinco pilares estratégicos: accionistas, clientes, colaboradores, sociedad y excelencia en ejecución. Cada uno de estos pilares cuenta con metas e indicadores de desempeño específicos, los que permiten monitorear su evolución año a año y el cumplimiento de la meta establecida. De esta forma el Banco continúa profundizando los compromisos con estos pilares, creando valor para cada uno de ellos.

Los indicadores mencionados son considerados además para el cálculo de las remuneraciones de la alta gerencia, teniendo cada pilar una ponderación específica. Cada trimestre estos indicadores, junto a otros del Banco, son presentados al Directorio, para demostrar los avances como también discutir la inclusión de nuevos desafíos. Un claro ejemplo de esto fue lo ocurrido en 2020 por efecto de la pandemia, donde se incorporó el indicador de implementación del plan de teletrabajo, para incentivar la aplicación de este proceso como parte de las medidas de resguardo de la salud de los colaboradores.

4. Disponible en <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/archivos/politica-general-de-sostenibilidad>.

A continuación, se detallan los diferentes pilares y sus indicadores claves y evolución en los últimos dos años:

Pilar	Declaración	Métrica clave
Clientes	"Queremos ser el mejor banco para los clientes, liderando en excelencia digital y experiencia, logrando su lealtad".	Índice de recomendación
		Clientes vinculados
		Clientes digitales
		Crecimiento ventas digitales
Colaboradores	"Queremos ser la mejor gran empresa para trabajar en Chile, atrayendo y desarrollando talento, comprometido con nuestra cultura SPF".	Inversiones
		Great Place to Work
Accionistas	"Queremos ser el banco más rentable y sostenible, con sólidos niveles de capital, dividendos atractivos y una administración óptima de los riesgos".	Plan de teletrabajo
		ROE
		Eficiencia
		Costo de crédito y morosidad
Sociedad	"Queremos ser reconocidos como un Banco responsable que contribuye a la sociedad".	Solvencia
		Personas impactadas positivamente
Excelencia en ejecución	"Queremos que todo lo que hagamos tenga un sello de excelencia en ejecución".	Productividad de las células
		Índice Bitsight
		Reclamos autogenerados



Descripción de la métrica	Resultado 2019	Resultado 2020
El índice mide las respuestas de los clientes sobre si recomendaría el Banco, en una escala de 1 a 10. Con ello se calcula el porcentaje que responde con una nota de 9 o 10 menos el porcentaje de clientes que responden entre 1 y 6.	40% Top 2 (Gap de 1 con primer lugar)	51% Top 1 (Gap de 3 con segundo lugar)
Grado de vinculación con un cálculo de volumen de negocio y uso/tenencia de productos.	714.870 (+5,5%)	764.407 (+8,6%)
Número de clientes digitales. Como cliente digital se define a aquel que accede a la web o app en los últimos 30 días.	1.246.996 (+16,2%)	1.546.524 (+24,0%)
Considera varias operaciones digitales tales como consumo, cuentas corrientes, inversiones, seguros, pagos, factoring, entre otros.	Crecimiento de 13% en ventas digitales (N° de productos)	Crecimiento de 38% en ventas digitales (N° de productos)
Comparación del crecimiento de ventas neta y el desempeño comparado con la industria, para seguir impulsando las áreas de inversiones.	Desempeño de 40% superior	Desempeño de 15% superior y crecimiento de 4,6% (vs 1,4% Peer Group)
Ubicación en el ranking, teniendo como meta estar en el Top 2 de mejores lugares para trabajar para empresas sobre 5.000 empleados.	Top 3 en compañías con más de 1.000 colaboradores	Top 1 en compañías con más de 1.000 colaboradores
Alcance de la implementación en el Banco, surgido en 2020 debido a la pandemia. Este plan incluía la identificación de cargos, los impactos en las políticas y procesos, la elaboración del plan y su implementación. Los plazos para cada una de estas etapas se cumplieron.	n.a.	100%
Return on equity, buscando siempre estar dentro de los bancos rentables y sostenibles del país, comparados con el grupo de referencia en la industria.	16,7%	14,5%
Busca reflejar el liderazgo en eficiencia, manteniendo un gap entre el Banco y la industria.	40% (Top 1)	40% (Top 1)
Riesgo de crédito de la operación, y apuntando a ser un Banco con una calidad de cartera superior al grupo de referencia en la industria.	Costo de crédito 1,3% (gap de 6 bps sobre Peer Group) Morosidad 2,1% (gap de 26 bps sobre Peer Group)	Costo de crédito 1,5% (gap de 21 bps bajo Peer Group) Morosidad 1,4% (gap de 2 bps sobre Peer Group)
Medición de la salud financiera del Banco. Buscamos terminar el año con un capital básico sobre el 10%.	10,1%	10,7%
Cantidad de personas impactadas positivamente por los diversos programas del Banco en materia de educación, emprendimiento y empoderamiento financiero. Adicionalmente, incluye las personas beneficiadas por el plan de contingencia por Covid-19 implementado en 2020.	Personas ayudadas: 68.944 Personas empoderadas financieramente: 193.239	Personas ayudadas: 103.792 Personas empoderadas financieramente: 728.540
Evolución de la productividad de las células y/o mejoras en la adhesión a la metodología Agile.	717 releases bajo metodología agile (+13%)	2.009 releases bajo metodología agile (+180%)
Indicador que busca incrementar medidas de ciberseguridad a través de data observable y medible.	780	810
Número de incidencias masivas (fallas/errores) que generan un impacto negativo de cara a clientes, en un período determinado; y número de días con a lo más una incidencia (o menos).	97% de días con incidencias menor o igual a 1	97% de días con incidencias menor o igual a 1

Pilares estratégicos y temas materiales⁵

Clientes

- Ciberseguridad y protección de datos
- Productos y transparencia
- Satisfacción del cliente
- Transformación digital

Colaboradores

- Atracción y retención del talento
- Cultura interna sólida y comprometida
- Diversidad
- Preocupación por la salud de las personas

Accionistas

- Adaptación regulatoria y aporte al debate público
- Comportamiento ético
- Gestión de riesgos
- Gobierno corporativo
- Sostenibilidad de los resultados

Sociedad

- Adaptación regulatoria y aporte al debate público
- Comportamiento ético
- Gestión de riesgos
- Sostenibilidad de los resultados
- Compromiso con el progreso y desarrollo social en las comunidades
- Empoderamiento financiero de las personas

Excelencia en la ejecución

- Ciberseguridad y protección de datos
- Gestión responsable de los proveedores
- Transformación digital

Derechos humanos

GRI [410-1]

La Política de Derechos Humanos de Santander Chile, disponible en la página web, expresa el compromiso del Banco en respetar y promover estos derechos en todos los ámbitos de actuación, incluyendo actividades, procesos, servicios y operaciones, y a prevenir o mitigar, cualquier vulneración provocada por su actividad. Esta se construyó a partir de la Política Corporativa de Derechos Humanos, la que recoge los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos. Además, el Banco adhiere a diversas declaraciones internacionales que abordan el tema, entre ellas Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Ecuador.

Asimismo, todos los colaboradores de Santander tienen la responsabilidad de denunciar situaciones de vulneración a los derechos humanos. Además, la organización motiva a sus proveedores a que adhieran a los compromisos contenidos en dicha Política Corporativa. En este contexto, todos los contratos con proveedores incluyen una cláusula que aborda, entre otros aspectos, el ámbito de

6. Temas materiales de desempeño ambiental no aplican explícitamente a un pilar estratégico: Finanzas sostenibles, Huella ambiental interna, Impacto ambiental indirecto.



Santander asume que el amplio impacto de su actividad va más allá de las comunidades en las que opera directamente. Por lo tanto, la evaluación de este impacto y la promoción de los derechos humanos también se darán en las comunidades afectadas, independientemente de la presencia física del Banco en ellas.



derechos humanos. También, el modelo de adquisición del Banco determina el proceso de selección, homologación y evaluación de sus proveedores, asegurando que éstos cumplan con los criterios éticos y de banca responsable de la institución, incluyendo derechos humanos.

En el caso de vigilantes privados, los cursos de formación y perfeccionamiento fueron establecidos por la Autoridad Fiscalizadora en Seguridad Privada (OS10) y no contemplan capacitación en este tema.

Cabe destacar que además de la Política Corporativa, el Banco cuenta con otras políticas que incorporan la protección y el respeto por los derechos humanos, a saber:

- Código General de Conducta.
- Políticas de la División Personas.
- Política de Salud y Seguridad.
- Política de Acoso Laboral.
- Política de Diversidad e Inclusión.
- Política de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad.
- Cláusulas para proveedores que comprometen el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Respecto a las relaciones con las comunidades en las que Santander desarrolla su actividad, la Política de Derechos Humanos señala explícitamente el compromiso por apoyar y promover directamente los derechos humanos en las comunidades a las que sirve (en cooperación con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales, organizaciones civiles y otras instituciones), y a controlar el impacto de las operaciones en las comunidades donde opera.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Santander está comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Se trata de 17 objetivos, cada uno con distintas metas, que buscan poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar paz y prosperidad para las personas. Pacto Global es el organismo encargado de promover la adhesión a los ODS entre las empresas.





El quehacer de Banco Santander Chile contribuye de forma directa a varios de los ODS y apoyan el objetivo del Acuerdo de París de luchar contra el cambio climático.

El Banco realizó un análisis de la contribución de la agenda local a los ODS, que a su vez ha permitido identificar qué objetivos son más



relevantes para la organización, tanto por su actividad, compromisos y su foco estratégico, como por diferentes factores externos.

El diagrama a continuación, indica los ODS que son abordados en cada capítulo de esta Memoria, los cuales están asociados a programas e iniciativas concretas que Santander realiza en cada ámbito.

Pilar estratégico	¿Cómo contribuimos?	Iniciativas
 1 FIN DE LA POBREZA	Clientes Otorgando mayor accesibilidad al sistema financiero a través de productos y servicios que fomentan la inclusión y educación financiera.	Superdigital Cuenta Life Planes de reprogramación de créditos hipotecarios y comerciales Créditos Covid-19 y Fogape
	Sociedad - Social Impulsando el bienestar y la economía de los lugares en los que operamos, a través de proyectos en conjunto con alianzas público-privadas.	Techo-Chile Becas Santander de Oficios Aporte social a campañas: Participación en el Fondo Privado de Emergencia para la Salud, Vamos chilenos, Chile Comparte, Cajas de Alegría Proyectos solidarios
 3 SALUD Y BIENESTAR	Colaboradores Promoviendo un estilo de vida saludable entre los empleados, generando iniciativas que concilien vida personal y familiar. Activando protocolos que protejan la salud de los trabajadores en escenarios de crisis sanitaria. Proporcionando formación periódica sobre seguridad y salud a todos los trabajadores.	Protocolos de prevención Santander está Contigo Beneficios para trabajadores
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	Colaboradores Ofreciendo oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a los empleados para mejorar sus competencias.	Academia Santander Santander Work Ideas
	Sociedad-Social Realizando proyectos sociales con foco en educación. Generando alianzas con fundaciones para realizar proyectos que promuevan una educación de calidad. Ayudando a los estudiantes y las universidades a prosperar, promoviendo la educación, el emprendimiento y el empleo.	Santander Universidades: Becas de Conectividad Becas Quédate en Casa Belén Educa: Programa de Tutorías Becas de Excelencia Académica Techo-Chile: Becas Santander de Oficios Centros de Aprendizaje "Un techo para Aprender" Compromiso País: Santander Presente Aprende Mayor Cumpliendo un Sueño
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	Colaboradores Promoviendo entornos de trabajo inclusivos y diversos. Garantizando que la igualdad de oportunidades sea una prioridad estratégica. Desarrollando iniciativas que impulsen la diversidad.	Política de Diversidad e Inclusión Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal Implementación de la Norma Chilena 3262
	Sociedad-Social Desarrollando programas de inversión social que refuerzan el compromiso con la integración, la igualdad y la defensa de la mujer. Ejecutando programas de formación y fomento al emprendimiento dirigidos a mujeres en las comunidades locales donde opere la empresa, empoderándolas y mejorando sus habilidades laborales.	Compromiso País: Cumpliendo un Sueño

	Sociedad-Social	Impulsando el financiamiento de proyectos de energía renovable. Fomentando el uso de energías renovables.	Santander Verde - Crédito Hipotecario Verde Finanzas Sostenibles Financiamiento de proyectos verdes 28% del consumo eléctrico proviene de Energía Renovable (100% Eólica)
	Colaboradores	Proporcionando condiciones laborales adecuadas a los colaboradores que les permitan acceder a condiciones de vida dignas. Fomentando el empleo joven, para proporcionar a las nuevas generaciones igualdad de oportunidades. Generando nuevas oportunidades de empleo.	Reconocimientos: Great Place to Work Top Employer 2020
	Sociedad-Social	Fomentando el emprendimiento, la creatividad y la innovación, la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, mediante el acceso a servicios financieros y apoyo en el desarrollo de sus negocios.	Santander Universidades Santander X Ideas X Brain Chile Santander Tomorrow Challenge Open Bridge Covid-19 Comunidad Work Café Techo - Chile Becas Santander de Oficios
	Acionistas	Contribuyendo al crecimiento económico local. Mejorando los niveles productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.	Resultados financieros
	Excelencia en ejecución - Innovación	Personas ayudadas: 68.944 Personas empoderadas financieramente: 193.239	Digitalización y transformación digital Paperless
	Sociedad - Social	Facilitando el acceso de las personas a los servicios financieros básicos, a la financiación, y a dotarse de las habilidades que necesitan para gestionar sus finanzas eficazmente. Incorporando nuevas tecnologías que faciliten una inclusión financiera digital responsable.	Educación Financiera: Programa Educación Financiera en la Escuela Charlas de Educación Financiera El Futuro es Ahorra Sanodelucas
	Sociedad - Ambiental	Financiando estructuras sostenibles. Estableciendo políticas y evaluaciones de riesgo socioambiental.	Santander Verde - Crédito Hipotecario Verde Bonos Sociales o Sustentables Finanzas Sostenibles: Crédito Sindicado ESG Cristalerías Toro Línea de Crédito Comprometida ESG Aceros AZA Bono Verde SONDA Bono Verde CMPC Bono Sustentable Arauco Bono Híbrido AES Gener Bono Soberano para el Estado de Chile Project Finance con impacto ESG
	Clientes	Ofreciendo productos y servicios que generen un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.	Santander Verde Superdigital Cuenta Life Compensación de huella de carbono del cliente
	Excelencia en ejecución - Proveedores	Promoviendo prácticas de sostenibilidad en los proveedores.	Premio al Compromiso Marco de externalizaciones Política de Homologación Evaluación de proveedores con criterios ESG
	Sociedad - Ambiental	Fomentando prácticas sostenibles en los clientes. Incorporando medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes, que permitan reducir la propia huella de carbono.	Santander Verde Medición de Huella de Carbono Compensación de la Huella de Carbono del Banco Compensación de huella de carbono de clientes Política de cambio climático y gestión ambiental Acuerdo de Producción Limpia ISO 14001
	Transversal	Siendo una institución con sólidos principios y valores definidos. Contando con políticas claras contra la corrupción y el soborno en todas sus formas Transparentando nuestros resultados en todos los ámbitos de la sostenibilidad.	Código General de Conducta Política de Prevención de la Corrupción Modelo de Riesgo Reputacional
	Transversal	Adhiriendo a iniciativas que contribuyen al avance de los ODS.	Participación en: Principios Banca Responsable Pacto Global de Naciones Unidas Acción Empresas Alianzas con diversas ONGs y Fundaciones

3

Creación de valor
para los grupos
de interés





La implementación de la estrategia de Banca Responsable aborda los siguientes pilares estratégicos: accionistas, clientes, colaboradores, sociedad y excelencia en ejecución. En el presente capítulo se aborda la gestión de estos pilares en 2020, reflejando los avances del Banco en las metas establecidas, que permiten generar valor hacia sus grupos de interés: accionistas e inversionistas, clientes, colaboradores, contratistas, proveedores y comunidades locales.



Creando valor para los clientes

Para Banco Santander, el cliente es el motor de su gestión y la razón de ser en la excelencia de servicio. En un contexto de emergencia por la pandemia, el Banco desplegó el apoyo necesario para responder de manera ágil y oportuna a las necesidades de los clientes, en el marco de su proceso de transformación digital, que ha combinado innovación y el uso de las nuevas tecnologías, para entregar productos que permitan priorizar la seguridad de todos.



Soluciones en pandemia

En 2020, Santander entregó nuevos productos y servicios a sus clientes, a pesar de las complejidades que trajo la coyuntura sanitaria. El principal objetivo del Banco fue garantizar la continuidad de sus servicios fortaleciendo el ámbito digital y realizar las acciones necesarias para acompañar el cambio regulatorio asociado a la emergencia.

La urgencia que impuso la pandemia llevó a la entidad a otorgar en tiempo récord nuevos créditos Covid-19 -tanto a personas como a empresas- y ayudas de postergación en los dividendos de créditos hipotecarios. Santander emergió como una de las instituciones bancarias con mayor impacto en número de clientes por estas medidas, con una gestión íntegramente

remota, sin la presencia del cliente en las sucursales. Ello fue posible gracias al fortalecimiento de los canales digitales que permitieron alcanzar la disponibilidad total para el cliente, a lo que sumó una campaña comunicacional destinada a fomentar la preferencia por el uso de la atención en línea.

No obstante, en virtud de que se mantuvo la atención híbrida (remota y presencial), el Banco aplicó un protocolo sanitario estricto en las sucursales que estuvieron operativas para resguardar la salud de clientes y colaboradores. Lo anterior incluyó filas preferenciales, medición de temperatura en el ingreso y señaléticas para garantizar el distanciamiento físico.

Este contexto permitió potenciar productos y servicios digitales como Cuenta Life, con un modelo de atención 100% digital, que

permite contratarla en línea y con procesos de posventa que evitan la concurrencia del cliente a la sucursal. Esta iniciativa abrió de manera masiva el acceso de miles de clientes al mundo financiero.

Cada una de las acciones adoptadas contó con la retroalimentación permanente de los clientes en términos de diseño e implementación, con mediciones de recomendación (*Net Promoter Score* [NPS] contextual) en los puntos críticos de interacción. Ello permitió una mejora continua hasta alcanzar el nivel de excelencia en el servicio que ha posicionado a la organización como líder de la industria bancaria en Chile.

El Banco otorgó soluciones oportunas a los clientes con créditos hipotecarios que solicitaron postergación, lo que significó que el 40% de la cartera pudiera posponer su pago en -al menos- tres cuotas, con ampliación del plazo del crédito e interés cero por aquellas cuotas. La forma de responder fue única y se consideró como la mejor solución de la industria bancaria dirigida al cliente.

24%

prórrogas en créditos de consumo

6.970

solicitudes de portabilidad

Créditos hipotecarios

40%

de la cartera de clientes recibió apoyo

55%

total de hipotecas de Banca Comercial con prórroga

Créditos Fogape

La entrega de los créditos Fogape en forma digital representó un gran desafío. Santander fue el banco privado que más préstamos de este tipo otorgó a las pymes, a través de una conexión digital con BancoEstado y el sistema de garantía para la pequeña empresa. Esto permitió que los clientes Santander que entraban al canal digital de Fogape resolvieran entre 48 a 72 horas su requerimiento, mientras otros bancos podían tardar cuatro días o más. En el caso de los créditos comerciales, los Fogape Covid corresponden a un 32% de los créditos totales comerciales del segmento pyme.

Retiro del 10% de AFP

Santander optó por no entregar vales vista, correspondientes al retiro del 10% de los fondos de pensiones, facilitando el procedimiento para que los clientes recibieran su dinero a través de transferencias electrónicas. En ese contexto, el Banco actuó en coordinación con las administradoras de fondos de pensiones para generar una solución digital íntegra. Así, además, el Banco evitó exponer a sus clientes a contagios, al prescindir de gestiones presenciales.

551.785

clientes pidieron retiro de fondos

32%

del total de clientes activos del Banco

3.607.609

Clientes totales

3.373.778

Individuos

207.001

Pymes

24.325

BEI

2.505

CIB

1.546.524

Clientes digitales

↑24,0% (2020)

484.992

Clientes Life

↑258,9% (2020)

129.991

Clientes Superdigital

↑604,6% (2020)

764.407

Clientes vinculados

↑8,6% (2020)

→ Canales de comunicación con clientes

Canales
comercialesSitio web corporativo
y sus seccionesEncuestas
de satisfacciónApp y web de reclamos,
con trazabilidad del
estado de la soluciónPerfiles en redes sociales:
Facebook, Twitter, YouTube,
Instagram y LinkedInCampañas en redes
sociales, App Santander
y Contact Center

Presencia en el país

GRI [102-4][102-6]



Pilares estratégicos

La transformación cultural y comercial que ha adoptado Banco Santander en los últimos años, producto de la innovación digital, se vio reflejada en la rápida capacidad de adaptación de la organización a los nuevos formatos, con soluciones flexibles y ágiles para las necesidades de los clientes, en un contexto de pandemia. En esta línea y con el foco estratégico de ser el mejor banco para los clientes, la entidad consolidó su modelo de atención para Banca Personas, basado en la omnicanalidad y el concepto one-stop-shop, con el cliente al centro de la experiencia Santander.

En su permanente búsqueda por optimizar la experiencia y personalizar ofertas, productos o contenidos relevantes a las necesidades de las personas, el Banco trabaja con inteligencia artificial, modelos de automatización y gestión eficiente de las vitrinas digitales, de manera de buscar relevancia en la interacción de clientes y no clientes. Ello cuenta con el respaldo de una estrategia efectiva de generación de demanda y manejo de audiencias, apuntando siempre a tener los mejores productos, servicios y beneficios en una vista omnicanal, basada en el concepto "Un Banco, una experiencia".

Omnicanalidad

Santander busca ser un Banco con amplia disponibilidad para el cliente, a cualquier hora y desde cualquier lugar, lo que implica habilitar distintos canales de atención y plataformas de consulta y requerimientos que conversen entre sí, con el objetivo de entregar a cada cliente un servicio de atención continuo y multicanal, promoviendo y privilegiando la autoatención.

Este concepto de omnicanalidad ha sido crucial en un escenario de emergencia sanitaria: por una parte, ha facilitado el acceso de un mismo cliente a cualquier sucursal del Banco y, por otra, el robustecimiento de los canales digitales y contact center ha permitido aumentar el número de requerimientos de venta y posventa, posibles de realizar de forma remota.

One-stop-shop

Santander se relaciona con el concepto *one-stop-shop*, que consiste en que un cliente pueda ingresar y salir del Banco con lo que necesita, de forma expedita, sin tener que realizar trámites complejos en el intertanto.

El robustecimiento digital ha permitido la contratación end-to-end de productos y el acceso a planes 100% digitales. Lo anterior ha sido clave en un contexto socioeconómico complejo, donde los clientes requieren soluciones rápidas para atender a las nuevas necesidades derivadas de la pandemia.

Calidad del servicio

La transformación cultural y comercial impulsada por Santander y materializada en nuevas propuestas de valor que sitúan al cliente al centro de la operación ha impulsado de manera responsable el crecimiento, la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, generando confianza y satisfacción en los clientes del Banco.

En 2020, Santander alcanzó el primer lugar en recomendación de clientes (NPS). Esta posición de liderazgo es un reflejo de cómo el Banco ha evolucionado, no solo en la captura e interpretación de las expectativas y evaluaciones de los clientes, sino también en la incorporación de sus opiniones en cada uno de los desarrollos, interacciones y comunicaciones implementadas.

Estos resultados son especialmente relevantes dado el contexto económico, social y sanitario que vive el país. Los clientes perciben que Santander Chile ha sabido responder de forma rápida, consciente y responsable a sus necesidades en un escenario complejo y cambiante, velando además por el resguardo de su salud (y la de sus colaboradores), a través de medidas sanitarias en la atención presencial y soluciones digitales para la atención remota.



Gestión de reclamos

Banco Santander ofrece diversas plataformas de atención para recibir los requerimientos de sus clientes, entre ellos, los canales digitales: página web, web mobile y app, sucursales y contact center. Cada requerimiento recibido es registrado en el sistema de posventa, el que genera de manera inmediata y automática el número de reclamo y la fecha de solución. Los casos son atendidos de forma ágil y en el plazo indicado. Una vez finalizado el requerimiento se envía mensajería informando la resolución, a través de push, html y sms y el cliente dispone además del seguimiento del estado de sus requerimientos en los canales digitales.

3,28

reclamos por cada
10.000 clientes activos
en 2020

Si bien en 2020 se trabajó por disminuir los índices de queja respecto de 2019, la pandemia trajo nuevas regulaciones, beneficios sociales y formas de operar, con lo que, en este escenario, también hubo un aumento de reclamos de parte de los clientes.

El alza de los requerimientos observados se explica principalmente por casuísticas relacionadas con la gestión de prórroga de los créditos hipotecarios, de consumo y Fogape en las campañas COVID, durante 2020.

Primer lugar, satisfacción de clientes

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas respondidas por los clientes del Banco, se establecieron metas relacionadas con la experiencia del servicio, en todos los segmentos de la organización y quienes participan de esta experiencia, tanto a nivel corporativo como para los equipos que atienden directamente clientes, y los de servicios de apoyo de la organización.

Mejor banco

del sistema y más recomendado
Net Promoter Score (NPS)

En 2020, Santander Chile alcanzó el primer lugar en NPS como el mejor banco del sistema y el más recomendado por sus clientes. El logro reflejó el resultado de una gestión impulsada desde la División Clientes y Calidad, tras la incorporación de los indicadores NPS en toda la organización, en un proceso iniciado hace ocho años.

El proceso interno, liderado por el gerente de Experiencias, consideró el estudio detallado de los temas valorados por el cliente y el punto en que éste interactúa con la marca. La clasificación de NPS, entregada por Alco Consultores, coincide con mediciones internas que son auditadas por la compañía española Stiga, que revisa todos los estudios de benchmark en distintos países.

Recomendación General de Clientes (Net Promoter Score Total Banco)

Categoría	2017	2018	2019	Meta 2019	2020	Meta 2020
Satisfacción General de Clientes (% de clientes que recomendarían el negocio)	3°	3°	2°	2°	1°	1°
Cobertura de la medición	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual

	Meta	Cumplimiento
Meta para 2019	Alcanzar el puesto dos entre la competencia en satisfacción	2019: se alcanzó el puesto dos en satisfacción respecto de la competencia
Meta para 2020	Estar en los tres mejores entre la competencia en NPS	2020: se alcanzó el primer lugar en NPS respecto de competencia relevante
Meta para 2021	Consolidar posición de liderazgo en NPS	

Meta a largo plazo: Ser líder indiscutido de la industria



Protección del cliente

La protección de los datos de los clientes y la prevención de riesgos asociados a la ciberseguridad es uno de los focos de Banco Santander, en un contexto de aumento exponencial en el uso de la tecnología, marcado por la pandemia. El Banco siguió en la línea de reforzar el marco de detección, protección y defensa con la incorporación de herramientas de última generación y en línea con las mejores prácticas internacionales en el área.

La organización se rige por un conjunto de políticas que se actualizan y revisan en forma periódica y que regulan la acción de usuarios tecnológicos y de negocios, y colaboradores, en general, en temas como gestión de identidades y accesos, gestión de riesgos tecnológicos y ciberseguridad para proveedores, seguridad en la nube y de redes y gestión de vulnerabilidades.

Los riesgos asociados a la ciberseguridad son gestionados en forma periódica al más alto nivel de la organización, con la participación del presidente, del Directorio y de la Alta Administración. Adicionalmente, el Directorio participa en la estrategia de ciberseguridad, a través de sesiones trimestrales con el Comité Integral de Riesgo (CIR), donde el tema se aborda con mayor detalle.

Protección de datos y privacidad del cliente

La organización actualizó en 2020 su Política de Protección de Datos Personales, con el fin de elevar el estándar de exigencia respecto del tratamiento de estos. Lo anterior se enmarca en un plan de mejora (en curso) que contempla la implementación de un Modelo de Prevención de Infracciones en la materia, en línea con las mejores prácticas internacionales. Todos los colaboradores del Banco reciben constantes capacitaciones y refuerzos respecto a la manera en que se deben tratar los datos de los clientes.

Los contratos que suscribe Santander con sus clientes contemplan cláusulas específicas respecto a la utilización de los datos personales obtenidos en razón de la relación contractual. La página web del Banco, contempla un subsitio denominado Política de Seguridad de Uso del Portal donde se indica a los clientes la forma en que se tratan los datos y las facultades otorgadas al Banco para este manejo.

Manejo del fraude

En cumplimiento con lo solicitado en el marco regulatorio vigente, Santander gestiona los casos a través de canales de atención 24/7 para que los clientes que sean víctimas de fraude den aviso oportuno al Banco. Una vez ingresado el requerimiento, se le entrega al cliente un número de registro con el cual pueden realizar seguimiento a su caso. En un plazo máximo de cinco días hábiles tras el ingreso, la entidad realiza el abono normativo de hasta UF 35. Posteriormente lleva adelante la investigación dentro de siete días hábiles como indica la ley, donde finalmente al duodécimo día hábil, se responde al cliente.



Áreas de negocio

GRI [102-2]

Ante la emergencia derivada de la pandemia, las áreas de negocio del Banco lograron adaptarse y responder oportunamente a los requerimientos de los distintos segmentos de los clientes, con una oferta de productos y servicios que permitieron un buen resultado en 2020.

Banca Comercial

Esta área de negocio cuenta con una oferta de valor diferenciada, tanto para individuos de rentas altas, medias y masivas, como para pequeñas y medianas empresas con ventas inferiores a \$2.000 millones anuales.

En la línea estratégica del compromiso de Santander con la sostenibilidad, la Banca Comercial busca transformar a la organización con propuestas de valor asociadas a un propósito no solo comercial, sino que tengan un sentido de trascendencia y aporte a los clientes y la comunidad.

Uno de los propósitos de la Banca de Rentas Masivas (segmentos medios más altos o transversales) es ayudar a los clientes a la bancarización, evitar el sobreendeudamiento e incentivar la buena conducta financiera.

Así también Santander Chile, a través de beneficios como descuentos con sentido sostenible, se propone proyectar no solo la venta de consumo sino la generación de iniciativas con sentido como, por ejemplo, Work Café, un modelo inclusivo para clientes y no clientes, que da apoyo a los emprendedores y a las personas para volver a comenzar y reinventarse, y que ha tenido un desarrollo tanto físico como digital a través de la Comunidad Work Café.

Banca Comercial representa alrededor del 64,5% de los ingresos (incluyendo ingresos

por intereses, comisiones y resultados operacionales financieros), el 61,0% del total de contribución del Banco, a través de la venta de una variedad de productos y servicios como préstamos de consumo e hipotecarios, tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes y vista, productos de ahorro e inversión y seguros. También ofrece préstamos especializados para capital de trabajo y comercio exterior, créditos con garantía estatal, *leasing* y *factoring*.

En 2020, producto de la pandemia, la Banca Comercial se enfocó en garantizar el servicio a los clientes a través del funcionamiento de las oficinas, contact center y canal digital operativo. El Banco priorizó la entrega de soluciones expeditas, cercanas y claras en relación con sus propios productos y aquellos otorgados por el Estado en el marco de la emergencia sanitaria (prórroga de créditos hipotecarios y comerciales, entrega del retiro del 10% desde las AFP y portabilidad).

A lo anterior, sumó un intenso trabajo en el control y gestión de la mora, en particular, en momentos de dificultad para los clientes de la Banca Comercial y pymes más afectadas por la crisis económica. En este contexto, Santander fue el banco que tuvo la menor alza de mora en relación con sus competidores.

La gestión de hipotecas y refinanciamiento significó realizar en un mes lo que en tiempos normales se efectúa en tres años. Además, el Banco brindó apoyo en nuevas áreas asociadas a la pandemia como descuentos en servicios de despacho a domicilio.

A pesar del escenario adverso de la pandemia, los ingresos de la Banca Comercial crecieron un 5,7% en 2020 respecto de 2019. Estos resultados se

vieron apalancados por el margen del débito, los buenos resultados de las comisiones de medios de pago, el alza del margen de los créditos hipotecarios y el aumento en el margen, producto del incremento de volumen de venta de créditos comerciales que incorporaron los créditos Fogape Covid.

El crecimiento interanual de clientes de cuenta corriente fue de 324.821 cuentas, producto del éxito de la cuenta corriente Life. Este aumento supera en más de tres veces los incrementos de cuentas de años anteriores. En términos de cuotas de mercado, la Banca Comercial afianzó su liderazgo, tanto en cuota en clientes cuentacorrentistas, hipotecas como en consumo en cuotas y fondos mutuos

30.000

hipotecas mensuales cursadas

100.000

soluciones de refinanciamiento en dos meses

612.032

clientes con tarjetas de crédito y de débito (a dic. 2020)

88.562

clientes únicos con tarjeta virtual (a dic. 2020)

Seguros

85.289

seguros automotrices vendidos (a dic. 2020)

4.266

seguros para pymes vendidos (a dic. 2020)

En 2020 se logró un récord de venta de pólizas de autos a través de mejoras importantes en la plataforma Autocompara, que incorporó más compañías y mejoró los precios de las pólizas a las cuales podían acceder los clientes. Este nivel de venta de pólizas de auto permitió a Santander ocupar el primer lugar en la industria. También se creó el seguro de lugar protegido, empresa protegida (orientado a pymes). En 2020, se vendieron 85.289 pólizas automotrices a 68.561 clientes y 4.266 pólizas para pymes (3.350 clientes).

59

Work Café

6

nuevas sucursales

1.300.000

visitas únicas en 2020

Work Ideas

Work Ideas es una plataforma *world class* para gestionar la innovación. Santander lanzó en 2020 el primer desafío de innovación orientado a la búsqueda de soluciones para sus clientes. En esta iniciativa participaron más de mil colaboradores de 13 divisiones que aportaron cerca de 300 ideas. Las cuatro ideas ganadoras ingresaron en fase de prototipo y validación con consumidores.

Reinvención de Work Café

La pandemia obligó a Work Café a una completa reinvención en 2020 y a lanzar una nueva imagen y servicios tras la imposibilidad de brindar café por los protocolos de distanciamiento físico y social y las restricciones asociadas a los servicios de alimentación.

Este espacio, enfocado en clientes y no clientes, ofrece en un solo lugar, banco, zona de trabajo compartido y cafetería. Con el apoyo de herramientas digitales, Work Café se volcó hacia la generación de mentorías, capacitación a emprendedores y bolsas de empleo, consolidando su oferta de valor.

A pesar de la emergencia sanitaria, el modelo Work Café continuó su expansión durante 2020, con la apertura de seis nuevas sucursales, finalizando el año con un total de 59 oficinas, 10 de las cuales son atendidas por ejecutivos multisegmento.

Adicionalmente, se adaptó la oferta de servicios no bancarios al contexto de pandemia, con límite al número de sucursales con servicios de cafetería e instauración de la modalidad para llevar. Además, se habilitaron espacios *cowork* y salas de reuniones en sucursales de tres comunas que alcanzaron la fase 4 del plan gubernamental Paso a Paso. El servicio estuvo disponible mientras estas comunas se mantuvieron en la fase 4 y solo para usuarios con reserva, a través de la comunidad Work Café.

El lanzamiento de la comunidad Work Café marcó un salto digital en su proyección como un espacio y herramienta de reinvención para emprendedores en la crisis y también como vitrina de sus productos, a través de distintas funcionalidades como:

- Mentorías: una persona puede encontrar en forma gratuita un mentor especialista en ciertas disciplinas como, por ejemplo, *marketing*.
- Portal de empleabilidad: clientes y no clientes pueden revisar opciones laborales y también tomar cursos que permitan mejorar sus opciones de empleabilidad.

Al cierre de 2020, se había triplicado la cantidad de visitas que estaba entrando en la comunidad, y, en el caso de las mentorías, cerca de 40 personas la habían solicitado.

Santander Life

484.992

clientes con cuentas 100% digital (dic. 2020)

MM\$ 120.478 (dic. 2019)

MM\$ 495.529 (dic. 2020)

saldo en productos de débito

La pandemia aceleró el proceso de transformación de la banca al mundo digital, que venía en marcha antes de la emergencia sanitaria. Santander Life, que desde 2019 ofrece una cuenta 100% digital, tuvo un salto exponencial en 2020 con una captura de cuentas corrientes en tres meses de lo que habitualmente se obtenía en dos años impulsado, entre otras cosas, por los retiros de fondos de pensiones.

En 2020, la pandemia y la relevancia de ofertas financieras de contratación digital impulsaron con fuerza la Cuenta Life, que superó las 300.000 aperturas en el período. La propuesta Life se consolidó como oferta líder en los segmentos de rentas medias y masivas, con Plan Cuenta Life, Plan Santander Life y Plan Santander Life LatamPass, lo que triplicó el número de clientes desde diciembre de 2019.

Santander Life convirtió a la organización en el primer banco en Chile con apertura 100% digital de cuenta corriente y permitió al Banco lograr una diferencia significativa en relación con sus competidores, en términos de la cuota de mercado de cuentas corrientes.

Los clientes digitales, que se abordan con un programa de méritos asociados a su comportamiento financiero, han permitido alcanzar el índice de satisfacción más alto del Banco. Este positivo resultado reafirmó la orientación que la organización ya gestionaba sobre la apuesta de incorporar y trabajar a gran escala con los segmentos masivo-medios, sobre la base de la digitalización.

A través del programa Meritolife, el Banco ha hecho realidad su compromiso con el empoderamiento financiero, al reconocer a más de más de 5.000 clientes con rebajas de un 15%, 30% e, incluso, 40% en las tasas de sus créditos vigentes.

Superdigital

129.991

clientes

883.829

tarjetas de crédito activas (Banco)

911.623

tarjetas de débito activas (Banco, para ambos productos)

Otra propuesta digital que resultó fundamental en 2020 es Superdigital, una app de Santander totalmente digital que consiste en una cuenta sin límite de saldos. Ello permite abonar el monto que se quiera, realizar transferencias a cualquier banco y giros en cajeros Santander, sin ningún costo, pagar cuentas de servicios básicos, efectuar recargas de celular desde la misma app y realizar compras en línea, nacionales e internacionales, sin comisiones adicionales.

Este producto tuvo un fuerte crecimiento mes a mes en 2020, debido a factores como un simple y rápido proceso de incorporación, autenticación biométrica universal y una transformación digital de los clientes impulsada por los efectos del Covid-19. Hoy, Superdigital tiene alrededor de 130.000 clientes. Durante 2020, hubo un aumento de 111.543 cuentas Superdigital.

Nuevas funcionalidades

En 2020, Superdigital amplió nuevamente sus funcionalidades. Esta vez, para recibir remuneraciones y otros depósitos masivos como, por ejemplo, pagos de AFP y seguros de cesantía. De esta manera, la app de Banco Santander brindó una alternativa a los cerca de 130 mil clientes que integran esta comunidad, con nuevos pasos en su propósito por impulsar la inclusión financiera en el país, en especial, de quienes hasta ahora no han podido acceder a la industria bancaria y sus beneficios.

Santander lanzó, además, un concurso para todos aquellos que comenzaron a recibir y usar sus sueldos a través de esta plataforma. Quienes recibieron pagos de este tipo, entre octubre y diciembre, participaron por un súper abono de \$500.000.



Select Private Banking

Orientado a clientes con alto patrimonio, este modelo busca brindar atención personalizada, a través de un servicio integral que contempla un gestor patrimonial, el apoyo de asesores especializados y una oferta de productos más amplia y flexible que la existente en la red de sucursales. El formato está enfocado en mejorar la oferta a quienes tengan inversiones líquidas sobre \$50 millones o un saldo positivo entre deuda y patrimonio, restando la hipoteca, sobre los \$100 millones.

En enero de 2020, se inauguró la segunda sucursal del modelo de atención Select Private Banking, esta vez en sector oriente de Santiago. Durante el año, el foco estuvo en ayudar a los clientes a superar los desafíos planteados por la pandemia, entregando asesoría en forma permanente y transformando procesos que permitieron operar en forma remota y digital. Durante 2020 se dio paso a una nueva versión de su sistema de apoyo comercial para facilitar la comercialización de productos de inversiones internacionales, reforzando la propuesta de valor a sus clientes. El modelo ha logrado mantener, a pesar de la contingencia, máximos estándares de satisfacción, producto del alto nivel de asesoramiento de sus gestores y de la sinergia de estos con los equipos de apoyos especializados en inversiones, ahorro previsional voluntario, seguros e inversiones inmobiliarias.



Lanzamiento Tienda Santander

En 2020 Santander lanzó Tienda Santander, el nuevo espacio virtual del Banco, donde los clientes con tarjeta de crédito de la entidad pueden adquirir productos Apple hasta en 24 cuotas sin interés incluyendo la nueva línea de iPhone 12 y recibirlos en la comodidad de sus casas, en forma segura y personalizada y sin recargos de envío. El servicio, que partió con la venta de productos tecnológicos con la idea de ampliarse a socios de otros sectores, se enmarca en la experiencia y valor que el Banco busca para sus clientes en el área digital.

Banca Empresas e Instituciones

La Banca Empresas e Instituciones (BEI) ofrece una variedad de productos y servicios a compañías y grandes empresas con ventas anuales superiores a \$2.000 millones, así como a inmobiliarias que impulsan proyectos para vender a terceros y constructoras que exhiban ventas anuales sobre \$800 millones. BEI también brinda atención al segmento instituciones, que agrupa a universidades, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales, entre otros.

Esta división responde a las necesidades de sus clientes, a través de una oferta diversa que incluye préstamos comerciales e hipotecarios, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, cuentas corrientes, servicios transaccionales y de tesorería, consultoría financiera, productos de ahorro e inversión y seguros. Adicionalmente, a las empresas inmobiliarias se les ofrecen servicios especializados para el financiamiento de proyectos principalmente residenciales.

Los ejes de acción de la estrategia 2020, que se enfocó en apoyar a los clientes durante la pandemia, fueron los siguientes:

1. Conversión del trabajo de los colaboradores de forma presencial a forma remota, con el fin de garantizar la continuidad y operación de los servicios a pesar de las cuarentenas y distintas medidas aplicadas por la contingencia. De esta manera, se logró que la entrega presencial de documentos se redujera al mínimo con todas las medidas necesarias para evitar contacto físico.
2. Digitalización de una serie de servicios que permitió aumentar la parrilla de productos en línea, facilitar la autoatención de requerimientos y enfocar el esfuerzo a la asesoría de los clientes.
3. Desarrollo de productos específicos y adaptación de los planes de pago al nuevo escenario.

2.185

créditos Covid-19 totales

1.050

vía plataforma digital
office banking

\$205.893

millones generó BEI, lo que equivale a 28,5% del total de la contribución

32%

de crecimiento en negocios estructurados, tales como asesoría financiera para la estructuración y colocación de bonos, operaciones de fusiones y adquisiciones, entre otros

Contratos digitales con clientes

16%

de aumento en el pago de nóminas digitales 2020/2019

34%

crece el pago de proveedores digital 2020/2019

15,5%

Aumenta pago impuesto digital 2020/2019

24.468

clientes digitales



Santander Corporate & Investment Banking

Con presencia en 22 países, Santander *Corporate & Investment Banking* (CIB) brinda asesoría integral a empresas multinacionales extranjeras o chilenas con ventas que superen los \$10.000 millones. Este segmento atiende a clientes corporativos e institucionales que, por su tamaño, complejidad o sofisticación, buscan servicios a medida o productos mayoristas de alto valor añadido.

A través de cuatro unidades especializadas -*Banking & Corporate Finance*, *Global Transaction Banking (GTB)*, *Global Debt Finance* y *Global Markets*-, esta división ofrece una amplia variedad de productos para atender las necesidades de financiación, inversión y cobertura de riesgos de sus clientes.

En 2020, la División logró mayor penetración y más cercanía, con una base de 460 clientes, 60 pertenecientes a Chile y 400 multinacionales.

Santander CIB se consolidó como líder en el área de mercados, manteniendo la preferencia de los inversionistas institucionales y extranjeros, al mismo tiempo que GTB mantuvo el liderazgo en transaccionalidad en este segmento.

CIB es líder en el mercado chileno en operaciones de *Corporate Finance*. A pesar del complejo contexto mundial, fue capaz de ejecutar transacciones muy relevantes en 2020, destacando la de la empresa española Naturgy con su participación de 96,04% en la Compañía General de Electricidad (CGE) a la sociedad china State Grid International Development Limited

(SGID) por un precio total de US\$ 3.039 millones. CIB asesoró en esta compra a SGID, siendo esta la transacción más grande en la historia en el sector de energía en Latinoamérica.

Junto a lo anterior, la División encabezó la clasificación asociada a los distintos productos de banca de inversión:

- 1° en M&A
- 1° en *Project Finance*.
- 2° en *Syndicated Loans*.
- 4° en *Debt Capital Market* (DCM) local.
- 2° en DCM internacional para emisores chilenos, según Bloomberg.
- 4° como franquicia DCM Latam, según Dealogic.

Finanzas sostenibles

Los criterios ESG, es decir, la inclusión de variables ambientales, sociales y de gobernanza, son considerados en la oferta de productos y servicios que el Banco tiene para sus clientes. En este sentido, Santander es líder a nivel mundial y principal impulsor en Latinoamérica y Chile.

La División apunta a mejorar su oferta en el área de soluciones de sostenibilidad, gobernanza y medioambiente (ESG) para orientar a los clientes en su transición hacia un modelo de negocio más sostenible, con una oferta de soluciones estratégicas y estructuras financieras y de producto, diseñadas específicamente para su rubro y segmento del mercado, considerando como prioritarios los temas de sostenibilidad sin perder de vista la rentabilidad.

En ese contexto, se aspira a ser líderes en la financiación y asesoramiento de energías renovables. En 2020, en la División a nivel mundial se creó el cargo en la posición de producto de un *head global* de ESG, que fue replicado en Chile.

Desde el punto de vista de los procesos de riesgo, los Comités de Crédito de Riesgo del Banco incorporan hoy la variable ESG en su evaluación, analizando riesgos y que el proyecto sea sustentable.

Banco Santander Chile, en 2020, fue estructurador líder en créditos sindicados, incluyendo el primer crédito vinculado a indicadores específicos de ESG calificado por agencias internacionales. Así, en julio, Banco Santander lideró la estructuración de un crédito sindicado ESG a Cristalerías Toro por \$31.500 millones. Se trata del primer financiamiento de este tipo formalizado con una compañía de controladores chilenos y está estructurado de modo que la tasa de interés del financiamiento está vinculada al cumplimiento por parte de la empresa de indicadores relacionados a ESG (sociales, medioambientales o de gobierno corporativo).

En diciembre, Banco Santander y Aceros AZA firmaron una línea de crédito comprometida ESG vinculada a la reducción de la huella de carbono por CLP \$16.000 millones. El producto está estructurado de manera que la tasa de interés del financiamiento está vinculada a la disminución de emisiones de CO₂ por cada tonelada de acero crudo producido, indicador de relevancia estratégica para la empresa.

En estos financiamientos, Vigeo-Eiris actuó como *Sustainability Agency*, evaluando la relevancia y la ambición de los indicadores propuestos.

Productos empresa

La División Productos Empresa, ya en su segundo año, tiene como misión convertirse en un proveedor líder y de referencia en el sistema financiero para todos los productos que administra. Una gestión comercial diferenciada, procesos eficientes, e innovación y desarrollo, es el planteamiento estratégico, transversalmente dirigido a las tres áreas de negocio del Banco, de manera de apoyar su gestión y venta de estos productos.

Uno de los aspectos más relevantes para la División en 2020 fue la transformación hacia el mundo digital, enfocándose en nuevos desarrollos tecnológicos, disponibilizando el Banco al cliente empresa, a través de la plataforma digital office banking con nuevos productos y desarrollos.

La aceleración del proceso de transformación digital por la pandemia implicó para la División la disposición de productos que no estaban en ese canal. Ello trajo buenos resultados en todas las cuotas respectivas de ventas, con un crecimiento mayor al mercado durante el ejercicio 2020. Respecto de los tres productos de la División, estos crecieron en cuotas por sobre la expansión del mercado: hoy existen más productos, más clientes (multisegmento) y, en lo global, se obtuvieron logros comerciales positivos.

La División de Productos Empresa, con sus cuatro áreas de productos y una red de ventas, ha tenido un resultado exitoso en 2020, en las dimensiones de procesos con nuevos "releases", más eficientes (end to end), transformación (digitalización), venta y calidad de servicio.

Áreas de la División:

- **Área de venta especializada:** red de ejecutivos especialistas con cobertura nacional, que cumple la función de venta y de asesoramiento a los clientes pyme y Banca Empresas en estos productos.
- **Negocios internacionales:** familia de productos y servicios que el Banco pone a disposición de sus clientes para que puedan operar sus flujos en moneda extranjera de forma más ágil, con menor riesgo y a una mayor escala. Incluye los siguientes productos:
 - **Productos transaccionales:** órdenes de pago enviadas y recibidas, en modalidad unitaria y masiva.
 - **Productos documentarios:** cobranzas, cartas de crédito y garantías.
 - **Financiación:** importación, exportación y fines generales.

→ Principales resultados

- Aumento en la cuota de colocaciones (+137 pbs) y de participación en el flujo de aduana (23% a 27%).
- Primer lugar en cuota de mercado comex.
- Mejora en las comisiones de productos de pago (+16%).
- **Cash management:** Además de la gestión del canal digital empresas, colabora con la gestión integral de la tesorería del cliente, mediante productos de alto valor agregado para procesos de recaudación y pagos a través de diversos canales remotos, tanto a nivel local como global.

→ Principales resultados

- Implementación y venta de servicios de cash management en pyme y regiones. Crecimiento anual de un 36%.
- Digitalización de servicios en caja, reemplazo por servicios digitales de pagos.
- **Leasing, factoring y confirming:** familia de productos que el Banco pone a disposición de sus clientes para dar soluciones de capital de trabajo e inversión, generando una oferta diferenciada a los distintos tipos de clientes y segmentos.
 - Leasing: arriendo con opción de compra de distintos bienes (muebles e inmuebles).
 - Factoring: anticipo de facturas y otros documentos (con responsabilidad y sin responsabilidad).
 - Confirming: mejorar la gestión de pago de proveedores, dándoles la opción de anticipar los pagos.

Getnet

Durante el último trimestre de 2020 y con la participación de 250 comercios, se lanzó la fase piloto de Getnet, un producto transaccional con el que Santander comenzó a impulsar la industria de medios de pago, entregando al mercado una nueva solución de adquirencia.

Orientado a todos los segmentos de comercio, el sistema acepta tarjetas de todas las marcas y emisores y otorga una solución integral de mecanismos de recaudación y pagos, con foco en el desarrollo de empresas de distinto tamaño y la mejora de la experiencia de sus clientes.

En noviembre de 2020, más de un 90% de los emisores de las marcas aceptadas por Getnet se encontraba operando en modelo de cuatro partes, cifra que llegó a más de un 98% en diciembre. Las tasas de aprobación de transacciones en la fase piloto superan el 94%.



Getnet está basada en una plataforma única y abierta que proporciona soluciones de pago end-to-end para comercios.

En 2020, se desarrolló la fase piloto de Getnet con:

250

comercios (dic 2020)

125

mil transacciones

MM\$ 4.000

en ventas de los comercios

Principales cifras

+24.000

créditos Covid-19 cursados digitalmente.

250%

aumento en transacciones de pagos internacionales digitales, pasando de representar desde un 17% a un 56% de las transacciones totales.

10%

crecieron los clientes Office Banking con canal digital habilitado, además el uso transaccional y consultivo del canal se incrementó en un 32% en 2020.

52%

aumentan los pagos digitales internacionales en el segmento pyme, y un 23%, en operaciones digitales de factoring.

Santander Consumer

Santander Consumer se constituyó como filial de Banco Santander Chile en 2019, siendo la unidad de negocio especializada en financiamiento automotriz. En 2020, gracias al impulso otorgado por el proceso de transformación digital de la organización y la innovación de productos y servicios, en conjunto con el trabajo de socios estratégicos y el apoyo de los mayores concesionarios del país, permitió entregar un sólida y atractiva propuesta de valor a los clientes.

A raíz del contexto pandemia, la gestión se volcó hacia los canales digitales, lo cual implicó adecuar las estructuras para habilitar la contratación de créditos de forma remota, respetando todas las condiciones contractuales necesarias. De igual forma, como gran parte de 2020 estuvo marcado por la baja de la actividad comercial, se implementó un esquema de cobranza dual con el apoyo de los ejecutivos comerciales, lo que sumado a la contratación remota permitió generar la capilaridad necesaria en soporte y apoyo para los clientes. Este proyecto, junto a la generación de nuevas estrategias y proyectos de riesgo, producto de un trabajo permanente e integrado de los equipos de recuperaciones y riesgo, permitieron a esta filial tener el mejor desempeño de riesgo de la industria financiera en 2020.

Principales hitos de 2020:

Pese a un año complejo, Santander Consumer logró incrementar la performance comercial en términos relativos, aumentando su participación de mercado, penetración de crédito, cruce de seguros, participación de compra inteligente, entre otros. Como principales proyectos destacan:

- Implementación del trabajo remoto al 100% en marzo, cuando se iniciaron las restricciones de movilidad.
- Implementación de cruce triple de seguros, que permite otorgar una mayor oferta de seguros o asistencia en forma simultánea.
- Implementación de Avanza, proyecto que abarca el trabajo de renovación temprana de créditos, aceleración de ofertas pre-aprobadas, gestión de bases de clientes aprobadas, entre otras gestiones.
- Implementación de plataforma online de capacitación y acompañamiento de ejecutivos del producto Compra Inteligente, junto al partner HAC.
- Un año de funcionamiento del producto Floor Plan, para financiamiento de inventarios de clientes del sector automotriz.
- Cierre de alianza con Chileautos, principal Marketplace automotriz del país, en diciembre de 2020. Este acuerdo busca entregar a los clientes de Chileautos un proceso crediticio ágil, integral y seguro, que les permita acceder a todos los beneficios que Santander puede entregar y, a su vez, fortalece el ecosistema automotriz que la organización ha propuesto como uno de sus proyectos de innovación a desarrollar.
- Nace Beneficios Santander Consumer, programa para clientes, con el fin de mejorar la vinculación y retención.
- Implementación de sistema ERP Oracle en Santander Consumer.
- Despliegue de campañas en conjunto con las áreas de Banco Santander con promoción en su portal público y envío de mailing masivos a clientes Banco Santander.
- Implementación de primera fase de CRM Oracle, con foco en atención integral de clientes.
- Proyecto OPA (scoring) para automatizar políticas de crédito, lo que mejora tiempos de respuesta de análisis de riesgo de crédito.

Creando valor para los colaboradores

En un año desafiante, que evidenció la capacidad de adaptación y resiliencia de quienes son parte de Banco Santander Chile, la organización reforzó el compromiso con sus colaboradores, propiciando nuevas formas de trabajo que resguardaran el bienestar y salud, manteniendo su objetivo de ser la mejor empresa para trabajar.



10.470

Total colaboradores

46%

hombres

1,2%

personas con discapacidad

54%

mujeres

8,1%

extranjeros

+ de 95%

con evaluación de desempeño



→ Respuesta frente a la pandemia de Covid-19

A fines de febrero de 2020, Banco Santander Chile informó a sus colaboradores acerca de las principales medidas preventivas que se tomarían para evitar el contagio del coronavirus, poniendo en marcha los protocolos a seguir. Pocos días después, el Banco solicitó a sus empleados evitar los viajes innecesarios, posponer o cancelar reuniones o encuentros que involucraran un alto número de personas y la obligatoriedad de reportar cualquier sospecha de contagio.

A medida que la pandemia se fue intensificando en Chile, fueron adoptadas medidas adicionales para proteger la salud de los empleados y garantizar la continuidad del negocio:

- **Teletrabajo:** implementación de esta modalidad.

Amplia distribución de equipos móviles y despliegue de herramientas para compartir archivos, hacer video llamadas y conectarse de forma segura desde casa, permitiendo que los empleados del Banco continuasen con su actividad.

- **Oficinas y sucursales:** con el objetivo de proteger la salud de los colaboradores que tiene trato directo con los clientes, se adaptó la red a las nuevas circunstancias, estableciendo horarios de atención especiales, cierres selectivos, turnos y medidas de protección adicionales como el uso de guantes, alcohol gel, instalación de separadores plásticos, etc.
- **Edificios corporativos:** para aquellos profesionales que seguían desempeñando su función desde edificios

corporativos (sobre todo, personal crítico para la continuidad de las operaciones del Banco), se reforzaron las medidas de distanciamiento social, habilitando ubicaciones alternativas, segregando equipos, reforzando la limpieza y reduciendo al mínimo el número de personas en los centros de trabajo.

Todas estas medidas fueron aplicadas de forma prioritaria a aquellos empleados más vulnerables, pertenecientes a los grupos de riesgo en los que el Covid-19 puede tener mayor incidencia.

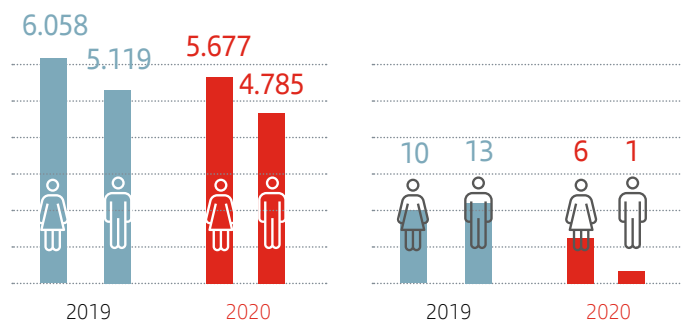
Por último, también se pusieron en marcha otra serie de iniciativas destinadas a facilitar la conciliación de la vida profesional y laboral, adelanto de pago y disposición de préstamos especiales, servicios de apoyo psicológico y otras medidas de ayuda.

Colaboradores por tipo de contrato

GRI [102-8]

Indefinido

Plazo fijo



Colaboradores propios por región

Total
10.470

XI Región
Aysén

28 -
15 13

XII Región
Magallanes

79 -
45 34

Región
Metropolitana
de Santiago

7.565 3
4.056 3.512

XIV Región
Los Ríos

76 -
49 27

XV Región
Arica y
Parinacota

53 -
26 27

XVI Región
de Ñuble

91 -
49 42

I Región

Tarapacá

104 -
51 53

II Región

Antofagasta

200 -
138 62

III Región

Atacama

57 -
38 19

IV Región

Coquimbo

200 -
105 95

V Región

Valparaíso

560 1
315 246

VI Región

O'Higgins

178 -
104 74

VII Región

Maule

303 2
163 142

VIII Región

Biobío

423 -
236 187

IX Región

La Araucanía

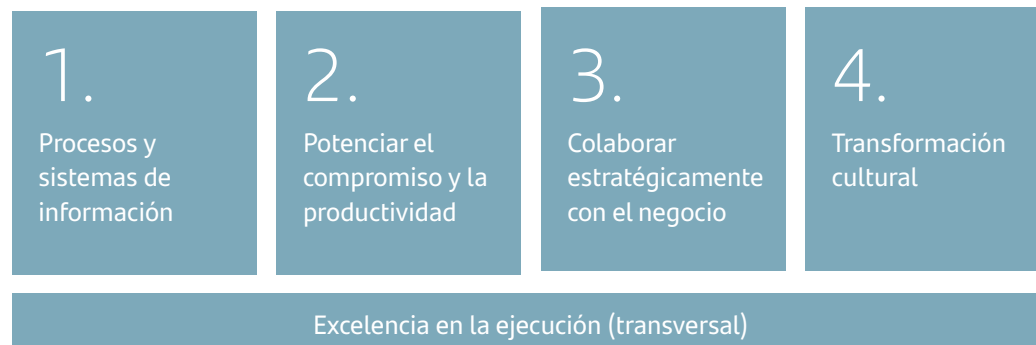
277 1
160 118

X Región

Los Lagos

269 -
133 136

Focos estratégicos



Mejor lugar para trabajar

Para Banco Santander Chile es importante posicionarse como la mejor gran empresa para trabajar en Chile. Evidencia de ello es el primer lugar obtenido en el *Great Place to Work* de 2020 como reconocimiento a la labor realizada en materia de clima y cultura organizacional.

El contar con colaboradores comprometidos a alcanzar los objetivos de la organización, responsables de mantener un buen clima laboral sobre la base de la colaboración y la confianza, resulta fundamental. En esa misma línea y respecto de los anterior, el comportamiento esperado de cada trabajador es ser Simple, Personal y Fair (SPF, por sus siglas en inglés), ofreciendo a los clientes un servicio accesible, con un lenguaje sencillo, un trato personalizado que se adapte a sus necesidades y una relación justa y equitativa a clientes y trabajadores.

Santander cree firmemente que el mejor lugar para trabajar no se centra en el lugar, sino que en las personas que conforman la organización. En ese sentido, el Banco está enfocado en apoyar e impulsar el desarrollo de sus empleados, de modo que puedan desplegar al máximo su potencial y puedan contribuir a la sostenibilidad de la organización.

Reflejo de lo anterior es nuevamente la obtención de la certificación *Top Employer* 2020, otorgada por el *Top Employers Institute*, como el banco con la mejor gestión de personas en Chile, además de España, Polonia y Reino Unido. Esta certificación reconoce la excelencia de condiciones laborales que ofrece Santander y su contribución al desarrollo personal y profesional.

Ayudar a los colaboradores a progresar, priorizando su salud, sobre todo durante estos tiempos de pandemia y bajo un ambiente que promueva la diversidad, creatividad e innovación, son parte del compromiso de Santander.

Reconociendo el compromiso

La nueva normalidad ha llevado a la organización a buscar distintas formas de reconocer a los colaboradores, reforzando el propósito como Banco y utilizando todos los medios internos en los comunicados #Trascendiendo y en las RRSS, publicando videos e imágenes de agradecimiento.

En 2020, Santander distinguió a 336 colaboradores destacados durante la pandemia, por su compromiso y actitud de servicio en proyectos clave para el bienestar de los clientes y colaboradores, como los créditos Fogape, hipotecarios, Recoloca, habilitación de teletrabajo, por nombrar algunos. Todos ellos recibieron un día libre y palabras de agradecimiento por su contribución a la organización.

Desarrollo del capital humano

Para Banco Santander Chile, el desarrollo de las personas es un proceso cuyo propósito es fomentar el crecimiento profesional y personal de los equipos, de forma de ayudarlos a alcanzar todo su potencial y aportar a la sostenibilidad de la organización.

Para potenciar el crecimiento se han implementado Planes de Desarrollo Profesional (PDP) que tienen por finalidad acordar tareas retadoras y entregar retroalimentación antes, durante y después del mismo. Es un proceso que orienta y supervisa la evolución y desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores y de sus carreras profesionales, con el fin máximo de impulsar desempeños de excelencia, reconociendo las potencialidades de cada persona y generando oportunidades de perfeccionamiento profesional.

Academia Santander

GRI [404-2]

El Banco gestiona el desarrollo de capital humano principalmente a través de la Academia Santander, iniciativa de capacitación lanzada en 2018, cuyos programas se enfocan en habilitar a las personas para sus cargos a través de la entrega de conocimiento, herramientas y fortalecimiento de competencias. Entre sus propósitos también se encuentra el transmitir al nuevo personal la cultura Simple, Personal y Fair de la empresa, la importancia de ubicar al cliente en el centro del quehacer, y potenciar a los colaboradores expertos que desean transmitir su conocimiento, en beneficio de los demás. Todo lo anterior está apalancado en el cumplimiento de las mallas y planes de aprendizaje definidos para cada cargo y rol.

Durante 2020, uno de los focos principales fue la digitalización de la formación de los colaboradores mediante la plataforma digital de la Academia Santander. Esto incluyó no solo entregar la formación de obligado cumplimiento, sino capacitaciones segmentadas, según sus funciones, roles, cargos, etc.

Innovación Santander Work Ideas


Work Ideas es una iniciativa lanzada por el área comercial del Banco, que busca recopilar opiniones y propuestas para solucionar diversos desafíos, tanto de cara a los clientes como temas de gestión internos, que cada cierto tiempo son publicados a toda la organización. El propósito es que los mismos colaboradores busquen soluciones innovadoras y prácticas que, de ser seleccionadas, sean

Se destaca la creación de cinco canales dentro de la plataforma:

- 1. Líderes Santander**, canal dedicado a los líderes del Banco, donde se entregan herramientas para dirigir al equipo y construir juntos el mejor lugar para trabajar.
- 2. Entrénate**, canal transversal para todos los colaboradores y espacio de autogestión para potenciar su desarrollo laboral, enfocado en habilidades profesionales y herramientas digitales.
- 3. Centro de Extensión**, canal transversal para todos los colaboradores, donde se publican cursos para la relajación, entretenimiento y recreación de los colaboradores, para su desarrollo personal
- 4. Experiencia clientes**, canal transversal para todos los colaboradores, con consejos acerca de cómo entregar la mejor experiencia a los clientes.
- 5. Transformación digital**, canal transversal para todos los colaboradores y espacio de lenguaje común de las nuevas metodologías ágiles existentes.

desarrolladas de tal forma que posibiliten su implementación. Bajo este contexto se realizó el Taller Ideación Work Ideas, con el fin de aprender la aplicación práctica de metodologías de innovación que ayuden a crear buenas soluciones que atiendan las principales problemáticas que presenta cada desafío lanzado. En 2020, el primer reto fue buscar medidas para que los clientes puedan ir al Banco sin salir de sus casas.





Hitos 2020

- Actualización de los planes de trabajo, a través de una labor de levantamiento “*Strategic Workforce Planning*”. Con esto, se ajustaron las nuevas competencias que requieren los colaboradores para el Banco del futuro.
- Crecimiento de los cursos disponibles en la plataforma de formación de cursos normativos, en donde actualmente se cuenta con una parrilla formativa de más de 250 cursos, poniendo además a disposición de los colaboradores cursos de desarrollo personal y autocuidado, en una época en que el bienestar emocional ha sido también una responsabilidad y preocupación del Banco.
- Incorporación de temas relevantes para la organización, como transformación digital, *analytics*, inteligencia artificial, herramientas digitales, habilidades de comunicación y liderazgo de equipos remotos.
- Con respecto a los Planes de Desarrollo, en su primer año de implementación, tuvieron un gran éxito, con 7.845 colaboradores con, al menos, un Plan de Desarrollo.
- Incorporación de un Centro de Extensión con una oferta de 16 talleres y cursos en tiempos de coronavirus. Destacan taller de sueño, meditación, *tapping points*, pintura, manualidades, tablero eléctrico en casa, cableado de lámpara, lettering y cuentacuentos infantiles, entre otros.
- Fortalecimiento del programa de becas de postgrado, orientadas al desarrollo profesional y de conocimientos técnicos para generar educación continua y actualización de los temas. En 2020 se realizaron dos diplomados internos (Introducción a las Finanzas e Innovación y Banca Digital), donde se abarcaron temáticas de actualidad, culminando con proyectos aplicados de relevancia para el Banco. Por otro lado, Santander Chile impulsa un programa de inglés para los cargos que así lo requieran, potenciando las habilidades en este idioma.

Implementación nueva Metodología ROI

A contar de 2020, se trabaja en una metodología de evaluación estratégica, ROI (Return On Investment) que es una herramienta que busca planificar, controlar y perfeccionar programas, proyectos e intervenciones, con el objetivo de mejorar los indicadores de negocio. Dado que es una metodología enfocada en la medición de cambios conductuales de los colaboradores a partir de la formación aplicada y cómo esto impacta en los indicadores de negocio, se considera una herramienta enfocada en la medición en el largo plazo.

Al cierre del periodo, cinco programas de formación estaban en proceso de medición de transferencia y revisión de indicadores, que son el input necesario para concluir si existe impacto en el negocio y retorno de la inversión.

Inversión en capacitación

	2018	2019	2020
Capacitación de empleados - % sobre los ingresos	0,180%	0,178%	0,094%
Capacitación de empleados - monto (MM\$)	\$3.322.300.000	\$3.441.504.724	\$1.912.353.876

Promedio de horas de formación al año

GRI [404-1]

	Mujeres	Hombres	Total
Gerentes	43,6	32,4	76,0
Subgerentes	45,2	42,0	87,3
Jefaturas	32,0	34,4	66,4
Profesionales	24,8	30,2	55,0
Administrativos	21,0	18,1	39,1

Se considera plana de 11.326 colaboradores para el cálculo.

El promedio de horas entre hombres y mujeres es bastante similar, lo que demuestra la equidad en la formación por género y que es proporcional al número de colaboradores en el Banco.

Al analizar la información por categoría laboral, es posible observar que en 2020 fueron los subgerentes el grupo que más horas de capacitación recibió en promedio, seguidos por los gerentes y jefaturas.

Programas de formación

GRI [404-2]

Trainee BBPP / Select / Pyme

Programa de inducción de 20 días hábiles a los cargos de ejecutivo Personas, *Select* y *Pyme*, donde se trabajan temas fundamentales para sus funciones, habilidades blandas, conocimiento técnico, etc. Incluye un proceso de pasantía en terreno, para tomar conciencia de su rol.

→ Público objetivo

Nuevos colaboradores en cargo de ejecutivo Personas, *Select* y *Pyme trainee*.

15

colaboradores beneficiados

Trainee contact center

Programa de inducción de 30 días hábiles a los cargos de ejecutivos de *contact center*, donde se trabajan temas fundamentales de sus funciones, habilidades blandas, conocimiento técnico, etc. Incluye escucha de casos y la forma de resolverlos.

→ Público objetivo

Nuevos colaboradores en cargo de ejecutivo de *contact center* o movimientos internos a cargos ejecutivo *contact center*.

118

colaboradores beneficiados

Diplomado de Innovación y Banca Digital

Programa que busca desarrollar competencias ejecutivas que fortalezcan la gestión de la innovación, inspirados en el cumplimiento de la visión, misión y valores del Banco Santander, colocando al cliente en el centro de la gestión gerencial, en forma simple, personal y transparente. Este programa de diplomado busca potenciar en los participantes las habilidades de creatividad, emprendimiento, innovación y toma de decisiones estratégicas y financieras para desarrollar innovaciones de escala global. Durante el diplomado se desarrolla un proyecto aplicado sobre un desafío común del Banco Santander, utilizando la metodología de Google *Design Sprint*.

→ Público objetivo

Colaboradores y jefes de grado 14 o superior, con dos años de antigüedad, con buena evaluación de desempeño, que trabajen en proyectos relevantes dentro del Banco.

30 colaboradores beneficiados

Becas postgrado

Programa de becas de postgrado, que financia un 50%, tanto en diplomado nacional, magíster nacional, magíster de la banca y mercados financieros. Se incorporan certificaciones.

→ Público objetivo

Colaboradores y jefes de grado 14 o superior, con dos años de antigüedad y con buena evaluación de desempeño.

37 colaboradores beneficiados

Diplomado de Introducción a las Finanzas

Programa que busca entregar a los colaboradores conceptos y herramientas necesarias para la toma de decisiones financieras en una empresa y el contexto que estas enfrentan. Serán capaces de manejar y entender la información financiera básica sobre la base de una visión integral del negocio y de acuerdo a las últimas tendencias financieras, lo que les permitirá crear valor para sus respectivas áreas. Durante el diplomado se desarrolla un proyecto aplicado de los temas tratados y evaluar su posible implementación.

→ Público objetivo

Colaboradores de grado 13 o superior, con un año de antigüedad, con buena evaluación de desempeño.

18 colaboradores beneficiados

Jornada de Onboarding

Jornada de bienvenida de nuevos colaboradores, donde su foco es enlazar el propósito del Banco con el personal, vivir la cultura SPF y tener presente siempre al cliente en el centro de la gestión. Además, para todos los nuevos ingresos, se dispuso la nueva Jornada de Integración Digital, donde el foco es introducir en todas las temáticas y áreas del Banco.

→ Público objetivo

Nuevos ingresos, tanto colaboradores, jefaturas y gerentes.

40 colaboradores beneficiados

Programa de inglés

Tres programas de inglés en nivel básico online, intermedio presencial grupal y avanzado grupal presencial comunicacional.

→ Público objetivo

Cargos críticos que necesitan inglés para desarrollar sus funciones.

604 colaboradores beneficiados

Relatores internos

Programa que busca potenciar y perfeccionar las habilidades de los relatores internos, con la misión de fidelizarlos con la Academia Santander. Esto incluye formación en habilidades blandas y diseño instruccional.

→ Público objetivo

Expertos internos de algunas temáticas en específico.

53 colaboradores beneficiados

Centro de extensión

Programa de formación, que busca generar espacios de entretención y recreación, donde los colaboradores pueden desarrollarse en el ámbito personal y profesional, potenciando la motivación y felicidad de los colaboradores.

→ Público objetivo

Colaboradores y jefes con todo tipo de contrato y residencia.

1.074 colaboradores beneficiados

Cruza las Fronteras

Programa de formación que busca potenciar el nivel de inglés de los colaboradores como herramienta para el desarrollo profesional, por medio de un curso de dos meses en un país de habla inglesa, en el cual se le entrega un aporte monetario de la empresa y con un permiso con goce de remuneraciones.

→ Público objetivo

Colaboradores con grado 14 o superior, con dos años de antigüedad y excelente evaluación de desempeño.

10 colaboradores beneficiados

Trainee Operaciones cajero de verano

Programa de inducción de dos días hábiles a los cargos de cajero de verano, donde se trabajan temas fundamentales de sus funciones, habilidades blandas, cultura corporativa, etc.

→ Público objetivo

Nuevos colaboradores en cargo de cajero de verano

242 colaboradores beneficiados

Programa de certificación

Tiene por objetivo acreditar que el colaborador esté habilitado en su conocimiento técnico para desempeñarse en su rol con el sello Santander. A través de un plan de estudios 100% online tutelado por formación.

→ Público objetivo

Colaboradores de la división SCIB, BEI y Productos Empresas.

308 colaboradores beneficiados

Acreditación de inversiones específica y simplificada

La capacitación financiera es indispensable para determinados cargos que están relacionados con instrumentos de mercado financiero, en los que se requiere conocimientos y habilidades necesarios para realizar su trabajo de la mejor manera, éticamente y sin poner en riesgo la economía de sus clientes o de las empresas para las que trabajan.

→ Público objetivo

Colaboradores que comercializan fondos mutuos o sus funciones lo requieren.

106 colaboradores beneficiados



Gestión de talento

Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros y ser la mejor empresa para trabajar en Chile implica estar constantemente desarrollando nuevas ideas y proyectos que permitan dar respuesta en tiempo y forma a los retos y contextos actuales y futuros del negocio. Esto desafía al Banco a potenciar el posicionamiento de la marca empleadora, principalmente en la atracción de perfiles STEM (Science, Technology, Engineering y Mathematics) con adecuados niveles de inglés. Así también parte central de la gestión es contar con procesos que aseguren la diversidad e inclusión, velando por poseer procesos justos, transparentes y que resguarden una adecuada experiencia de quienes participan en ellos.

En 2020, en particular, el Banco tuvo que reinventar la forma de gestionar la atracción de talento, tanto desde el posicionamiento como de la gestión de reclutamiento y selección.

Principales iniciativas para la gestión del talento

- **Incorporación, a través del programa de jóvenes profesionales, a un grupo de recién egresados de diversas casas de estudio, velando por una adecuada distribución de género.** Dentro de las habilidades evaluadas en el proceso de selección estaban el adecuado manejo de inglés, conocimientos digitales, capacidad de aprendizaje, resiliencia, colaboración e innovación. Este programa se complementa con la entrega de formación que los habilitará con nuevas herramientas.
- **Incorporación de 582 alumnos para la realización de su práctica profesional durante todo el año y a lo largo de todo Chile.** Dado el contexto de salud y para dar continuidad a la incorporación de alumnos en práctica a partir de marzo, se reformuló la modalidad de prácticas a un formato digital, generando nuevas definiciones en el on boarding de los alumnos y los líderes a cargo de ellos (as).
- **Incorporación por primera vez de cuatro tesis a Santander,** quienes desarrollaron su proyecto de tesis en relación a las temáticas del Banco, siendo parte de nuestros equipos por aproximadamente ocho meses, generando una notable experiencia de conocimiento, aporte y colaboración.
- **Realización del evento de posicionamiento de marca empleadora "Business Experience Santander 2020", en un formato 100% digital,** donde se compartieron metodologías design spring 2.0, experiencias y valores de la organización. Esta actividad tuvo foco en perfiles STEM. Se invitó a 31 casas de estudio a lo largo del país, contando con 460 alumnos inscritos y representación de 13 regiones. El equipo ganador estaba conformado por seis alumnos que representaban cinco casas de estudio. Finalmente, entendiendo el contexto mundial, esta actividad tuvo un trasfondo solidario, por lo que parte de los premios fueron becas de conectividad para las distintas casas de estudio representadas por el equipo ganador.
- **Renovación de la certificación de la Norma ISO 10.667,** que tiene como principal objetivo entregar confianza en los procesos de evaluación de personas, difundir buenas prácticas en cuanto a procedimientos y métodos, y asegurar tanto la equidad y calidad de los sistemas de evaluación.
- **Participación en el estudio Merco Talento,** que mide la capacidad de atracción y retención del talento profesional en las empresas chilenas, **que ubicó a Banco Santander Chile en el 5° lugar del ranking.**
- **Segunda participación en la Feria Virtual Inclusiva** organizada por Reqlut y Wheel The World, donde se contó con la visita de 286 potenciales candidatos y se entrevistó a un total de 17 personas en forma proactiva para potenciales vacantes.
- **Realización de más de diez charlas que convocaron a más de 600 participantes en diferentes casas de estudios,** con el fin de dar a conocer la experiencia, labor y valores de Banco Santander Chile a los futuros profesionales. Estas instancias permiten transmitir la misión del Banco, las diferentes áreas que conforman la organización, orientándolos sobre las futuras oportunidades y desarrollo laboral.
- **Postulación a becas.** La pandemia no ha sido impedimento para que los colaboradores postulen a las Becas para carreras técnico superior, universitaria o de postgrado. **En 2020, un total de 312 colaboradores ganaron becas para empezar o continuar estudiando,** constituyendo para el Banco una inversión de \$385.877.947 por concepto de becas de pregrado y postgrado. **Además, 400 colaboradores y sus hijos fueron beneficiados con becas.**



Rotación general

GRI [401-1]

	2017	2018	2019	2020
Tasa rotación de empleados total, considerando todo tipo de retiros (voluntario, despidos, jubilación, etc.) como % del total de colaboradores.	11,9%	11,9%	11,3%	8,2%
Tasa de rotación de empleados voluntaria-retiros voluntarios como % del total de colaboradores.	3,6%	3,7%	3,6%	1,8%

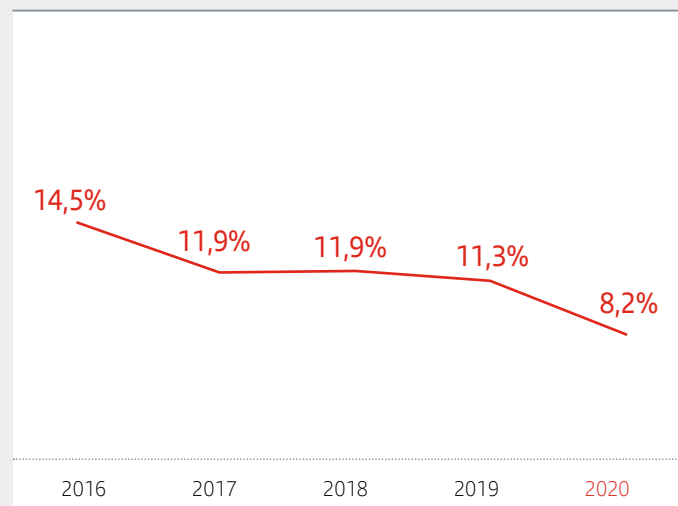
La tasa de rotación general de Banco Santander experimentó una caída en 2020, bajando tres puntos porcentuales, en comparación al 2019. La rotación voluntaria, en tanto, disminuyó a la mitad.

Rotación por edad

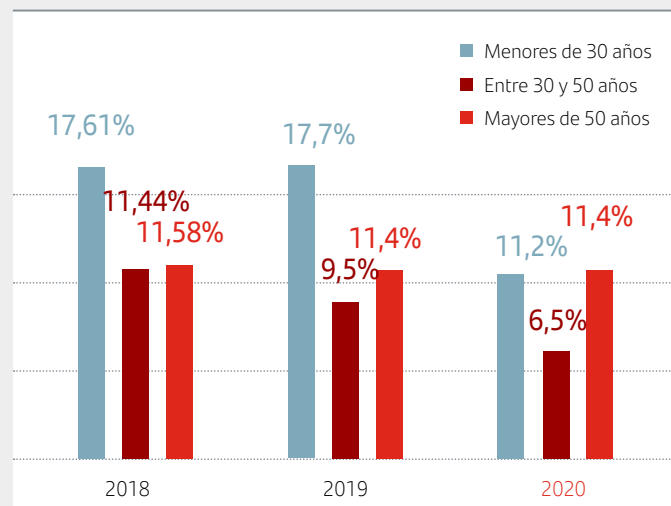
	2018	2019	2020
Menores de 30 años	17,61%	17,7%	11,2%
Entre 30 y 50 años	11,44%	9,5%	6,5%
Mayores de 50 años	11,58%	11,4%	11,4%

En 2020, se experimentó una disminución en las tasas de rotación de los colaboradores menores de 30 años y entre 30 y 50 años, en 6,5 puntos porcentuales y tres puntos porcentuales, respectivamente. En tanto, la rotación de los mayores de 50 años se mantuvo estable.

Tasa de rotación de colaboradores



Tasa de rotación del personal por edad



Nuevas contrataciones y rotación

	Número total de nuevas contrataciones de empleados			Número total de rotación del personal			Tasa de rotación del personal		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Mujeres	813	561	96	773	743	464	12,41%	11,4%	7,9%
Hombres	895	465	97	696	628	424	13,09%	11,4%	8,5%

Evaluaciones de desempeño

Banco Santander gestiona el desempeño de todos sus colaboradores, no solo para alcanzar sus objetivos como empresa, sino también para asegurar el crecimiento de las personas, desarrollando y fortaleciendo al máximo su potencial. En el Banco se realizan las siguientes evaluaciones:

- **Evaluación de desempeño local:** en este proceso se revisa el trabajo realizado durante el año, se identifican fortalezas y oportunidades de mejora y se define cómo trabajar estas últimas con el objetivo de mejorar el desempeño futuro. Consiste en una evaluación 180° para todos los colaboradores del Banco (que no pertenecen al segmento directivo) en que todos los supervisores evalúan a sus equipos directos.
- **Evaluación de desempeño corporativo:** es el proceso corporativo MyContribution que consiste en una evaluación 180° que se aplica a todo el colectivo de directivos Promontorio, Faro y Solaruco.
- **Evaluación 360° directivos:** evaluación que tienen los directivos del Banco que van por el proceso de desempeño corporativo (MyContribution), correspondiente a 103 directivos, quienes son evaluados por sus pares, equipo y jefatura en cómo demuestran los comportamientos corporativos de Santander en su día a día.
- **Índice de Liderazgo:** encuesta que hace referencia al estilo de liderazgo del supervisor, a partir de la cual se calcula el Índice de Liderazgo.

En términos de retroalimentación continua se lanzó en junio de 2020, una oportunidad adicional para entregar y solicitar retroalimentación de los supervisores a los colaboradores en Santander. En su primer semestre de implementación se entregaron por parte de nuestros líderes 5.926 *feedbacks*, y -en paralelo- proactivamente se solicitaron 1.403 *feedbacks* por parte de los colaboradores.

GRI [404-3]

+ de 95%

de los colaboradores contaron con evaluación de desempeño durante 2020

Promoción de la diversidad e inclusión

Banco Santander Chile entiende que la diversidad en los equipos contribuye a un mejor desempeño, bienestar y clima laboral. Para ello, fomenta espacios diversos e inclusivos que nutran el ambiente laboral con distintas perspectivas, enriqueciendo las capacidades de la organización, siempre de la mano del respeto y la igualdad, al alero de la cultura SPF.

Lo anterior se encuentra formalizado a través de la Política de Diversidad e Inclusión, la cual establece los principios para definir el marco de acción y velar por que todos los que trabajen en el Banco tengan igualdad de oportunidades y no exista ningún tipo de discriminación por edad, orientación sexual, cultura, discapacidad, creencias, entre otras.

Para ello, Santander estableció con miras a 2025, el foco en los siguientes cuatro tipos de diversidad:



Equidad de género



Personas en situación de discapacidad



Diversidad generacional



Diversidad cultural

→ Implementación Norma Chilena 3262

Durante 2020, Banco Santander Chile trabajó, en conjunto con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y el SERNAMEG, en la implementación de la Norma Chilena 3262, la cual instaaura un sistema que permite visibilizar y abordar la equidad de género y la igualdad de oportunidades. Junto a esto se creó la Política de Género que contiene los objetivos e indicadores específicos de gestión.

Focos de gestión y metas en diversidad e inclusión

Con el objetivo de empezar a generar conciencia entre los colaboradores respecto a la diversidad e inclusión en la organización, las acciones se focalizaron en las siguientes dimensiones:

- **Género:** representación equitativa de hombres y mujeres en la fuerza laboral, con el fin de generar igualdad de oportunidades de desarrollo profesional y equidad salarial.
- **Con respecto a la igualdad de género:** el Banco cuenta con una Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, en la cual Banco Santander Chile se compromete a avanzar de manera sistemática hacia una organización que garantice la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, que valore la diversidad, promueva ambientes laborales respetuosos, seguros y una cultura que permita la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad.
- **Diversidad cultural:** formación diferente a los perfiles bancarios tradicionales, experiencia en el sector/industria diferente a servicios financieros, al menos una experiencia internacional

significativa, país de origen diferente y contar con representatividad generacional. En materia de diversidad cultural, el Banco tiene una meta del 70% de diversidad cultural.

- **Discapacidad:** proporcionar un adecuado apoyo para reducir las limitaciones funcionales de la interacción de personas con discapacidad en su entorno laboral. Esto con el fin de lograr que la inclusión laboral penetre íntegramente en la cultura del Grupo Santander Chile, impactando en los valores de la empresa y transformándola en una organización que garantiza en todas sus áreas, la autonomía de las personas con discapacidad

Por otro lado, dentro del marco de la Ley 21.015 de Inclusión Laboral, se cuenta con una política propia de inclusión laboral de personas con discapacidad, la cual se constituye como una carta de navegación que contempla diez lineamientos claves para lograr una inclusión exitosa, tanto para la persona, como para la empresa. Estos son: cambio cultural, contratación, accesibilidad, atención al cliente interno, crecimiento laboral, desempeño en el cargo, cumplimiento legal, beneficios, familia y proveedores.



La meta de Santander no es solo cumplir con lo establecido por la ley, que es tener un 1% de personas con discapacidad, sino que tener un porcentaje superior.

En 2020, se cumplió con esta meta, ya que el 1,2% (122 colaboradores) tiene alguna discapacidad.



Diversidad de género en los colaboradores

GRI [405-1]

	Gerente	Subgerentes	Jefaturas	Profesionales	Administrativos
Mujeres	14%	42%	48%	57%	54%
Hombres	86%	58%	52%	43%	46%

Representación de mujeres, según cargos en la organización	% mujeres 2019	% mujeres 2020
Porcentaje de mujeres sobre la fuerza de trabajo total.	54%	54,3%
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos (respeto al total de cargos ejecutivos).	28%	28,7%
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos junior (respeto al total de cargos ejecutivos junior).	42%	42,1%
Porcentaje de mujeres en puestos de ejecutivo senior/alta dirección (respeto al total de puestos de alta dirección). Se consideran máximo dos niveles del CEO.	18%	21,5%
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos, en áreas que son generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas, marketing).	24%	23,0%

Diversidad generacional

En relación con la diversidad generacional, el 14% pertenece a la generación Y, es decir, personas nacidas entre 1980 y 1994. El grueso de la dotación se concentra en la Generación X (compuesta por nacidos entre 1965 y 1979, con el 69% de la dotación). En tanto, un 17% pertenece a la generación Baby Boomers, vale decir, personas nacidas entre 1944 y 1964.

	Gerente	Subgerentes	Jefaturas	Profesionales	Administrativos
Menores de 30 años	0%	0%	3%	14%	21%
Entre 30 y 50 años	50%	54%	73%	71%	57%
Mayores de 50 años	50%	46%	24%	15%	22%

Compensaciones

El sistema de compensaciones y beneficios de Banco Santander Chile busca retribuir con equidad el aporte, el esfuerzo y el compromiso de quienes trabajan en la organización. Las compensaciones se componen de un monto fijo y uno variable, según el nivel de desempeño:

- **Monto fijo:** reconoce y retribuye el rol y nivel de responsabilidad de la posición que desempeña el colaborador.
- **Monto variable:** recompensa el desempeño, atendiendo a la meritocracia y la consecución de los objetivos, tanto del equipo como

individuales. También considera cómo se obtienen los objetivos, de acuerdo con el liderazgo, el compromiso, una gestión rigurosa de los riesgos y en línea con los objetivos a largo plazo del Banco.

Cabe destacar que el salario inicial promedio que Santander entrega a sus colaboradores supera ampliamente al salario mínimo legal establecido en Chile, lo que va en línea con su misión de contribuir al progreso de las personas y refleja que la adhesión de la empresa a los principios de sostenibilidad y banca responsable como parte integral de la gestión del Banco.

En 2020, pese al contexto social y sanitario adverso, Banco Santander mantuvo la renta de sus colaboradores, reajustando los salarios de acuerdo al IPC en plena crisis económica. Además, a los equipos Red en trabajo presencial, se les otorgó un bono de reconocimiento y se ajustó la medición de cumplimiento, acorde a la contingencia. Con la finalidad de no perjudicar los ingresos de quienes tienen renta variable, el Banco entregó un bono compensatorio, considerando el promedio de los últimos seis meses y se otorgó un bono por su contribución a los colaboradores del área de Operaciones.

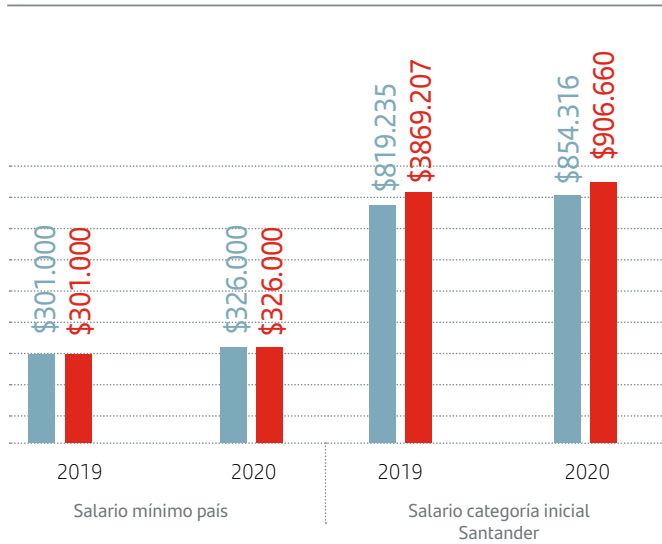
Salario mínimo local por género versus salario promedio inicial Santander

GRI [202-1]

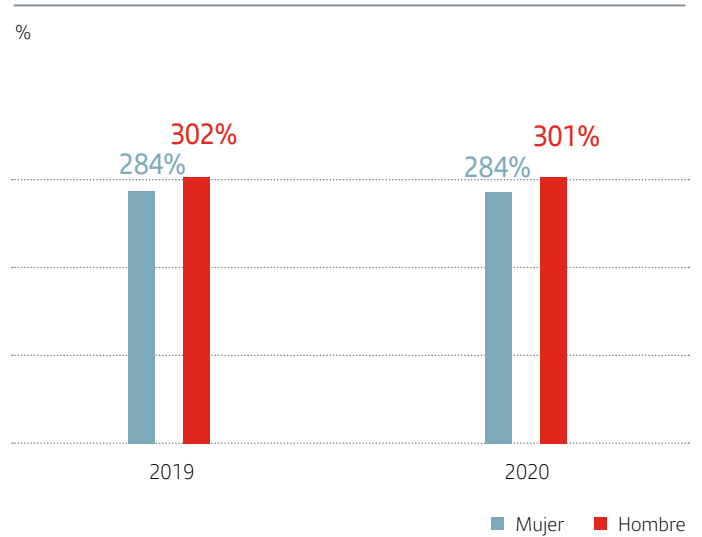
	Salario mínimo país (\$)			Salario categoría inicial Santander			Ratio Santander versus país		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Mujer	\$288.000	\$301.000	\$326.500	\$810.913	\$819.235	\$854.316	282%	272%	262%
Hombre	\$288.000	\$301.000	\$326.500	\$851.365	\$869.207	\$906.660	296%	289%	278%

Durante el año reportado, el ingreso mínimo pagado por el Banco fue, en el caso de los hombres, 278% el sueldo mínimo chileno y, en el caso de las mujeres, 262%.

Promedio inicial Santander versus salario mínimo local



Ratio Santander vs país



Brecha salarial

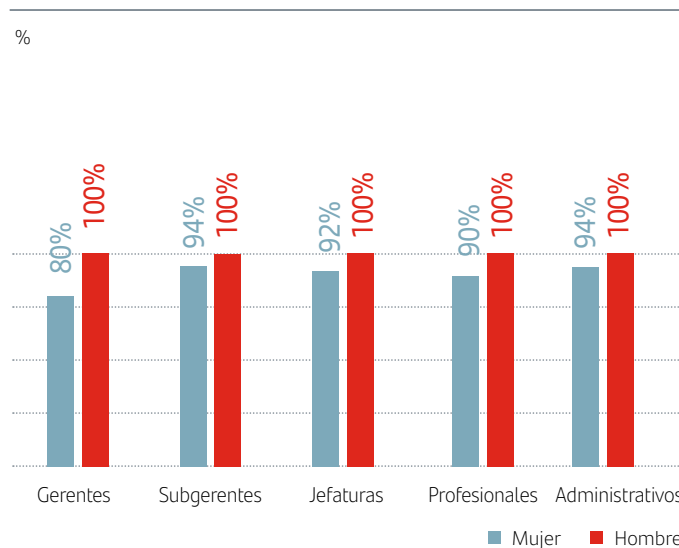
GRI [405-2]

La política retributiva del Banco está fundada bajo conceptos de equidad y competitividad y no discrimina en base al género de los colaboradores. Cada año el grupo realiza un análisis de la situación salarial según conceptos de brecha salarial por género (GPG, del inglés *Gender Pay Gap*), para detectar eventuales diferencias y oportunidades de mejora.

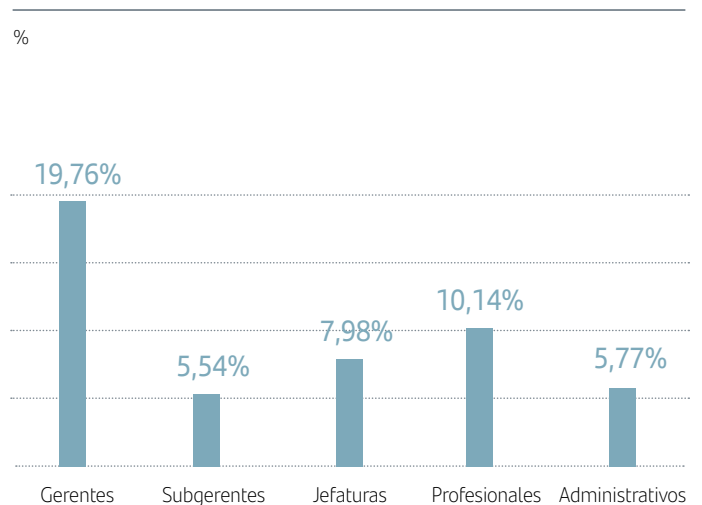
Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres

	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Media de brecha salarial (%)	Diferencia salarial (%)
Gerentes	80%	19,76%	21,39
Subgerentes	94%	5,54%	12,69
Jefaturas	92%	7,98%	6,78
Profesionales	90%	10,14%	3,91
Administrativos	94%	5,77%	1,61

Ratio del sueldo base y de la remuneración de mujeres frente a hombres



Media de brecha salarial



Beneficios

GRI [401-2] [401-3]

En el marco del compromiso hacia sus colaboradores, Banco Santander Chile ofrece una serie de beneficios e incentivos a sus trabajadores de tiempo completo, como seguro de vida, asistencia sanitaria y otros para promover la conciliación de la vida laboral y familiar, la educación y el desarrollo de colaboradores y sus hijos, y para apoyar ciertos momentos en las vidas de quienes integran la organización. A continuación, se detallan los principales beneficios vigentes en 2020:

- **Seguro de vida:** cobertura de 36 sueldos base por muerte natural, 72 sueldos base por muerte accidental y 36 sueldos base por incapacidad total y permanente. Los pagos de estas coberturas se realizarán una vez que el trabajador haya entregado a la respectiva compañía de seguros su declaración de beneficiario. Este beneficio cubre al 100% de los colaboradores de tiempo completo.
- **Asistencia sanitaria:** consiste en que todos los colaboradores con contrato de trabajo indefinido puedan optar a participar en uno de los fondos de bienestar, los cuales son autónomos de las organizaciones sindicales y comparten administración bipartita con el Banco. Si el colaborador no desea afiliarse a ningún fondo de salud, deberá asumir por su propia cuenta los costos del complementario de salud y seguro de vida. El Fondo de bienestar del personal del Banco Santander Chile y filiales es administrado por su Directorio y su objetivo principal es negociar con entidades de salud y con las compañías aseguradora, los seguros de salud, dental, catastrófico y de vida.
- **Cobertura por incapacidad e invalidez:** cobertura de 36 sueldos base, por incapacidad total y permanente.
- **Permiso parental:** el Banco entrega un permiso de siete días hábiles al trabajador padre, con motivo del

nacimiento de un hijo. De estos días, cinco corresponden a los otorgados por la legislación legal vigente. El nacimiento deberá acreditarse con un certificado extendido por un médico, matrona o certificado del Registro Civil. En 2020 un padre utilizó este beneficio. También se cumple con la legislación en torno al descanso de maternidad con goce de sueldo. Durante 2020, 357 mujeres se acogieron a dicho permiso, es decir, el 100% de quienes podían optar a este derecho.

- **Horario de trabajo flexible:** el programa de horario a tu medida se ha consolidado a través del tiempo, siendo una iniciativa permanente. Actualmente, el Banco se encuentra en proceso de evaluación de la iniciativa para buscar su compatibilidad con las nuevas formas de trabajar y el trabajo en contingencia.
- **Trabajo remoto:** en Banco Santander Chile, existen dos tipos de trabajo remoto. El primero surge como respuesta a la contingencia sanitaria por Covid-19, donde la organización tuvo como medida la implementación de un anexo de trabajo remoto por contingencia, entregando esta modalidad de trabajo para resguardar la seguridad y salud de los colaboradores. De ese modo, las personas trabajan desde sus hogares como también por turnos presenciales, según lo permita el escenario epidemiológico. Por otra parte, desde septiembre de 2020, se comenzó la implementación de la modalidad de trabajo remoto, la cual se acoge a la ley de teletrabajo, en donde colaboradores respecto de su posición y cargo en la organización se desempeñarán en esta modalidad de trabajo de manera definitiva.
- **Instalaciones de cuidado de niños (o contribuciones):** Se han implementado el pago directamente del servicio de sala cuna para los hijos menores de dos años de sus colaboradoras. Este

beneficio se otorga en establecimientos reconocidos por la Junta Nacional de Jardines Infantiles (Junji) y con los que la institución tiene convenio, por un monto máximo de mensualidad de 10,5 UF, e igual monto por concepto de matrícula. También entregamos un beneficio sustitutivo a aquellas colaboradoras cuyos hijos se encuentran imposibilitados de asistir a una sala cuna.

- **Pago íntegro de licencias:** en períodos de licencias médicas por enfermedad común, enfermedad profesional, accidente del trabajo o licencias maternales/paternales, Santander pagará -por un período de tres meses continuos- a trabajadores con contrato indefinido y adheridos a un convenio colectivo sus remuneraciones fijas habituales en forma íntegra.
- **Plan de Jubilación**
GRI [201-3]
un beneficio adicional que se ofrece a los principales directivos consiste en un plan de pensiones que busca que estos colaboradores cuenten con fondos para una mejor pensión complementaria al momento de su retiro. Santander complementará los aportes voluntarios que realicen los beneficiarios para su pensión futura, mediante una contribución equivalente en base a pólizas de seguro colectivo mixto, cuyo beneficiario es el Banco. Los directivos tendrán derecho a recibir este beneficio únicamente si están en ejercicio del cargo al momento de cumplir 60 años.



→ Beneficios de fin de año

- Aguinaldo Navidad
- Caja de Navidad
- Regalo Navidad hijos
- Fiesta Navidad hijos

→ Bonos de apoyo

- Aguinaldo Fiestas Patrias
- Bono vacaciones
- Bono escolar
- Bono preuniversitario
- Bono por carga
- Premio excelencia académica
- Colación
- Movilización
- Bono invierno
- Bono nacimiento
- Bono matrimonio
- Bono fallecimiento
- Sala cuna
- Jardín infantil
- Becas funcionarios
- Becas hijos de funcionarios
- Premio mejor puntaje PSU
- Uniformes
- Bono permanencia
- Bono compromiso y fidelidad
- Permiso especial familiar
- Permiso nacimiento
- Permiso matrimonio y unión civil
- Permiso fallecimiento
- Cruza las fronteras
- Pausa con sentido
- Tardes libres
- Tarde de cumpleaños



Salud y seguridad

GRI [403-1][403-2][403-3][403-4][403-5]
[403-6][403-7][403-8][403-9][403-10]

La salud y seguridad ocupacional de los colaboradores es una preocupación para Banco Santander. Si bien un foco permanente de la gestión se refiere a la mejora en los indicadores de accidentabilidad por concepto de accidentes del trabajo, enfermedades profesionales y accidentes del trayecto, producto de la pandemia el foco de trabajo se redireccionó a la prevención de los contagios por Covid-19.

Protocolos de prevención

Al declararse la pandemia, comenzaron las gestiones para prevenir y controlar la propagación del virus. En marzo de 2020, Santander publicó el primer protocolo para posibles contagios Covid-19, instancia en la que se explicó la enfermedad y se consignó cómo accionar ante sospechas, dando aviso a la jefatura y Prevención de Riesgos, a través de los canales definidos por la organización. Para entregar tranquilidad a los colaboradores, el Banco puso a su disposición canales de apoyo como correo y anexo de Prevención de Riesgos para consultas y dudas sobre temas Covid-19. En paralelo, se creó un Plan de Apoyo frente a la pandemia, con asesoría de infectólogos, lo que permitió focalizar la estrategia de comunicación sobre la base de tres objetivos claves: **informar, concientizar y reforzar contenidos desplegados a**

nivel nacional. El equipo de Prevención de Riesgos realizó charlas y capacitaciones en las distintas divisiones de Negocio y Territoriales, reforzando las medidas de higiene y autocuidado.

Con el propósito de acompañar remotamente a los colaboradores contagiados de Covid-19 durante todo el ciclo de su enfermedad, se conformó un equipo de trabajo, para apoyar desde la confirmación del examen positivo, realizando un análisis de trazabilidad con todos sus contactos en el último tiempo -personales, compañeros de oficina y clientes-, activando el protocolo de aviso a clientes, con la finalidad de alertar frente a una posible exposición a riesgo de contagio y entregando asesoría e información al colaborador respecto de las medidas de cuidado e higiene en su casa y dónde acudir en caso de síntomas agudos. Una vez concluida la cuarentena obligatoria, se le entregó orientación sobre el proceso de alta médica, para lo cual se activa el protocolo de convivencia para el retorno al trabajo, en coordinación con el programa Santander está Contigo y su Gestor de Personas, con recomendaciones preventivas de autocuidado, protección personal y distanciamiento social.

Asimismo, Banco Santander Chile tomó la decisión de enviar a cuarentena

preventiva a aquellos colaboradores con factores de riesgo (cerca de 800 enfermos crónicos, embarazadas y tercera edad), independientemente de si les correspondía o no dadas sus funciones.

En cuanto a las medidas de autocuidado, el Banco puso a disposición, a través de la Academia Santander, un curso/taller de autocuidado por Covid-19. También se realizaron una serie de cápsulas y contenidos audiovisuales, además de videos de profesionales de la salud informando sobre las medidas de prevención de contagio, uso correcto de las mascarillas y lavado de manos, entre otras medidas.

Cuidado de la salud mental

El equipo de Reclutamiento y Selección, preocupado por los efectos psicológicos de la crisis sanitaria, lanzó el programa Santander está Contigo, canal de apoyo confidencial para los colaboradores en tiempos de pandemia. Este canal, disponible a nivel nacional, presta asesoría, contención y orientación en diversas materias como autocuidado y rutina personal, trabajo remoto, convivencia familiar en general, liderazgo y comunicación, contención, manejo de situaciones complejas, duelos, complicaciones de sueño, ansiedad, estrés y angustia.

También ha apoyado al 90% de las reincorporaciones de los colaboradores

que estuvieron contagiados por Covid-19 (566 intervenciones¹), monitoreando su salud e indagando acerca de sus principales preocupaciones para el retorno, entregando recomendaciones y herramientas a su jefatura y equipo directo para un mejor reintegro y acogida, ofreciendo también intervenciones a los equipos de trabajo. A solicitud de la jefatura o Business Partner, se realiza una encuesta diagnóstica y luego se interviene entregando herramientas concretas de apoyo. Para casos de reincorporaciones e intervenciones de equipos, al final del proceso se evaluó el nivel de satisfacción por la asesoría entregada.

Otro canal de apoyo confidencial es el POE, Programa de Orientación al Empleado, servicio para colaboradores y sus familias, en situaciones problemáticas del ámbito personal, familiar y/o laboral, a quienes se les ofrece asesoría legal, financiera, psicológica y nutricional sin costo ni límite de consultas por año. En el contexto de pandemia en 2020, las consultas aumentaron un 90%.

Junto a Santander está Contigo, el Banco se hizo cargo de aquellos casos de mayor gravedad, entregándoles hasta cinco sesiones gratuitas de apoyo psicológico a colaboradores y su grupo familiar directo e –incluso– ofreciendo más sesiones, dando mayor continuidad por problemáticas de carácter personal (dificultades internas) o relacionadas con temas familiares como

hijos pequeños y adolescentes, problemas de pareja, violencia intrafamiliar y consumo de alcohol y drogas, entre otros.

Para casos de mayor gravedad, se otorgó la posibilidad de ingresar al Convenio Asistencial, otro de los programas gratuitos para colaboradores y familias, ofreciendo tratamiento continuo en el ámbito psiquiátrico, psicológico, terapias familiares y/o de pareja, por las temáticas mencionadas anteriormente u otras enfermedades derivadas por quiebre emocional, duelo o separaciones, entre otras. En 2020, y dado el contexto de la pandemia, aumentaron en un 70% estos casos, frente a los cuales se ha prestado ayuda incondicional.

Adicionalmente, en el caso de colaboradores hospitalizados por Covid-19, el área de Trabajo Social se contacta diariamente con el colaborador y familia, conteniéndolos emocionalmente y ofreciendo apoyo económico por concepto de gastos médicos y hospitalización.

Por último, Banco Santander realizó intervenciones en crisis a equipos donde hubo casos hospitalizados de gravedad y fallecimientos por Covid-19. Junto a Fundación Paréntesis, ante el fallecimiento de una colaboradora externa, activamos el protocolo y realizamos un taller vía remota al equipo. El POE, por su parte, acompaña y hace seguimiento, en caso de requerirse una segunda intervención hasta el alta.

1. Actualizado al 31 de diciembre de 2020.



Accidentes y enfermedades profesionales

En 2020, la tasa de accidentabilidad registró una reducción de un 43% con respecto al 2019, superando de paso la meta que el Banco se propuso a principios de año, orientada a disminuirla en un 5%. Además, se redujo la tasa de accidentes de trayecto en un 48%, superando ampliamente la meta, fijada en 15% para el ejercicio 2020.

En tanto, la tasa de enfermedades profesionales aumentó en un 240%, debido fundamentalmente a casos derivados de la pandemia por Covid-19.

Cabe consignar que, en 2020, Banco Santander no registró víctimas mortales como resultado de enfermedades y/o accidentes relacionados al trabajo.

Lesiones relacionadas con el trabajo

GRI [403-9]

	2020	
	Número	Tasa
Número y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0%
Número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0%
Número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	37	1,4%
Principales tipos de lesiones relacionadas con el trabajo.	Enfermedades de tipo mental, contusiones y esguinces.	

Enfermedades relacionadas con el trabajo

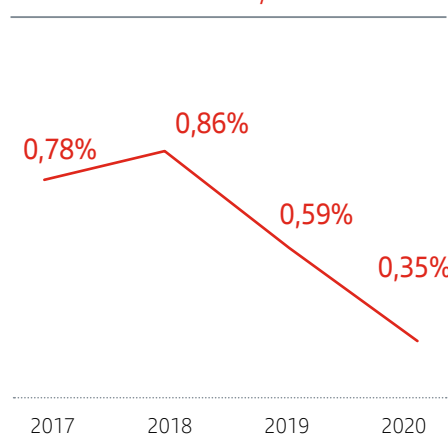
GRI [403-10]

	2020	
	Número	
Número de víctimas mortales como resultado de enfermedades relacionadas con el trabajo.	0	
Número de casos de impactos en la salud relacionados con el trabajo.	37	
Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo.	Enfermedades profesionales de tipo mental, Covid-19	

Estadísticas de seguridad laboral

	2017	2018	2019	2020	meta 2020
Tasa de accidentabilidad (/100)	0,78	0,86	0,59	0,35	0,59
Tasa de fatalidad (/100.000)	0	0	0	0	0
Promedio de días perdidos por accidente	19,89	12,12	26,45	15,08	<30
Tasa de ausencia- [número de días ausentes*/total de días que debiesen ser trabajados] x 100	4,40%	4,70%	4,60%	4,80%	n.a
Cobertura: % empleados	100	100	100	100	100

Tasa de accidentabilidad /100



1. Fórmula para la tasa de ausencia: [número de días ausentes/total de días que debiesen ser trabajados] x 100. La tasa de ausencia se basa en el número total de días perdidos, debido al absentismo de cualquier tipo, no solo como resultado de una lesión o enfermedad ocupacional. Esto incluye días de enfermedad individuales, debido a enfermedades menores, así como días personales tomados por razones no reveladas. No incluye el absentismo programado o permitido como vacaciones, tiempo de estudio, licencia por maternidad o paternidad, etc.



Prevención de riesgos laborales

Banco Santander Chile cuenta con una Política de Prevención de Riesgos que entrega el marco para todas las actividades desarrolladas en este ámbito. Además, pone a disposición de todos los colaboradores un curso obligatorio en modalidad e-learning que aborda el uso y manejo de extintores, riesgos en oficinas, riesgos de caídas, quemaduras, procedimiento en caso de emergencia y otros contenidos asociados a la prevención de riesgos laborales.

Por otra parte, el departamento de Prevención de Riesgos de Santander cuenta con un proceso de identificación de peligros y no conformidades, a través de una herramienta de gestión preventiva denominada Check Mutua, que busca identificar procesos, evaluar el nivel de control de riesgo operacional y establecer recomendaciones para abordar las brechas de cumplimiento.

Asimismo, las medidas de control, según niveles de riesgo asociado, se establecen a partir del levantamiento de información que se realiza en los centros de trabajo.

El programa de seguridad y salud ocupacional del Banco, además, considera la nivelación de competencias para el equipo de Prevención de riesgos, que permanentemente incorpora nuevas competencias técnicas para garantizar el cumplimiento efectivo del plan de trabajo.



A través de la matriz IPER (Identificación de Peligros), Banco Santander Chile reconoce y evalúa los riesgos y peligros asociados a las actividades más críticas que se llevan a cabo en la organización.



→ ¿Qué riesgos evalúa/gestiona el área de Salud Ocupacional?



Evaluación de riesgos ergonómicos.



Evaluaciones de ruido.



Evaluaciones de la calidad del aire.



Evaluación de factores de riesgo psicosocial a través de la encuesta ISTAS 21.



Evaluaciones psicolaborales para vigilantes privados.



Plan de Inmunización anti influenza anual para todos los colaboradores.



Exámenes ocupacionales y preocupacionales.





Identificación de colaboradores en grupos de riesgo

A partir de 2020, se realizó un levantamiento de la información de salud de cada colaborador, a través de una declaración de salud, para identificar a quienes se encuentran dentro de los grupos de riesgo, según los lineamientos que establece el Ministerio de Salud. Dichas personas, durante todo el período de la pandemia, se han mantenido trabajando en modalidad remota para resguardar su seguridad y salud. La información de la condición de salud de cada colaborador la maneja con confidencialidad la Gerencia de Relaciones Laborales, mediante su área de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional.

Comités paritarios

Banco Santander Chile cuenta con tres comités paritarios de higiene y seguridad: uno, que alberga a todas las oficinas centrales y dos para sucursales. Estos comités se reúnen una vez al mes para abordar la revisión de estadísticas de accidentes y enfermedades profesionales, el análisis de accidentes del trabajo, estrategias de promoción de la prevención de riesgos de accidentes y otros temas asociados. Las decisiones que se toman en estas instancias son obligatorias para la empresa, en el contexto del Decreto Supremo N° 54, que establece el funcionamiento de los comités paritarios de higiene y seguridad.

Dentro de los temas que abordan los comités paritarios se encuentran la revisión de las estadísticas de accidentes y enfermedades profesionales, análisis de los accidentes del trabajo y estrategias de promoción de la prevención de riesgos de accidentes, entre otras asociadas.

Temas relevantes y principales hitos 2020 en salud y seguridad laboral fuera del contexto Covid-19:

- **Plan de Seguridad y Salud Laboral para colaboradores en modalidad teletrabajo:** se elaboró la Guía de Seguridad y Salud en teletrabajo, la cual considera todos los factores de riesgo asociados al trabajo en esta modalidad, sus consecuencias y las medidas preventivas para evitar daños a la salud física y mental. Esta guía se entregó a todos los trabajadores que se encontraban trabajando en esta modalidad.
- **Plan de Salud mental:** se elaboró un Plan de Salud mental para apoyar a los trabajadores con medidas de contención y mitigación de los riesgos. Actualmente, el proyecto se encuentra en proceso de diagnóstico, para lo cual se realizará una encuesta CENSAL en marzo de 2021.
- **Plan de Salud integral** para vigilantes privados: por primera vez, Banco Santander contará con un programa preventivo de apoyo a la salud integral de los vigilantes privados que prestan servicios en el Banco, consistente en la promoción de la salud, a través de la realización de exámenes preventivos físico y mental, a fin de evaluar el estado general de salud de estos colaboradores e identificando precozmente aquellas enfermedades previsibles o controlables y reducir el riesgo asociadas a ellas. Para ello, se llevará a cabo una batería estándar de exámenes físicos, además de un examen psicolaboral que permita evaluar si el vigilante se encuentra apto para el desarrollo de sus funciones.

Libertad de asociación

Banco Santander Chile mantiene un diálogo permanente y fluido con sus 23 organizaciones sindicales y cuatro federaciones, las que representan los intereses de los colaboradores ante la empresa.

Es así que trabaja de manera colaborativa con todas ellas, procurando el bienestar de sus trabajadores, en equilibrio con el cumplimiento de los objetivos del Banco. La institución cuenta con una política de relacionamiento para todas las organizaciones sindicales, que propicia espacios de encuentro y comunicación, con el fin de facilitar el diálogo, acoger sus planteamientos y velar por que estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, además de informar periódicamente sobre las decisiones que impactan tanto a esta como a sus colaboradores. Con esto, la organización busca anticiparse y dar solución a eventuales decisiones que tengan que evaluar, sin necesidad de especificarla en acuerdos colectivos.

Acuerdos de negociación colectiva

GRI [102-41]

Gracias a la cercanía y trabajo colaborativo que se realiza, en 2020, Banco Santander logró cerrar una negociación colectiva con el área de Delivery.

Cabe destacar que el 100% de los colaboradores están cubiertos por los acuerdos de negociación colectiva y un 74,9% se encuentra sindicalizado.

Tabla de sindicatos

	2017	2018	2019	2020
Porcentaje de empleados representados por un sindicato independiente o cubiertos por convenios colectivos.	75,5	75,1	74,9	74,9



Voluntariado corporativo

Durante 2020, Banco Santander Chile continuó promoviendo las iniciativas de voluntariado entre sus colaboradores, las cuales se encuentran alineadas a la estrategia de sostenibilidad, y marcadas en 2020 por las necesidades surgidas por los efectos de la pandemia.

La Política de Cultura del Banco contiene las directrices que regulan las actividades a realizar, estableciendo como eje principal la educación, en tres líneas básicas: prevención del abandono escolar, promoción de la educación superior y promoción de la educación financiera.

No obstante, la política también deja espacio para el desarrollo de otras actividades que respondan a las necesidades sociales y económicas del lugar en que éstas se desarrollen.

Además de ser una valiosa contribución a la sociedad, permiten incrementar el sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa; generar lazos que mejoren la cohesión interna; y desarrollar capacidades y habilidades necesarias para su vida profesional y personal, tales como la colaboración, el trabajo en equipo, el liderazgo y la creatividad.

Las cifras indican que 37% de los chilenos mayores de 18 años (unas 5 millones de personas) no ha alcanzado los 12 años de escolaridad exigidos por ley (fuente: CASEN 2017), lo que repercute directamente en las oportunidades laborales y sociales a las que pueden acceder. Banco Santander Chile participa en la mesa de trabajo de Educación junto al Ministerio de Educación, AIEP, Crece Chile y Escuelas del Cariño.

De igual forma, los colaboradores pueden participar con sus propias iniciativas, a través del concurso anual Proyectos Solidarios Santander.

Entre las actividades destacadas del año se encuentran el Proyecto Mesa, iniciativa desarrollada en alianza con TECHO-Chile, donde 6.600 colaboradores de Santander apoyaron 60 cocinas comunitarias en distintas regiones del país, donando más de 190.000 raciones de comida y beneficiando -hasta el cierre de 2020- a 16.000 personas de villas y campamentos donde está presente TECHO Chile.

Esto fue la puerta de entrada para que los voluntarios pudiesen identificar y trabajar para resolver otras necesidades, como baños, torres de agua, luminarias y útiles de estudio.

25

iniciativas se llevaron a cabo el 2020, en las que participaron más de 200 colaboradores.

También destacan el programa Mentoring Mujeres Líderes, Programa de Tutorías Santander, Tutorías Belén Educa, charla de ciberseguridad, Proyecto Educación medioambiental, Santander Presente, Microemprendimientos, Estudio Techo y la participación en campañas como Chile Comparte alimentos, Chile Comparte Calor y Regala con Sentido.

Para mayor información acerca de estos y otros programas de impacto social, ver capítulo [Creando valor para la sociedad](#).

Horas destinadas a voluntariado en 2020, desglosadas por cargo

Cargo	Total
Directores	0
Gerentes	227
Subgerentes	303
Jefaturas	1.725
Profesionales	3.712
Administrativos	320
Total	6.287



Creando valor para los accionistas

Banco Santander Chile inicia su actividad en el país en 1978, con la apertura de una filial dedicada, principalmente, a operaciones de comercio exterior. En 1982, se adquieren los activos y pasivos del antiguo Banco Español Chile en liquidación. En 1996, Banco Santander Chile se fusiona con Banco Osorno y -como resultado de esta fusión- se comienzan a transar las acciones de Banco Santander Chile en el mercado local y en la New York Stock Exchange (NYSE). En julio de 2002, se aprueba la fusión de Banco Santander Chile con Banco Santiago, mediante la incorporación del primero a este último. Esta operación da vida al mayor banco del país, con liderazgo en todos los segmentos de negocio, pasando a ser una de las empresas más grandes de Chile y desde entonces, uno de los más importantes valores transados en el IPSA.



188.446.126.794

acciones en circulación

Primer banco de Chile

en ingresar al Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets

+ de 1.532

contactos con inversionistas, un 171% más que en 2019

Mejor equipo Investor Relations

de Chile, por Institutional Investor

→ Canales de comunicación con accionistas



Junta de Accionistas



Informe Anual



Informe 20F



Informes trimestrales de resultados



Conferencias telefónicas y webcasts



Sitio *Investor Relations* en página web de Banco Santander



Conferencias de inversionistas en Latinoamérica, Europa, EE.UU. y Asia



Reuniones y visitas a sucursales



Reuniones virtuales con inversionistas locales y accionistas minoritarios



Comunicaciones vía email

Estructura accionaria

GRI [102-5]

El capital básico de Banco Santander Chile, al 31 de diciembre de 2020, estaba dividido en 188.446.126.794 acciones de serie única, sin preferencia de ningún tipo. Las acciones del Banco se transan en la Bolsa de Comercio de Santiago y en el New York Stock Exchange (NYSE) como American Depositary Receipts (ADRs). El principal

accionista es Grupo Santander, que controla 67,18% de la propiedad, a través de las sociedades Santander Chile Holding S.A. y Teatinos Siglo XXI Ltda. El resto de los accionistas incluye a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), que al 31 de diciembre de 2020 mantenían -en su conjunto- 5,29% de las acciones, y a otros accionistas minoritarios.

Entre estos últimos, se incluye a inversionistas que son tenedores de ADRs, los que representan 11,91% de la propiedad, destacando entre los ADRistas importantes fondos de pensiones globales y fondos soberanos del Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, el Medio Oriente y Asia.



Razón Social o Nombre Accionista	Nº acciones	% Sobre total
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	35,5%
Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A.	59.770.481.573	31,7%
Grupo Santander	126.593.001.268	67,2%
Banco de Chile por cuenta de terceros Ca.	10.698.954.206	5,7%
T Rowe Price Group Inc.	5.960.488.400	3,2%
Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros	4.903.475.546	2,6%
Schroders PLC	4.823.134.000	2,6%
A F P Provida S. A.	2.681.479.419	1,4%
AFP Habitat S.A.	2.675.601.576	1,4%
JP Morgan Chase & Co.	2.578.507.200	1,4%
AFP Cuprum S.A.	1.941.007.773	1,0%
AFP Capital S.A.	1.759.389.585	0,9%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	1.700.114.003	0,9%
Wells Fargo & Co	1.195.671.600	0,6%
Bci Corredores de Bolsa S.A.	1.155.723.642	0,6%
INCA Investments LLC	1.135.557.200	0,6%
Harding Loevner LP	988.838.000	0,5%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	889.299.059	0,5%
Santander Corredores de Bolsa Limitada	879.413.483	0,5%
BlackRock Inc.	876.623.200	0,5%
Vanguard Group Inc./The	854.978.000	0,5%
Renaissance Technologies LLC	720.240.000	0,4%
Standard Life Aberdeen PLC	708.947.600	0,4%
Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de V	666.924.059	0,4%
AFP Modelo S.A.	552.160.528	0,3%
Itaú Unibanco Holding S.A.	467.976.400	0,2%
BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	455.076.732	0,2%
Bice Inversiones Corredores de Bolsa S.A.	431.060.063	0,2%
Itaú Corpbanca por cuenta de inversionistas	369.793.310	0,2%
AFP Planvital S.A.	353.263.833	0,2%
Ariel Investments LLC	339.502.400	0,2%
Otros 11.860 accionistas	9.089.924.709	4,8%
Total	188.446.126.794	100,0%

Estructura accionaria Banco Santander Chile

67,18%

Grupo Santander

5,29%

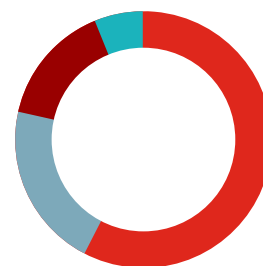
AFP

11,91%

ADR

15,62%

Acción Local



Distribución geográfica de los accionistas minoritarios de Banco Santander Chile

34%

Chile

33%

Estados Unidos

15%

Reino Unido

6%

Otros

3%

Singapur

3%

Australia

2%

Emiratos Árabes Unidos

1%

Canadá

1%

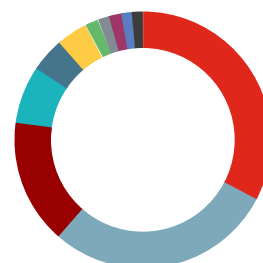
Noruega

1%

Suiza

1%

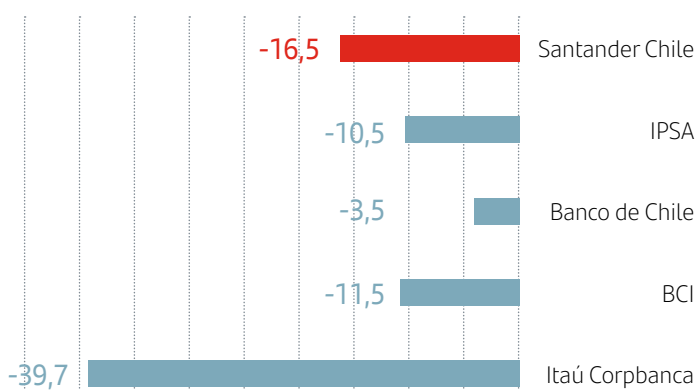
Irlanda





Retorno total incluyendo dividendos

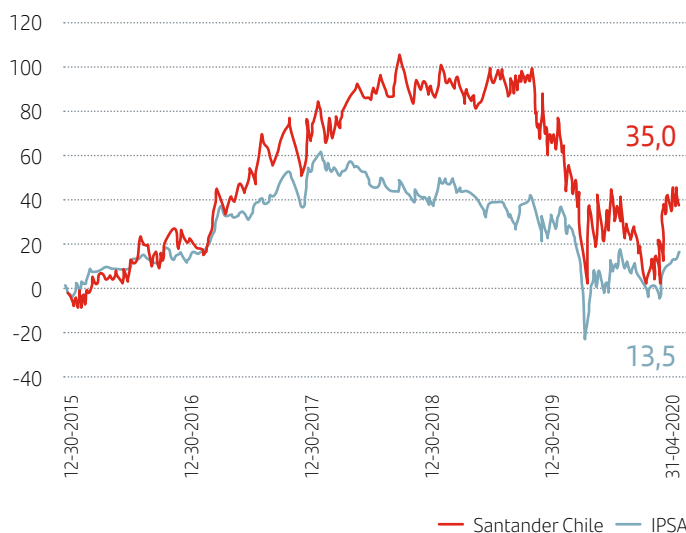
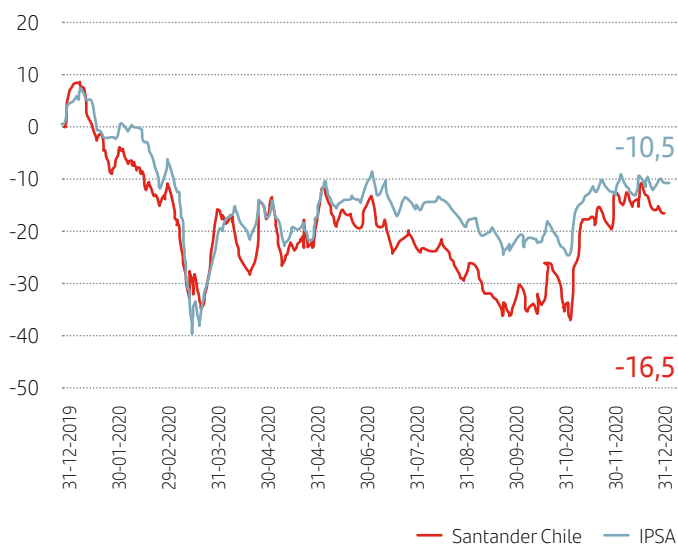
%



Fuente: Bloomberg

Evolución comparada

%



Fuente: Bloomberg

Indicadores Bursátiles	2020	2019	2018	Var%
Precio acción (\$)	34,10	43,00	51,69	-20,7%
Precio máximo acción (\$)	45,84	53,99	55,23	-15,1%
Precio mínimo acción (\$)	24,63	42,00	47,50	-41,3%
Precio ADR (US\$)	18,99	23,07	29,90	-17,7%
Precio máximo ADR (\$)	23,74	32,62	34,94	-27,2%
Precio mínimo ADR (\$)	11,14	20,84	28,94	-46,6%
Acciones (millones)	188.466,1	188.466,1	188.466,1	n.a.
Ratio ADR	400	400	400	n.a.
Utilidad por acción (\$)	2,75	2,93	3,14	-6,3%
Utilidad por ADR (US\$)	1,54	1,57	1,80	-1,7%
Dividendo por acción (\$)	1,76	1,88	2,25	-6,6%
Dividendo por ADR (US\$)	0,91	1,13	1,49	-19,3%
Política de dividendos (%)	60,00%	60,00	75,00	0,0%
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	14,26	13,52	17,12	n.a.
Precio bolsa / valor libro (veces)	1,80	2,37	3,01	n.a.
Patrimonio bursátil (MMUS\$)	8.946,48	10.868,63	14.086,35	-17,7%
Volumen promedio diario (MMUS\$)	14,62	14,94	17,76	-2,2%
Retorno total (incluido dividendos) en pesos	-16,53%	-13,62%	12,00%	n.a.
Retorno total (incluido dividendos) en dólares	-13,12%	-19,21%	-0,25%	n.a.

Evolución de la acción

La acción de Santander Chile es una de las más transadas a nivel nacional, considerando las transacciones en la Bolsa de Comercio de Santiago y en el NYSE.

2020 estuvo afectado, en gran parte, por la pandemia. Tras el arribo del primer caso en Chile el 3 de marzo, los mercados estuvieron bastante volátiles durante todo el año, con el avance de los contagios y las diversas medidas para mitigar su ritmo de propagación. Con esto, la actividad global se contrajo en la primera mitad del año, con indicios de recuperación desde el tercer trimestre, a medida que bajaban los casos. Por esta razón el IPSA disminuyó 14,3% y tuvo un retorno total, incluyendo dividendos, de -10,5%.

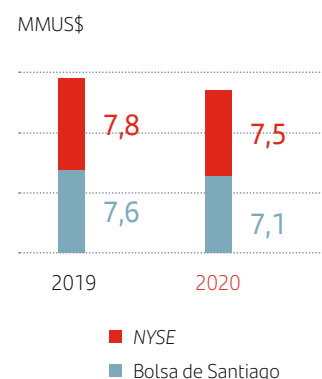
El sector bancario chileno tuvo un desempeño inferior que el IPSA, siendo un sector expuesto al desempeño económico. Banco Santander Chile, por su lado, tuvo una variación

anual de -20,7%, cerrando el año con un valor de Ch\$ 34,10 (US\$18,99 por ADR). Sumando el dividendo pagado durante el año, que corresponde al 60% de la utilidad atribuida del ejercicio 2019, por un monto de \$ 1,76 por acción, el retorno total percibido por los accionistas en el año alcanzó un -16,5%.

En términos de valorización, el Banco cerró 2020 transando con una relación precio/valor libro de 1,80 veces, reflejando el optimismo respecto a las perspectivas sobre el desempeño futuro de la institución, como así también la positiva evaluación que hace el mercado de su estrategia y de los buenos resultados financieros alcanzados. La acción de Santander Chile es una de las más transadas a nivel nacional, considerando

las transacciones en la Bolsa de Comercio de Santiago y en el NYSE. En 2020, el promedio diario transado alcanzó a US\$14,6 millones, de los cuales, US\$7,1 millones corresponden a la acción local y US\$7,5 millones al ADR.

Volumen promedio transado diario



Política de dividendos

La política de dividendos del Banco se rige de acuerdo con la norma vigente sobre este aspecto dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos, que indica repartir, al menos, 30% de la utilidad atribuida del ejercicio. No obstante, igual que en años anteriores, el Banco ha distribuido dividendos mayores que el 30%, debido a las altas rentabilidades, sólidos niveles de capital y buenos resultados que ha logrado Santander. Durante el ejercicio de 2020, los accionistas decidieron en la Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 30 de abril, que en 2020 entregarían un 30% de las utilidades de 2019, dejando un 30% adicional en utilidades retenidas.

Dado que la pandemia recién comenzaba hacia esa fecha,

el Banco consideró prudente entregar el mínimo regulatorio, dejando el restante 30% en utilidades retenidas para ser entregado en meses posteriores y a medida que ya se conocieran mejor los efectos de la pandemia. De esta forma, también, el Banco mantuvo niveles de capital robustos para poder ayudar a sus clientes durante esta época, manteniendo el crecimiento de préstamos y asegurando la continuidad de actividades de las personas, pymes y compañías, en general.

En ese contexto, y dada la buena evolución de los ratios de capital del Banco durante el año, el 26 de noviembre de 2020 se convocó a una Junta Extraordinaria de Accionistas, en la que se votó entregar el 30% de las utilidades de 2019

Año	Dividendo (Ch\$MM)	Porcentaje de utilidades repartidas	Rendimiento de dividendo (%)
2016	336.659	75	5,3
2017	330.646	70	4,3
2018	423.611	75	4,2
2019	355.141	60	3,7
2020	331.256	60	3,8

que se encontraban retenidas. Con esto, se repartió un total de 60% de las utilidades atribuibles a los tenedores patrimoniales del ejercicio 2019, lo que significó un rendimiento de 3,8% a la fecha de pago de ambos combinados.

El programa de reinversión de dividendos orientado a los accionistas retail de Banco

Santander en el país, ofrece reinvertir los dividendos que perciben por sus acciones Santander Chile en acciones del propio Banco, sin gastos ni comisiones por el servicio. Además, los accionistas del Banco pueden comprar y vender acciones de cualquier emisor, a través del Departamento de Acciones, con comisiones preferenciales.

Actividades con inversionistas

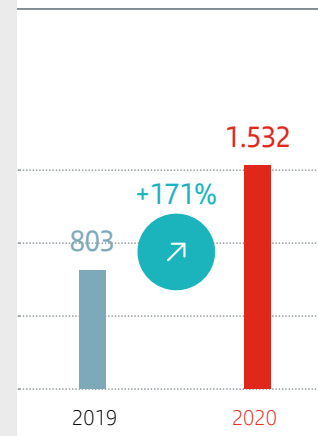
El área de Relación con Inversionistas y el Departamento de Accionistas de Santander Chile son los encargados de mantener debidamente informados a los accionistas e inversores sobre la marcha del Banco. Para ello, se organiza una nutrida agenda de actividades a lo largo del año, entre ellas, la junta de accionistas, presentaciones de informes trimestrales, conferencias telefónicas y digitales, sitio *Investor Relations*, conferencias

de inversionistas nacionales e internacionales y diversas instancias de acercamiento.

A lo anterior, se suman distintos canales de comunicación habilitados para asegurar un contacto permanente con los inversionistas y accionistas minoritarios del Banco. En total, durante 2020, se realizaron más de 1.532 contactos con inversionistas de todo tipo en más de 20 países, equivalente a un aumento de más de 171% en la cantidad de reuniones con inversionistas comparado

con el año anterior. A pesar de la pandemia y del hecho de que el equipo de Relación con Inversionistas no pudo viajar a diversas conferencias en el año, éstas se efectuaron en forma remota, destacando la rápida adaptación de los inversionistas. Además, se crearon varias instancias para actualizar de forma constante a los inversionistas, dada la mayor incertidumbre y las nuevas regulaciones y medidas instauradas durante el año.

Cantidad de reuniones con inversionistas



→ Reconocimiento equipo *Investor Relations* por Institutional Investor

Durante 2020, el equipo de Relación con Inversionistas de Banco Santander Chile fue destacado como el mejor Equipo IR de Chile por *Institutional Investor*.

Esta institución efectúa una encuesta, anualmente, que mide los diversos programas de Relación con Inversionistas en América Latina, incluyendo aspectos como la credibilidad, conocimiento y capacidad de respuestas, entre otros.

**Institutional
Investor**
2020 LATIN AMERICA EXECUTIVE TEAM

Adicionalmente, Robert Moreno, gerente de Relación con Inversionistas, fue destacado dentro de los *Top 2* de Mejor Profesional IR en Chile. De igual forma, *Institutional Investor* también galardonó a Miguel Mata como *Top 2* CEO en Chile y a Emiliano Muratore como *Top 2* CFO en Chile.

Junta de accionistas remota

En abril de 2020, Banco Santander tuvo que innovar rápidamente en la forma de llevar a cabo sus Juntas de Accionistas, de modo tal de contar con una participación segura, evitando la exposición de grandes grupos de personas en un lugar cerrado y adaptándose a las restricciones de las autoridades. Por ese motivo, el evento migró al formato digital, a través de un proveedor externo seguro. Con su cédula de identidad y unos simples pasos a través de la plataforma, los inversionistas locales pudieron participar en las juntas de forma directa, mientras otros inversionistas dieron el poder a terceros, quienes debían estar conectados a la instancia. En tanto, las votaciones se efectuaron en tiempo real y a través de la plataforma que, automáticamente, calculaba los resultados y mostraba el recuento de los votos, una vez terminado el tiempo estimado.

El 30 de abril, la tabla contenía diversas materias, incluyendo la distribución del dividendo y la elección de los directores. Luego de aprobar la modalidad de pago de utilidades, ya descrito, el 40% restante se destinó al fondo de reservas para aumentar la base de capital del Banco. También se eligió -por tres años más- a los directores que ya formaban parte del Directorio. Para más información, por favor, ver el [Acta de la Junta Ordinaria de Accionistas 2020](#).

En tanto, en la Junta Extraordinaria de Accionistas del 26 de noviembre, los accionistas votaron, entre otras materias y como ya está informado, la distribución del dividendo correspondiente al 30% de las utilidades de 2019 que habían quedado retenidas en la instancia anterior. Para más información, le invitamos a conocer el [Acta de la Junta Extraordinaria de Accionistas 2020](#).

Nueva página web de Relación con Inversionistas

Durante 2020, también se lanzó una nueva página de Relación con Inversionistas, en la que se puede encontrar más información sobre las juntas de accionistas, el sistema financiero, la economía, renta fija, riesgo de liquidez y riesgo de mercado. Anteriormente, Banco Santander tenía una página separada para accionistas y otra para inversionistas extranjeros en inglés. Se decidió unir estas dos páginas, a fin de entregar la información consolidada en ambos idiomas, facilitando la navegación a los accionistas locales y extranjeros. Asimismo, se comenzó a publicar los reportes de Panorama Económico del equipo de Estudios en inglés. Para visitar la página, por favor, ver la [Página Web Santander Investor Relations](#).

→ Santander Digital Talk 2020

El 19 de noviembre de 2020, Banco Santander Chile llevó a cabo, por primera vez, un evento virtual para los inversionistas, con el fin de actualizarlos sobre todas las iniciativas digitales que el Banco desarrolló en el último tiempo. En la instancia participaron Claudio Melandri, presidente del Banco; Miguel Mata, gerente general; Matías Sánchez, gerente División Banca Comercial; Emiliano Muratore, Chief Financial Officer, y Robert Moreno, gerente de Relación con Inversionistas. En la ocasión, los inversionistas tuvieron la oportunidad de hacer sus preguntas en vivo a este panel.

Claudio Melandri, destacó los avances del Banco, afirmando que la institución lleva años en un exitoso proceso de transformación cultural y digital que la han posicionado como la mejor de la banca en Chile. Asimismo, Miguel Mata mostró los resultados de los esfuerzos: sobre el 34% de la participación de mercado de clientes digitales entre los bancos privados en Chile y contar con la mayor cantidad de apertura de

cuentas corrientes que el resto combinado, gracias al exitoso proceso de *onboarding* digital y el éxito del producto Santander Life. Además, en la instancia anunció que entre 2021–2023, el Banco espera invertir un total de US\$ 250 millones para impulsar su estrategia digital, la que se sustenta en dos pilares: *Run the Bank* y *Change the Bank*:

- **Run the Bank** está centrada en el consumidor con un modelo de distribución phygital y una oferta de valor basado en lo que las personas buscan lograr. Los objetivos son mantener un alto nivel de satisfacción de cliente, aumentar la productividad de todos los canales y ser más eficientes y rentables, lo que se reflejó en dos iniciativas: Santander Life, con su fuerte crecimiento en la apertura de Cuentas Life, y Workcafé, que incluye una comunidad para ayudar a emprendedores.
- **Change the Bank** busca transformar al Banco en un referente que, sobre la base de la ventaja que proporciona la alta participación de mercado, creando

una plataforma tecnológica para que los clientes lo utilicen como un canal o desarrollador de software para aumentar sus negocios. En este sentido, Santander aprovecha su relación con el Grupo y los proyectos globales, como Fénix 32, que busca elaborar tres soluciones verticales que pueden ser exportadas o ya fueron exportadas a Chile. Algunos de estos ejemplos son Superdigital, Klare, Autocompara, One Pay Fx, y Getnet.

Cabe destacar que el evento contó con un total de 147 participantes, y se unieron a él miembros del Grupo Santander e inversionistas de Estados Unidos, Reino Unido, México, Colombia, Brasil, Perú y Chile. En tanto, los inversionistas minoritarios que asistieron a la instancia sumaron más de un 14% de las acciones totales. Para ver un resumen del evento, por favor, revisar [Santander Digital Talk 2020](#).



Clasificación de riesgo

Banco Santander es una de las empresas privadas con mejor clasificación de riesgo en Latinoamérica y mercados emergentes. La institución cuenta con clasificaciones de riesgo a nivel nacional, de ICR Chile y *Feller Rate*; y a nivel internacional, de *Moody's*, *Standard & Poor's (S&P)* y *JCR*. Durante 2020, *Moody's* y *S&P* bajaron la perspectiva del soberano a negativa, dado el aumento de la deuda soberana después del estallido social y la pandemia. Con esto, la perspectiva, bajo ambas agencias, fue modificada a negativa. Por su lado, *Japanese Credit Rating*, que clasifica a Santander con un A+, mantuvo su perspectiva estable.

Clasificaciones nacionales

ICR Chile	
Solvencia	AAA
Tendencia	Estable
Depósitos a corto plazo	N1+
Depósitos a largo plazo	AAA
Letras de crédito	AAA
Letras de bono	AAA
Bonos hipotecarios	AAA
Bonos senior	AAA
Bonos subordinados	AA+
Líneas de bonos subordinados	AA+
Acciones	Nivel 1

Feller Rate	
Solvencia	AAA
Perspectivas	Estable
Depósitos a corto plazo	N1+
Depósitos a largo plazo	AAA
Letras de crédito	AAA
Bonos hipotecarios	AAA
Bonos senior	AAA
Bonos subordinados	AA+
Acciones	Nivel 1

Clasificaciones nacionales

Moody's	
Depósitos bancarios	A1
Baseline Credit Assessment (BCA)	A3
BCA ajustado	A3
Bonos senior	A1
Commercial paper	P-1
Perspectiva	Negativo

Standard & Poor's	
Clasificación de largo plazo moneda extranjera	A
Clasificación de largo plazo moneda local	A
Clasificación de corto plazo moneda extranjera	A-1
Clasificación de corto plazo moneda local	A-1
Perspectiva	Negativo

JCR	
Clasificación de largo plazo moneda extranjera	A+
Perspectiva	Estable



Banco Santander destaca en los principales índices de sostenibilidad



DJSI Chile

79
puntos

DJSI Chile, MILA,
Emerging Markets

MSCI

A

Evaluación ESG VIGEO Eiris

58/100
puntos

S&P IPSA ESG

3^{er}
peso más alto en el índice

FTSE4Good Latinoamérica
y Mercados Emergentes

Fruto de su firme compromiso con el progreso de las personas, el respeto al medio ambiente y el buen gobierno corporativo, que se manifiesta además en su adhesión a las principales iniciativas de desarrollo sostenible y banca responsable, Banco Santander Chile fue destacado como el banco más sostenible del país en el *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) 2020, índice de referencia internacional que evalúa el desempeño sostenible de las empresas en el ámbito económico, social y ambiental. Hace años que el Banco forma parte de este índice, incluido en el DJSI de Chile y de Mercado Integrado Latino Americano (MILA). Sin embargo, en 2020 fue incluido por primera vez en el DJSI de Mercados Emergentes, siendo el único banco local en calificar para este índice. Obtuvo un puntaje de 79 puntos, 12 puntos más que el año anterior y logró estar dentro del percentil 90 de las compañías que participan en este índice, demostrando los grandes avances realizados por el Banco en temas de sostenibilidad.

Vigeo Eiris también destacó a Santander dentro de las 100 empresas con mejor puntaje en su ranking para mercados emergentes durante 2020. Vigeo Eiris es una agencia que evalúa a las empresas que integran criterios ESG en sus estrategias, operaciones y administración, comprometidas con la promoción del desarrollo

económico, inversión responsable y la creación de valor sostenible. La versión 2020 de este ranking de mercados emergentes -en particular- consideró un universo de 843 empresas de 32 sectores y 31 países. En el índice MSCI, Santander Chile también aparece evaluado con rating A en el ámbito ESG. Además, el Banco es una de las 19 empresas de Chile en formar parte del índice bursátil FTSE4Good Mercados Emergentes y Latinoamérica, con muy positivas evaluaciones en las dimensiones ambiental y social, en comparación con otros bancos del índice.

A principio de 2021, la Bolsa de Santiago lanzó un nuevo índice S&P IPSA ESG. Chile es el tercer país latinoamericano en tener un índice que incorpora estas dimensiones y utiliza la misma metodología que el DJSI. De las 30 compañías que forman parte del IPSA, se incluyeron 26 empresas en este índice y Santander tiene el tercer mayor peso.

Estos logros reflejan el trabajo constante y sistemático que la organización viene desarrollando durante los últimos años en el ámbito de la sostenibilidad y son -a la vez- una invitación para seguir mejorando y aportando al crecimiento inclusivo y sostenible que el mundo requiere hoy.

Creando valor para la sociedad

Parte del rol de Banco Santander Chile es contribuir a la sociedad a través de la creación de valor hacia sus grupos de interés. Éste se refleja en propuestas que buscan un propósito, que permite ayudar tanto a los clientes como a la sociedad en general a cumplir sus objetivos y mejorar su calidad de vida. En un año desafiante marcado por el contexto sanitario, en el cual las necesidades y demandas de la sociedad se incrementaron, el Banco reafirmó su compromiso con el fomento del crecimiento inclusivo y sostenible a través de iniciativas que consideran tanto criterios sociales como ambientales. Es así que además de mantener los proyectos en la línea de sus principales focos de acción, aportó de manera importante en campañas a nivel nacional para apoyar a quienes resultaron más impactados económicamente por los efectos de la pandemia. Además, reorientó iniciativas existentes, como Work Café y la plataforma de apoyo a emprendedores.

Desde la mirada ambiental, el Banco acercó a sus clientes acciones y productos vinculados a la sostenibilidad, entendida como un eje estratégico y central de su negocio que trasciende el ámbito medioambiental y que permite al cliente transitar hacia una economía o estilo de vida sostenible.



→ Canales de comunicación con miembros de la sociedad



Sala de
prensa



Sitio web de
sostenibilidad



Santander
Comprometidos:
newsletter digital bimensual
que informa sobre acciones
de compromiso con la
sostenibilidad



Redes sociales
del Banco:
Instagram, Facebook
y Twitter

1. Dimensión social

GRI [413-1]

Santander tiene como uno de los pilares de la estrategia de Banca Responsable aportar a la sociedad a través del crecimiento inclusivo y sostenible. Por esta razón el Banco ha enfocado su contribución en tres áreas principales: Aporte a la Educación e Inclusión Social, Empoderamiento Financiero, y

Apoyo al Emprendimiento. Cada uno de estos focos son una forma concreta de contribuir al progreso de las personas y generan un impacto positivo que va más allá de quienes se ven directamente beneficiadas.

Durante 2020, con la crisis social y la pandemia, se reorientaron estos focos de

trabajo, reestructurando algunos proyectos para satisfacer necesidades más concretas asociadas a los efectos negativos del escenario sanitario, por ejemplo, en temas de educación y emprendimiento, fortaleciendo además los ámbitos de trabajo social y con las comunidades.



A nivel global, Grupo Santander destinó 100 millones de euros a la lucha contra el Covid-19 y los efectos negativos que ha generado. Solo en el ámbito de educación, Santander movilizó 30 millones de euros a través de Santander Universidades, impulsando diversas iniciativas en beneficio de los más afectados por la crisis sanitaria y también para investigaciones y desarrollo de soluciones.



Los proyectos que desarrolla Santander Chile que se describen a continuación, son fruto del diálogo con distintas organizaciones de la sociedad civil, públicas y del mundo académico, las que mantienen una relación de largo plazo con el Banco.

Focos de acción



Aporte a la Educación e Inclusión Social

- Becas Globales "Quédate en Casa"
- Universia
- Fundación Belén Educa
- Programa Compromiso País
- Centros de Aprendizaje Un Techo para Aprender



Empoderamiento Financiero

- Sanodelucas Santander
- Santander Life
- Cuenta Life
- Programa Educación Financiera en la Escuela junto al Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile



Apoyo al Emprendimiento

- Ideas X
- Santander X
- Brain Chile
- Comunidad Work Café
- Becas Santander de Oficios



Voluntariado Corporativo



Aporte Social a Campañas



Aporte a la educación e inclusión social

Grupo Santander ha destinado más de 1.800 millones de euros a iniciativas académicas desde 2002 a través de Santander Universidades y ha entregado más de 430.000 becas y ayudas universitarias desde 2005. Fue reconocida como la empresa que más invierte en educación en el mundo¹, con acuerdos con 1.000 universidades e instituciones de 22 países.

103.793

personas ayudadas a través de nuestras iniciativas de aporte a la comunidad". Eso no considera lo que hace Santander Universidades.

1. Informe Varkey / UNESCO / Fortune 500

→ Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES)

El Programa de Apoyo a la Educación Superior, impulsado por el Grupo Santander hace más de 20 años, ha beneficiado hasta ahora a más de 4.000 alumnos en Chile. Impulsado por Santander Universidades, consiste en fomentar proyectos en el ámbito de la educación superior, potenciar el emprendimiento joven, formar convenios de colaboración con instituciones educativas, entregar becas de estudios y movilidad internacional, entre otras.

| Objetivo:

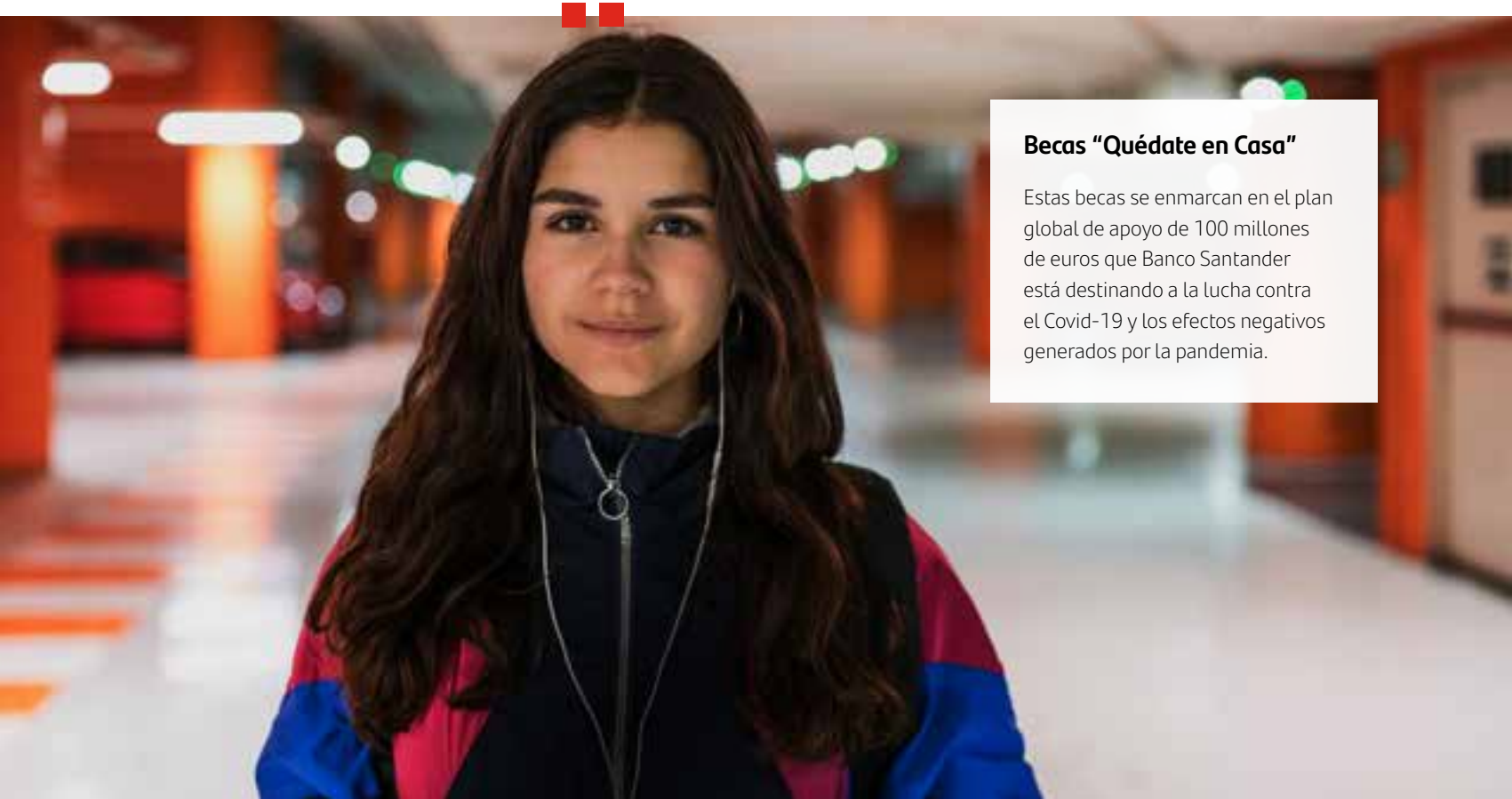
Contribuir con la preparación de los profesionales del futuro en el contexto de la globalización, generando experiencias internacionales que les permitan ampliar su visión del mundo y adquirir nuevas herramientas.

| Hitos 2020:

- Se triplicó el número de beneficiarios de emprendimiento y becas, pasando de 1.000 en 2019 a 2.951 en 2020, superando ampliamente la meta de 2.000 beneficiados para el periodo informado.

| Meta 2021:

Superar el año 2020, llegando al menos a 3.500 beneficiarios de emprendimiento y becas.



Becas “Quédate en Casa”

Estas becas se enmarcan en el plan global de apoyo de 100 millones de euros que Banco Santander está destinando a la lucha contra el Covid-19 y los efectos negativos generados por la pandemia.

Becas de inglés

Estas becas, que buscan apoyar a jóvenes estudiantes no nativos en lengua inglesa interesados en hacer progresar sus carreras en un mercado global, están dirigidas a universitarios y ya graduados que vivan en países de habla hispana como Chile, Argentina, España, entre otros, así como en Polonia, Alemania, Portugal y Brasil.

La convocatoria se lanzó en colaboración con la Universidad de Pensilvania (UPenn), una de las mejores del mundo en enseñanza de idiomas, especialmente lengua y literatura inglesa. Además, UPenn forma parte de la *Ivy League*, la red de casas de estudio americanas más relevantes.

El curso, 100% online, dotará a los participantes de las competencias necesarias para usar el inglés con confianza en entornos profesionales como entrevistas o eventos de networking, interpretación de ofertas de trabajo con precisión o manejo con soltura de los términos adecuados para preparar un *Curriculum Vitae*, una carta de presentación, correos profesionales y mensajes en redes sociales.

| Objetivo:

Entregar herramientas que ayuden a los jóvenes estudiantes en su proceso de búsqueda de empleo y de entrevistas en países de habla inglesa, además de contribuir a alcanzar sus metas profesionales.

| Hitos 2020:

500

becas entregadas a recién egresados y profesionales de 11 países diferentes

Becas Santander Tech

Las tecnologías digitales están revolucionando la forma en que se solucionan problemas como la ciberseguridad o la economía digital. El impacto que están generando en la sociedad afecta de forma positiva a los jóvenes que poseen habilidades en este campo.

Ante esto, Grupo Santander hizo eco de la necesidad de fomentar la formación especializada en transformación digital, lanzando, a través de Santander Universidades, las Becas Santander Tech, en colaboración con el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) Professional Education. Estas becas están dirigidas a estudiantes, graduados y profesionales de entre 20 y 35 años de 13 países (Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EEUU, España, México, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido y Uruguay), reservando el 50% de los cupos a mujeres.

El programa, que será dictado 100% online y se podrá cursar en inglés, español o portugués, durará ocho semanas e incluirá formación en cuatro tecnologías emergentes: *Blockchain*, *Machine Learning*, *Cloud & DevOps* y *estrategias de diseño de producto*.

| Objetivo:

Mejorar la empleabilidad de los jóvenes, a través de la formación en tecnología digital emergente, para que de esta manera pueden insertarse adecuadamente en un mercado laboral cada vez más dominado por las tecnologías digitales.

| Hitos 2020:

400

becas entregadas a estudiantes graduados y profesionales de 13 países diferentes.



La cuarta revolución industrial caracterizada por la automatización y la transformación digital está dejando obsoletas las habilidades de muchos trabajadores y poniendo en evidencia una demanda creciente de nuevas competencias asociadas a las tecnologías emergentes. Esta nueva colaboración con MIT Professional Education pretende que los universitarios y jóvenes profesionales tengan una oportunidad de hacer una inmersión de calidad en esta realidad y situarse en mejores condiciones para enfrentar su desarrollo profesional.



Matías Rodríguez Inciarte

Presidente de Santander Universidades de Banco Santander.

Universia

Impulsada por Grupo Santander, Universia es la mayor red de cooperación universitaria iberoamericana, la cual reúne a más de 1.300 instituciones de educación superior. En Chile, cuenta con la participación de 60 casas de estudio, tanto públicas como privadas.

Gracias a esta red, los alumnos pueden acceder a información sobre instituciones de educación superior, estudios universitarios a nivel nacional e internacional, becas, cursos, opciones de empleo y noticias del mundo universitario.

En 2020, Universia Chile, debió migrar sus tradicionales eventos presenciales a formatos virtuales, logrando una participación remota de más de 900 directivos de educación superior de 50

instituciones de educación socias de la red en Chile. Los temas abordados fueron el impacto y desafíos originados por la pandemia de Covid-19, educación online y conectividad, la situación del pregrado y postgrado, el rol de las comunicaciones y vinculación con el medio, relaciones internacionales en contexto de crisis sanitaria, y actualidad económica, con las áreas de finanzas, entre otros.

| Objetivo:

Ser la mayor red de cooperación universitaria iberoamericana que contribuye al progreso de las instituciones de educación superior y de sus comunidades. Sus principales ejes de actuación se centran en orientación académica, empleo y en apoyar la transformación digital de las universidades.

| Hitos 2020:

- Realización de cuatro grandes encuentros de directivos, con un promedio de asistencia de 120 representantes.
- Realización de una charla internacional sobre tendencias en educación superior, con 131 participantes.
- Realización de 11 conversatorios con directivos, con un promedio de 15 participantes de distintas áreas.
- Apoyo en las convocatorias de los webinars y reuniones virtuales de Metared Chile, iniciativa que está impulsando la transformación digital.



→ Premios apoyados por Santander Universidades

1. Premio para profesores

Santander reconoce el esfuerzo de los profesores de Chile, quienes hicieron frente a los efectos de la pandemia, para poder continuar las clases con sus alumnos. Un reconocimiento especial fue otorgado al profesor José Luis Bravo González, de la Escuela Evangélica Bethel, a quien Santander Universidades junto con la Universidad Andrés Bello, becó con un Magister en Desarrollo Curricular y Proyectos Educativos en dicha universidad.

2. Premio Arte Joven de la Universidad de Valparaíso

Apoyo financiero de Premio de Pintura y Arte que benefició a un(a) artista joven.





14.554

beneficiarios

54

voluntarios en tutorías

405

horas donadas

Fundación Belén Educa

En el marco del compromiso de Santander Chile con el apoyo a la educación primaria y secundaria, durante 2020 se mantuvo el trabajo con la Fundación Belén Educa. Durante 20 años de trabajo conjunto, la cooperación del Banco se ha traducido en aportes monetarios a través de programas académicos transversales que impactan a la totalidad de los niños, niñas y adolescentes pertenecientes a la Fundación. Además de los aportes monetarios, se llevan a cabo diversas iniciativas que involucran la activa participación de los colaboradores del Banco, y que han hecho posible el progreso y desarrollo de alumnas y alumnos de los colegios que la Fundación mantiene en las comunas de Puente Alto, Maipú, La Pintana, San Joaquín, Quilicura, Pudahuel, Santiago y Cerro Navia en la Región Metropolitana, y de La Unión, en la Región de Los Ríos.

| Objetivo:

Promover la educación de calidad en sectores vulnerables, a través de los programas de inversión comunitaria en los colegios de Fundación Belén Educa.

En 2020 se realizaron los siguientes proyectos:

• Prácticas

Banco Santander Chile recibió a 50 alumnos en práctica de cuarto medio de la especialidad de Administración, quienes, ante la imposibilidad de realizar actividades presenciales, emigraron a una modalidad totalmente digital. Este nuevo formato consistió en un curso de capacitación financiado por el Banco, con el requisito de realizar un proyecto para el colegio, como parte del componente práctico. Una vez finalizado el proceso, obtuvieron su título técnico-profesional, además de su licenciatura de enseñanza media.

Durante casi dos décadas más de 400 estudiantes de la Fundación han realizado sus prácticas en el Banco.

• Tutorías

Durante 2020, 54 colaboradores del Banco de distintas áreas acompañaron a igual número de alumnos de cuarto medio de los colegios San Damián de Molokai, Oviedo y Vicuña, en el proceso de elección de carrera y continuidad

de estudios superiores. Debido a la emergencia sanitaria, este programa se realizó por primera vez de manera 100% online, permitiendo la participación de voluntarios de distintas regiones del país. Durante seis meses estos colaboradores guiaron y acompañaron a los jóvenes, compartiendo experiencias profesionales y personales, incentivándolos a continuar estudiando y así mejorar sus condiciones de vida en el futuro.

• Beca Santander de Excelencia Académica

Desde 2004, el Banco entrega anualmente la Beca Santander de Excelencia Académica a alumnos egresados de la Fundación que destacan por su rendimiento escolar, compromiso, liderazgo, responsabilidad y aporte a la comunidad, permitiéndoles avanzar hacia la educación superior. En 2020, seis exalumnos resultaron beneficiados.

Desde el advenimiento de la gratuidad universitaria, la beca financia la mantención y acompañamiento personalizado de los alumnos becados, con el objetivo principal de evitar su deserción de la educación superior.



Programa Compromiso País

Santander forma parte de esta iniciativa, coordinada por la Presidencia de Chile, desde 2018, cuyo objetivo es resolver problemas que afectan a la población más vulnerable del país a través de un trabajo conjunto entre el sector público, privado, académico y a la sociedad civil. Para ello se conformaron 16 mesas de trabajo, cada una de ellas abordando las distintas problemáticas identificadas, participando Banco Santander Chile en la mesa 8 que busca disminuir la alta cifra de personas adultas que no han finalizado su escolaridad. En Chile, según la encuesta CASEN 2017, 4.910.000 personas no han terminado los 12 años de colegio.

Además de Banco Santander, este grupo de trabajo está también conformado por el Ministerio de Educación, AIEP, Escuelas del Cariño, Crece Chile y la Cámara Chilena de la Construcción.

Santander Presente

En respuesta a la necesidad de apoyar a quienes no han finalizado su escolaridad, y entendiendo el rol transformador que tiene la educación en la vida de las personas. El Banco continuó en 2020 con su programa "Santander Presente", que busca que estas personas puedan culminar con éxito su enseñanza media.

Los alumnos participantes tuvieron la oportunidad de elegir si rendían el examen para fines laborales o para continuar sus estudios superiores, y en ambos casos, para su preparación se les otorgó acceso a una plataforma web, para disponer de los contenidos en línea, contando también con el apoyo de tutores. Dada la situación derivada de la pandemia, los voluntarios guiaron y motivaron a los alumnos de forma remota, para que no abandonaran esta oportunidad.

Objetivo:

Apoyar a personas mayores de 18 años que no se encuentran estudiando, para completar los 12 años de escolaridad.



Aprende Mayor

Este programa está enfocado en personas mayores de 60 años para que finalicen su enseñanza básica y/o media. Durante 2020 el programa se llevó a cabo en conjunto con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), el Ministerio de Educación, la Fundación de las Familias y el Programa Adulto Mayor UC.

A los estudiantes se les asignaron tutores, los cuales acompañaron de manera telefónica a sus alumnos, quienes recibieron un libro con todos los contenidos.

Objetivo:

Apoyar o preparar a personas mayores de 60 años para que completaran su escolaridad.



Cumpliendo un Sueño

El programa está enfocado en apoyar a mujeres para que puedan finalizar sus estudios y así generar mayores oportunidades laborales. Esta iniciativa es respaldada por Banco Santander y ejecutada por profesores de la Fundación Good Neighbors, quienes asistieron durante cuatro meses a mujeres que formaban parte de los programas de PRODEMU.

Objetivo:

Apoyar a mujeres participantes de los programas de PRODEMU para que completen su escolaridad.



Trabajo con TECHO-Chile

Durante 2020, Santander continuó apoyando la educación a través de los centros de aprendizaje "Un Techo Para Aprender" y el programa Becas Santander de Oficios, que adecuó su oferta de cursos, entregando 300 becas de capacitación en formato online, para impartir contenidos de alfabetización digital y técnicas de planificación y administración.

- **Centros de Aprendizaje Un Techo para Aprender**
Banco Santander y TECHO-Chile crearon estos centros que entregan oportunidades de aprendizaje en un contexto de educación no formal para niñas, niños y adolescentes que viven en contextos de alta vulnerabilidad. En estos centros se ofrecen programas educativos lúdicos que complementan la educación formal y fomentan competencias tales como la colaboración, la responsabilidad personal y social, el pensamiento crítico y la comunicación, además de valores de convivencia. Cabe destacar que los centros son gestionados por gestoras educativas de las propias comunidades, capacitadas para esta labor y partícipes de la transformación de su entorno.

En 2020, 14 nuevos centros de aprendizaje fueron habilitados, llegando a un total de 24 operativos de norte a sur del país. Producto de la pandemia se reformuló la oferta programática y se incorporaron servicios de apoyo a la educación de las comunidades, como puntos de impresión y reforzamiento escolar a distancia desarrollado por voluntarios.

| Objetivo general:

Generar oportunidades de aprendizaje en contexto de educación no formal para niños/as y adolescentes que viven en campamentos y villas.

1.001

niños beneficiados

43

dirigentes sociales
capacitados

4

programas operativos,
reconvertidos por
efectos de la pandemia

358

voluntarios Santander¹

24

centros a lo largo del país

→ Otras iniciativas con TECHO-Chile

1. Contribución con viviendas transitorias para beneficiarios de TECHO

Los colaboradores de la División Banca Empresas e Instituciones (BEI) llevaron adelante una nueva campaña de recaudación de fondos con sus clientes para la construcción de viviendas transitorias, alcanzando en total \$120 millones, que permitieron levantar 89 viviendas de este tipo en distintas zonas del país.

Además, Banco Santander se sumó a la campaña masiva lanzada por TECHO-Chile, logrando recaudar fondos para 102 viviendas, los que se suman a los esfuerzos de BEI.

2. Regala Educación para niños y niñas de TECHO-Chile

Desde hace más de dos décadas, los funcionarios de Santander apoyan, a través de diversas iniciativas, a las familias de villas y campamentos donde está presente TECHO-Chile. En 2020, los colaboradores del Banco aportaron con regalos para los niños y niñas que participan del programa Techo Para Aprender, espacios educativos que buscan potenciar la enseñanza de los más pequeños y adolescentes a través de juegos y actividades lúdicas.

1. 358 aportantes a la campaña Regala Educación que se realizó completamente de forma digital gracias a la habilitación del sitio "Regala Educación" donde los colaboradores del Banco pudieron donar Kits de estudios, materiales para actividades manuales e incluso tablets.



Empoderamiento financiero

GRI [203-2]

Una de las formas que tiene Santander Chile de impactar positivamente a las personas es mediante el empoderamiento financiero, ya sea a través de iniciativas de educación financiera, que les ayuden a tomar decisiones responsables en torno al manejo de sus finanzas, o por medio de la oferta de productos y servicios que incentiven su buen comportamiento financiero.

Sanodelucas

Sanodelucas es una plataforma digital que ofrece información de alfabetización financiera, tanto para personas naturales como para emprendedores. A través de ella, el Banco busca mejorar la toma de decisiones de las personas en este ámbito, capacitando en el uso de productos bancarios y el manejo de las finanzas personales, siendo una iniciativa pionera en la industria financiera en Chile.

| Objetivo:

Poner a disposición de las personas y pymes herramientas y conocimientos financieros.

453.656

beneficiarios de la plataforma.

Cuenta Life

Como parte de su compromiso con la inclusión financiera, Santander Chile lanza en 2019 el Plan Cuenta Life. Bajo la modalidad 100% digital y enfocada en el ahorro, sus características permiten una mayor accesibilidad de servicios a quienes habitualmente están excluidos del sistema financiero, tales como familias de rentas bajas y colectivos más vulnerables. Respecto del número de aperturas de cuentas, la pandemia tuvo un efecto positivo, dado que aceleró la digitalización de la banca, logrando más de 324.821 cuentas corrientes netas al cierre de 2020.

Además de su apertura digital, algunas de las principales características de la Cuenta Life son una cuota única mensual de 0,21UF, el no cobro de comisiones por concepto de transacciones o giros en cajeros automáticos nacionales, además de no permitir sobregiros, para así evitar el sobreendeudamiento.

Programa de Educación Financiera en la Escuela junto al Centro de Políticas Públicas UC

Desde hace cinco años, Banco Santander Chile trabaja en alianza con el Centro de Políticas Públicas de la Universidad Católica de Chile para investigar los niveles de alfabetización financiera de la población chilena y, a su vez, capacitar a las comunidades educativas sobre estas temáticas.

En su quinta versión en 2020, el programa desarrolló dos iniciativas, una investigación y una serie de seminarios virtuales.

7.582

beneficiarios en 2020

• El Futuro es Ahorra

Consiste en una plataforma digital de educación financiera, dirigida a estudiantes de enseñanza media con foco en el primer año de dicho ciclo, que busca, a través de una interfaz gamificada y utilizando un lenguaje sencillo y lúdico, facilitar el aprendizaje de conceptos, procesos económicos y



técnicas financieras. Esto, a propósito de la Ley 21.092, promulgada en mayo de 2018, que modifica la Ley General de Educación (LGE), incorporando la enseñanza obligatoria de contenidos de educación financiera para los alumnos de ese nivel.

Gracias a esta iniciativa, durante 2020, en contexto de pandemia, los jóvenes que utilizaron esta plataforma pudieron seguir adquiriendo conocimientos desde la seguridad de sus casas. Participaron de este programa 32 colegios pertenecientes a las regiones de Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, Maule y Aysén, totalizando más de 3.700 alumnos que ya cuentan con conocimientos que los ayudarán a tomar decisiones financieras más informadas en el futuro.

- **Curso virtual de Educación Financiera para Todos y Todas**

Cualquier persona mayor de 18 años interesada en aprender sobre distintos tópicos relacionados a las finanzas personales tuvo la posibilidad de inscribirse en este curso virtual gratuito, que consiste en videos y pruebas, y aborda tópicos tales como el ahorro, el endeudamiento, el crédito y las tasas de interés, entre otros. Además, quienes lo aprobaron recibieron un certificado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

- **Seminarios virtuales**

En 2020, Santander y el Centro de Políticas Públicas UC realizaron dos webinars, buscando acercar diversos temas de educación financiera a las personas del país, aprovechando las ventajas de la tecnología.

1. Webinar "Desafíos de la educación financiera en la escuela en tiempos de crisis económica", con 250 personas conectadas de Santiago, Arica, Temuco, Chillán, San Pedro de la Paz, entre otras localidades. Incluyó la participación de representantes del Banco Central y de la Agencia de Calidad de la Educación.
2. Webinar "Comportamiento económico de los hogares en Chile: el rol de la educación financiera en tiempos de crisis", en el cual se presentó el estudio y los resultados de la investigación elaborada por la Universidad Católica en esta materia, en el marco de este programa. Participó el subsecretario de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Sebastián Villarreal; la asesora de la Comunidad de Organizaciones Solidarias, Alejandra Pizarro y el primer vicepresidente del Directorio de Banco Santander y ex presidente del Banco Central de Chile, Rodrigo Vergara.

→ Estudio conjunto entre el Centro de Políticas Públicas UC y Banco Santander: "Evolución del comportamiento financiero de los hogares en Chile"

Con el objetivo de analizar y describir la evolución del comportamiento financiero de los hogares del país entre los años 2007 y 2017, el Centro de Políticas Públicas UC llevó a cabo este estudio durante 2020. Los resultados de esta investigación indican que, si bien en los 10 años analizados la inclusión financiera de los hogares chilenos ha crecido en promedio, se observa una evolución asimétrica por quintiles de ingreso. De tal modo que el quintil de mayor ingreso es el que ha concretado un crecimiento más elevado en su inclusión financiera -casi un 20%, mientras que el de menores ingresos se ha visto estancado en esta década.

El estudio también evidencia que, en comparación con otros países OCDE y de la región, en términos de tenencia de cuentas bancarias,

Chile se encuentra 9 puntos porcentuales por sobre lo esperado según su nivel de desarrollo, transformándolo en el líder regional en acceso financiero. De acuerdo a la investigación, esta situación vuelve imperativo el educar financieramente a la población, para que las personas puedan ocupar estas herramientas de manera prudente e informada. Los esfuerzos en esta materia, según distintos estudios e informes de la Comisión para el Mercado Financiero, deben concentrarse en adultos mayores, mujeres y jóvenes.

En concreto, el estudio reveló:

- Malas prácticas para manejar el endeudamiento, adquiriendo créditos para pagar deudas anteriores.
- Alta carga financiera mensual con respecto a los ingresos mensuales de los hogares.

Para hacer frente a esta realidad, el estudio propone:

- Buscar mejorar las asimetrías de información que enfrentan los consumidores.
- Impulsar regulaciones que fomenten la inclusión.
- Generar medidas que permitan resguardar los niveles de endeudamiento de las personas, como un registro consolidado de endeudamiento, tema que lleva muchos años en el debate sin avances relevantes.



Apoyo al Emprendimiento

Banco Santander Chile apoya y potencia la innovación y el emprendimiento para que las personas logren desarrollar sus proyectos y creen valor. Inicialmente enfocado en pymes, el programa ha transitado al apoyo de emprendimiento joven, fortalecido en 2020 pensando en las consecuencias de la pandemia en la generación de empleo. La convocatoria que realiza el Banco consiste en la guía y entrega de herramientas para el desarrollo de sus ideas de negocio.

Santander Universidades mantiene más de 50 convenios de colaboración con universidades públicas y privadas chilenas y respalda a más de 1.200 casas de estudio en todo el mundo.

Santander X

Consiste en una comunidad global de emprendimiento universitario que permite la conexión entre jóvenes emprendedores y los principales actores del ecosistema del emprendimiento: universidades, empresas, docentes, mentores y otros emprendedores. Esta plataforma permite desarrollar proyectos a nivel internacional y el acceso a una red que informa sobre eventos, convocatorias, noticias y otros contenidos de interés.

En Chile existen 20 instituciones adheridas, 11 organizaciones que desarrollaron iniciativas de emprendimiento universitario y 1.020 postulaciones recibidas.

Ideas X

En 2020 se lanzó la segunda edición del programa Ideas X, competencia dirigida a universitarios de pregrado, que busca acompañar y entregar un capital inicial a los emprendedores que destaquen por sus ideas innovadoras. La postulación se realizó a través de Santander X, y se escogieron iniciativas provenientes de 31 instituciones de educación superior, con un total en premios entregados de \$40.000.000 para mejorar sus proyectos.

Los ganadores forman parte de Academia X, recibiendo una formación intensiva junto a reconocidos expertos del ecosistema.

145

proyectos recibidos en 2020, de los cuales 25 buscaban combatir el Covid-19.



Santander
Universidades
mantiene más de
50 convenios de
colaboración con
universidades públicas
y privadas chilenas
y respalda a más de
1.200 casas de estudio
en todo el mundo.



→ Iniciativas surgidas en pandemia

1. Santander Tomorrow Challenge

Grupo Santander lanzó esta iniciativa para apoyar proyectos que buscaran hacer frente a los desafíos derivados de la pandemia y entregaran soluciones a los retos post Covid-19. El Banco destinó un millón de euros a los mejores 20 proyectos de 14 países que presentaran las mejores soluciones, respondiendo a cuatro desafíos: creación de empleo, adaptación de las competencias personales, reinversión y reapertura de negocios e industrias y nuevas oportunidades de negocio.

Lexgo, *startup* chilena, fue una de las 20 ganadoras en la categoría nuevas oportunidades de negocio, adjudicándose 20 mil euros para desarrollar su iniciativa. Además, obtuvieron apoyo a través de mentorías, *roadshows* para acceder a financiamiento y difusión en medios de comunicación.

2. Open Bridge Covid-19

Santander X, Know Hub Chile y OpenBeauchef de la Universidad de Chile organizaron esta convocatoria de innovación, en la cual se premió a *Medical Shield Staffing*, iniciativa creada por un equipo del Instituto Sistemas Complejos de Ingeniería, que ha permitido reducir en hasta un 25% los contagios en el personal de salud. Esta tecnología ha sido probada en el Hospital Clínico de la Universidad de Chile y en el Hospital Herminia Martín de Chillán.

Brain Chile

El programa, creado en 2015 por la Universidad Católica de Chile busca impulsar la transferencia de emprendimientos de base científico-tecnológica, desde los laboratorios y salas de clases a distintos sectores de la industria. En 2020 hubo un récord de 338 postulaciones de proyectos, logrando un 40% de participación de universidades del extranjero. Se seleccionaron 12 equipos de los cuales ocho, pertenecientes a Chile, Argentina, Ecuador y Perú pasaron a la etapa final: Braillear, Biomateriales Nativos, Dragon BioMed, Ilico Genetics, Mosy, Naturannova, Palpa y Yaku.

Tras un proceso de aceleración de cuatro meses, expusieron en la feria de prototipos online y presentaron sus proyectos vía zoom en la final del programa, siendo Biomateriales Nativos de Chile reconocido

como el mejor emprendimiento del año, con un premio de \$19 millones de pesos. Este emprendimiento consiste en el desarrollo de nuevos materiales a partir de elementos nativos de la Patagonia chilena.

El segundo lugar, que además obtuvo el premio del público, fue Dragon BioMed, emprendimiento de Ecuador que desarrolla una nueva terapia basada en mitocondrias para el tratamiento de heridas y enfermedades para uso veterinario. Obtuvieron un premio de 11 millones de pesos.

El tercer lugar recayó en Naturannova, proyecto de Chile que propone un nuevo ingrediente para la industria de alimentos: endulzante de origen natural para reemplazar el azúcar y con mejor aceptación entre los consumidores.

\$70.000.000

repartidos en total



Comunidad Work Café para emprendedores

A raíz de la pandemia, Santander Chile decidió renovar la plataforma Comunidad Work Café para entregar contenidos y nuevas herramientas a aquellos emprendedores que tuvieron que reinventarse, apoyándolos en dicho proceso.

El relanzamiento de la comunidad incorporó innovaciones tales como:

- Asesorías: alianza estratégica con la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH) para dictar mentorías en forma gratuita a través de la comunidad, disponiendo de una plataforma de video para este fin. De esta forma, se realizaron asesorías relacionadas con marketing, contabilidad, modelo de negocio, creación de empresas e innovación, con cien voluntarios inscritos para reunirse con emprendedores y poder así resolver dudas respecto de sus proyectos.
- Mercado: vitrina para que los emprendedores y pymes puedan ofrecer sus productos y servicios de manera gratuita y, ampliando su difusión con otras empresas y consumidores.
- Empleabilidad: dirigido a todos quienes están en busca de trabajo y quieren mejorar sus técnicas para encontrar uno. En la comunidad Work Café se realizaron capacitaciones online de cursos y videos para elaborar un currículo y aprender a potenciar las ventajas con las que cuenta cada persona para insertarse en el mundo laboral.
- Toolkit: consiste en herramientas para mejorar las ventas y gestión de los emprendimientos, en conjunto con diferentes partners, y beneficios para clientes Santander.
- "Conversaciones Work Café": encuentros y charlas 100% online, transmitidas vía Facebook, Youtube, Emol y RRSS T13. Con más de 34 charlas sobre historias de emprendimiento e innovación, se alcanzaron 14 millones de personas, logrando en 2020 un promedio de 1.800 personas conectadas simultáneamente en cada capítulo.

Además, representantes del Banco participaron de los programas de radio Work Café para explicar las iniciativas impulsadas por Santander para hacer frente al Covid-19.

Becas Santander de Oficios: Alfabetización Digital y Apoyo al micro emprendimiento

En 2020, al alero del programa de capacitación Becas Santander de Oficios, que busca potenciar competencias laborales y el emprendimiento de personas que pertenecen a zonas vulnerables del país, Santander y TECHO-Chile lanzaron conjuntamente los cursos de Alfabetización Digital y de Técnicas de Planificación y Administración de Negocios.

Estas nuevas becas buscan disminuir las brechas tecnológicas y entregar herramientas para el desarrollo y administración de pequeños negocios entre personas que, debido a los efectos de la pandemia, se vieron obligadas a realizar sus actividades de manera online, sin contar los conocimientos necesarios para hacerlo.

Gracias a este proyecto, 200 alumnos, principalmente mujeres, se capacitaron en conceptos y habilidades básicas de informática, y otras 100, en Técnicas de Planificación y Administración de Negocios, conocimientos ambos, que contribuirán en su búsqueda de nuevas oportunidades sociales y económicas.

De forma complementaria, Santander lanzó el programa de voluntariado corporativo Micro emprendimientos, a través del cual 30 colaboradores del Banco asesoraron y acompañaron el proceso formativo y de gestación de negocios de igual número de vecinos de villas y campamentos. Como parte del programa, los micro emprendedores recibieron un capital semilla para financiar su plan de inversión inicial y cuentan con la posibilidad de financiamiento para continuar escalando sus proyectos.

| Objetivo general:

Desarrollar y potenciar competencias laborales de personas que pertenecen a las zonas más vulnerables del país, entregando herramientas que favorecen el autoempleo y el emprendimiento.

200

becas de Alfabetización Digital

100

becas de Técnicas de Planificación y
Administración de Negocios



Estoy muy contenta con este curso que nos ha brindado TECHO-Chile y Santander. A través de estos programas estoy logrando mi pequeña empresa y este curso me ha servido mucho para empezar, creando una página web.



Beneficiaria del programa





Voluntariado Corporativo

Parte importante de la contribución que hace el Banco a través de sus iniciativas sociales es llevada a cabo por sus propios colaboradores, quienes participan todos los años en diversas actividades, materializando el compromiso de la organización y las personas que la componen en acciones que abarcan un amplio rango de temas.

Durante 2020 este compromiso fue reforzado a raíz de las consecuencias que trajo consigo la pandemia, que golpeó fuertemente a los sectores más vulnerables de la sociedad. Frente a esta lamentable situación, los colaboradores de Banco Santander Chile participaron de diversas iniciativas con el fin de ayudar a quienes más lo necesitan. Este año, se donaron más de 190.000 raciones de comida, beneficiando a más de 16.000 personas de villas y campamentos donde está presente TECHO-Chile. Los voluntarios del Banco también fueron tutores de 54 alumnos de la Fundación Belén Educa, guiándolos en sus decisiones sobre sus estudios, gestionado 25 proyectos solidarios y apoyando a 160 personas en la preparación de sus exámenes libres para terminar la enseñanza media, entre otros.

Proyecto Mesa

Iniciativa desarrollada en alianza con TECHO-Chile, donde 6.600 colaboradores de Santander Chile, representados por 170 embajadores, apoyaron 60 cocinas comunitarias en distintas regiones del país. El objetivo del proyecto era cubrir las necesidades alimenticias existentes en campamentos y villas producto de la pandemia.

Esto fue la puerta de entrada para que los voluntarios pudiesen identificar y trabajar para resolver otras necesidades de las comunidades, tales como la implementación de las cocinas comunitarias, además de servicios básicos como baños, torres de agua, y luminarias.

190.000

rationes de alimentos se recolactaron

Proyectos solidarios

Más de 830 colaboradores de Santander Chile participaron en una nueva versión del Concurso Nacional de Proyectos Solidarios, presentando sus ideas en beneficio de comunidades u organizaciones en situación de mayor vulnerabilidad. De esta manera, se recibieron 119 proyectos enfocados en diversas áreas como salud, bienestar e inclusión social de personas vulnerables, educación, inclusión financiera, fomento del emprendimiento y migrantes.

25

proyectos ejecutados, que recibieron \$800.000 cada uno para su desarrollo.

Programa de voluntariado para apoyar microemprendimientos

Para apoyar a las familias más vulnerables del país se lanzó junto a TECHO-Chile un programa de voluntariado para apoyar a microemprendimientos, con el fin de solucionar algunas problemáticas que se viven en villas y campamentos como deudas formales e informales excesivas, opciones de trabajo limitadas y rígidas e ingresos insuficientes.

Durante cuatro sesiones online, 30 voluntarios de las áreas comerciales del Banco impartieron conocimientos básicos sobre emprendimiento y ayudaron a resolver dudas y compartir experiencias.

Calor a los hogares más vulnerables

Colaboradores de Santander se coordinaron para comprar recargas de gas y entregárselas a aquellas familias más vulnerables del país, quienes han sido fuertemente golpeadas por la pandemia,

sobre todo las personas que viven en campamentos.








Se entregaron 2.048 recargas de gas, cuyo valor aproximado es de \$18.000 cada una, las cuales permitieron que las familias pudieran cocinar, bañarse y calefaccionar su hogar durante los fríos meses de invierno.

Fundación Pro Bono

Pro Bono es una organización sin fines de lucro que promueve y facilita el acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad social.

La División Jurídica de Santander ha apoyado a Fundación Pro Bono desde 2018. Durante estos años, los abogados del Banco han participado en más de 60 casos y durante 2020 apoyaron en 17 de ellos. Las materias abordadas van desde la revisión de contratos, estatutos, constitución de ONGs, causas de familia y civiles, y charlas a colegios, fundaciones e instituciones de la sociedad civil.

→ Voluntariado corporativo en Santander 2020

	2019	2020
 Iniciativas	24	31
 Voluntarios	2.411	646
 Beneficiarios	11.554	26.641
 Horas de voluntariado	4.917	6.287
 Horas laborales	2.807	3.572
 Horas no laborales	2.110	2.715
 Valorización horas de voluntariado	\$37.402.701	\$54.717.754



Aporte social en pandemia

Tras las medidas de confinamiento impuestas por la emergencia sanitaria, Banco Santander Chile ha trabajado en conjunto con universidades, centros de estudios y fundaciones en la lucha contra el coronavirus. El Banco reorganizó sus focos, poniendo especial atención en los grupos vulnerables más afectados por la pandemia.



Durante 2020, Grupo Santander entregó casi 100 millones de euros en todos los mercados donde opera, para investigaciones e iniciativas que hicieran frente al Covid-19, bajo el lema "Santander Todos Juntos Ahora".





Banco Santander Chile colaboró, a través de diversas iniciativas, con quienes resultaron más afectados por efecto de la crisis sanitaria en 2020.



En Chile, el Banco participó del Fondo Privado de Emergencia para la Salud, coordinado por la Confederación de la Producción y Comercio (CPC), que en 2020 superó los \$94.000 millones, para adquirir implementos de salud, tests de diagnóstico, equipamiento y otros instrumentos médicos que fueran necesarios.

También, en el país se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

Aporte a la Teletón 2020

Teletón es la institución que ayuda a rehabilitar a niños y adultos en situación de discapacidad a lo largo de todo el país. Santander participó en la versión 2020 y realizó un aporte de \$1.200 millones. Además, por primera vez, todos los bancos se unieron a esta causa, disponibilizando en sus respectivos sitios web un botón virtual para facilitar los aportes de usuarios. Con esta iniciativa, solo a través de Santander se pudieron recaudar unos \$3.100 millones gracias al aporte de los clientes, recibiendo cerca de 136 mil transferencias.

Sitio web "Esto lo Superamos Juntos"

Se lanzó el sitio web www.estolosuperamosjuntos.cl, abierto para todos, que busca recopilar en un solo lugar toda la información oficial de las autoridades en torno a la pandemia. También, incluye otros contenidos como cursos, talleres, bibliotecas con libros de

arte, estado de los servicios, campañas de ayuda y alternativas de ocio para el período de cuarentena.

Campaña ¡Vamos chilenos!

Santander se sumó a la campaña "Vamos chilenos" llevada a cabo el 18 y 19 de septiembre con el objetivo de ayudar a quienes han sido golpeados por los efectos socio económicos causados por el Covid-19, principalmente, los adultos mayores.

Campaña Chile Comparte

Santander se unió a #ChileComparte, campaña impulsada por TECHO-Chile para ir en ayuda de las familias más vulnerables del país, quienes más sufren las consecuencias del coronavirus. El Banco invitó a clientes y colaboradores a apoyar a estas familias, a través de la entrega de cajas solidarias de alimentación. El Banco donó 8.424 cajas solidarias de alimentos a igual número de familias, permitiéndoles contar con suministro por 15 días. Además, se le hizo una invitación a los clientes y colaboradores a ser parte de esta iniciativa, que benefició a familias de 57 comunas a nivel nacional.

60 cocinas comunitarias de TECHO-Chile

Gracias al compromiso de los colaboradores del Banco, distintos equipos de Santander acompañaron y apadrinaron a 60 cocinas comunitarias en campamentos y villas.

Cajas de Alegría

Más de 600 colaboradores ayudaron a familias de campamentos, juntas de vecinos e iglesias que sufrieron los efectos de la pandemia. Con el aporte de los colaboradores de la Territorial Norte se compraron "Cajas de Alegría" compuesta con alimentos básicos para 260 familias, incluidos 46 auxiliares de aseo de las distintas sucursales ubicadas entre Arica y La Serena, beneficiando así a cerca de 1.000 personas.

Santander apoya la labor del Hospital de Temuco

Santander contribuyó a la labor que realizan los equipos médicos con la entrega de 25 mil mascarillas N95 para los funcionarios del Hospital Dr. Hernán Henríquez Aravena de Temuco.

El Banco también respaldó a las municipalidades de Pichidegua, Sagrada Familia, Molina, San Rosendo, Teodoro Schmidt, Puerto Saavedra y Futaleufú, mediante la entrega de 120 computadores destinados a las áreas de salud de dichas zonas.

Fundación Soyimas de La Pintana

Con el fin de contribuir a la disminución de la brecha digital, el Banco permitió que, durante siete meses, 23 estudiantes y madres solteras de la Fundación Soy Más contarán con acceso a internet para continuar con sus clases online. Este aporte benefició a cerca de 115 personas.

Inversión Social

GRI [415-1]

Como parte de los compromisos de Banca Responsable, existen metas asociadas a la cobertura de los programas sociales. Respecto de personas ayudadas a través de iniciativas de aporte a la comunidad, incluidas en los aportes a TECHO-Chile, Belén Educa, Compromiso País, Teletón, Fundación Volando en V, apoyo al emprendimiento, entre otros, la meta era de 76.313 y se logró beneficiar a 103.793 personas.

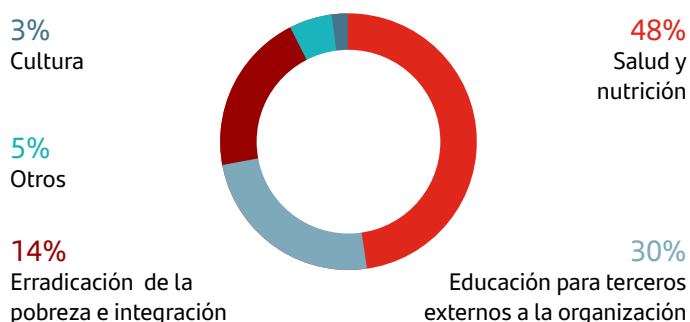
Por otra parte, sobre empoderamiento financiero, que considera el programa de Educación Financiera en la Escuela y Sanodelucas, como también a los clientes de Cuenta Life, la meta en 2020 era de 560.815 y se logró empoderar financieramente a 728.540 personas.

La Política General de Sostenibilidad de Banco Santander Chile, que define los principios y compromisos para la creación de valor de los grupos de interés, entrega los lineamientos sobre los aportes que realiza la organización en materia de inversión social y donaciones.

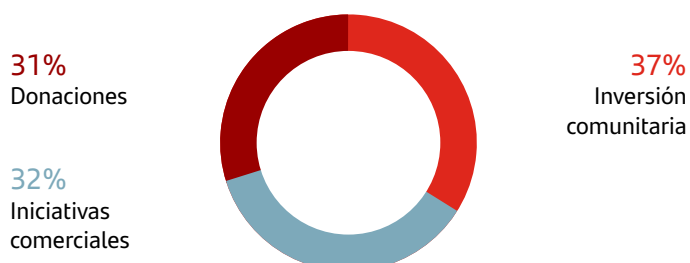
Cabe señalar que el Banco no realiza donaciones a campañas políticas, pero sí aporta a ciertos *think-tanks* como una manera de contribuir al fomento del pensamiento crítico y el desarrollo del capital humano del país. También contribuye a diversos gremios con el mismo fin. Entre los destinatarios de los aportes están: Libertad y Desarrollo, CEP, CIEPLAN, ABIF, CAMACOES, Centro de Políticas Públicas UC y Paz Ciudadana.

Tipo de contribución	Total 2020
Contribuciones en efectivo	\$5.191.866.863
Costo en horas por voluntariado	\$54.717.754
Donaciones en especies	\$86.967.417
Costos de administración del proyecto	\$255.500.000
Total	\$5.589.052.034

Inversión social por tipo de programa



Inversión social por categoría



Categoría	2017	2018	2019	2020
Contribuciones o aportes a instituciones de lobby	0	0	0	0
Contribuciones o aportes a campañas políticas locales, regionales y nacionales	0	0	0	0
Contribuciones y aportes a organizaciones gremiales, think tanks y/u otras organizaciones exentas a pagar impuestos	\$397.250.225	\$580.990.000	\$495.458.610	\$605.599.297
Contribución anual	\$397.250.225	\$580.990.000	\$495.458.610	\$605.599.297

2. Dimensión ambiental

Banco Santander, en su búsqueda por construir un sistema financiero más sostenible, continúa avanzando en iniciativas que fortalezcan su gestión ambiental interna como también que permitan a sus clientes aportar con el cuidado y la protección del entorno. De esta forma, contribuye al crecimiento sostenible de las comunidades en las que está presente.

Para ello, el Banco cuenta con una gobernanza sólida y un marco de actuación basado en políticas y principios, que aseguran un comportamiento responsable que considera además a sus grupos de interés más relevantes.

Las principales áreas de la gestión ambiental de Santander son:



Finanzas Sostenibles

Criterios ESG en su línea de negocio a nivel de asesorías y productos de financiación

- Santander Verde
- Préstamos Verdes y Sostenibles (ESG)
- Bonos Verdes y Sostenibles
- *Project Finance* con Impacto ESG



Análisis de riesgos ambientales y sociales

Medioambiente, Sociedad y Gobierno en la toma de decisiones financieras.

- Políticas Socioambientales
- Políticas de Financiación de Sectores Sensibles
- Principios del Ecuador



Huella ambiental

Medición y gestión del impacto de las operaciones.

- Huella de Carbono
- Compensación de la Huella de Carbono Corporativa de Santander
- Ecoeficiencia Operacional
- Acuerdo de Producción Limpia

→ Santander Verde¹

Durante 2020 fue lanzado Santander Verde, oferta de valor integral para los clientes, que impulsa productos ecofriendly y la inversión en empresas social y medioambientalmente responsables. Esta oferta considera una serie de iniciativas y productos que aportan al medioambiente tanto por la naturaleza del mismo como también por el aporte que realiza el Banco a proyectos ambientales y a la compra de bonos de carbono para la compensación de emisiones de CO₂.



Fondo mutuo verde



Beneficios verdes



Huella de carbono verde



Compromiso por el planeta



Crédito hipotecario verde



Finanzas Sostenibles

El compromiso del Banco con el crecimiento inclusivo y sostenible, que permita avanzar en el desarrollo de una Banca Responsable, así como con la transición hacia una economía baja en carbono, se materializa a través de la oferta de varios productos y servicios financieros, como también instrumentos de financiación que incorporan las variables ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés: Environmental, Social, y corporate Governance), dirigidos a sus distintos segmentos de clientes. De esta forma introduce incentivos que impulsan el comportamiento sostenible de sus clientes, logrando así un impacto positivo en el desarrollo sostenible de la sociedad y respondiendo al creciente interés que existe entre accionistas, inversionistas y clientes por este mercado.

Santander desarrolla soluciones de este tipo a través del área de Sustainable Finance, que cuenta con responsables a nivel global y en cada país, y que contempla dos grandes ámbitos de productos: Financiamientos Verdes, tanto en formato de préstamos como bonos, y Financiamientos Sostenibles vinculados a variables ESG, donde también existen bajo formato préstamo y bono.

En Chile, el Banco ofrece productos de financiación Verde (*Green Finance*) bajo los formatos de Crédito Verde, *Project Finance Verde* y Bonos Verdes, para el mercado local e internacional. Por otro lado, también ofrece productos de financiación sostenibles (*Sustainable Finance*), bajo los formatos de ESG Linked Loans, aplicable a todas las tipologías de crédito y Bonos Sociales o Sustentables, los cuales en total suman aproximadamente el 10% de la cartera.

Productos y beneficios sostenibles

Bajo el alero de Santander Verde, el Banco ofrece a sus clientes soluciones específicas y beneficios que consideran las variables Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG por sus siglas en inglés) para contribuir con el cuidado del planeta:

- **Fondo mutuo verde:** Fondo Mutuo Santander GO Acciones Globales ESG, primer fondo mutuo en Chile para invertir en empresas con un fuerte componente sostenible, ya que están comprometidas con el medioambiente, la sociedad y las buenas prácticas de gobierno corporativo.
- **Crédito hipotecario verde:** enfocado en viviendas sostenibles que tengan un bajo impacto ambiental, que además considera el aporte del Banco a una de las fundaciones que están asociadas al programa de Huella de Carbono y compra una tonelada de CO₂ en bonos de carbono por ese crédito para mitigar el impacto que genera el producto en sí, además de una tasa de interés preferencial. Califican para este producto aquellos proyectos que cuenten con una de las certificaciones sustentables que acepta el Banco, entre ellas la Certificación de Vivienda Sustentable del MINVU (CVS) o Certificación LEED.
- **Beneficios verdes:** se trata de una serie de beneficios y descuentos en comercios sustentables, siendo esta una iniciativa pionera dentro de la industria financiera. En esta categoría destaca la promoción de Santander Consumer enfocada en la compra de autos eléctricos con la oferta de crédito automotriz a tasa 0% y que, además, permite aportar a las ONG del Programa de Compensación de Huella de Carbono. El aporte único equivale a seis meses de compensación de Huella de Carbono a proyectos que apoyan la conservación de ecosistemas chilenos.

Compensación de huella de carbono de clientes

Como forma de contribuir y brindar un espacio concreto a los clientes que quieren aportar con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, bajo el alero de la iniciativa Santander Verde¹, el Banco ofrece desde 2019 la compensación voluntaria la huella de carbono asociada a los productos que compran con sus tarjetas de crédito o débito. Los clientes que decidan compensar su huella pueden hacerlo directamente desde el sitio web del Banco, comprando bonos de carbono o a través de aportes directos a proyectos ambientales chilenos. Los bonos de carbono provienen principalmente de proyectos de energías renovables, conservación de bosques, en países con legislaciones que aseguran su correcta implementación y verificación. Respecto a los proyectos ambientales, el aporte se dirige a organizaciones sin fines de lucro que trabajan en la conservación de ecosistemas de áreas protegidas en Chile, y que también contribuyen al mantenimiento de las comunidades aledañas.

En 2020 el programa Huella de Carbono Santander se consolidó logrando casi 6.000 compensaciones, completando el financiamiento y construcción del primer hito de la Fundación Llampangui en el Parque Hacienda el Durazno. Con ello, se logró restaurar un área degradada, protegiendo el ecosistema y la fauna nativa. A partir del segundo trimestre, los aportes realizados por los clientes estuvieron dirigidos al proyecto de la Fundación Huilo-Huilo, logrando completar el primer hito y gran parte del segundo hito de este proyecto. Gracias a la compensación de la huella se compraron cámaras para implementar un sistema de monitoreo de los huemules que habitan dentro de la reserva, para evaluar su comportamiento con el fin de fortalecer la estrategia de reintroducción en ecosistemas silvestres y así disminuir el peligro de extinción en el que se encuentran.



La huella de carbono asociada a las transacciones de los clientes se calcula utilizando como base un índice desarrollado a nivel internacional y ajustado al

contexto local, que fue verificado por KPMG Chile.

El índice mide el CO₂ que se genera en cada una de las

compras realizadas con las tarjetas de crédito y débito Santander, excluyendo del cálculo las compras internacionales.

5.912

compensaciones de clientes en 2020

45%

de compensaciones son aportes a proyectos ambientales chilenos

55%

de compensaciones destinados a la compra de Bonos de Carbono

1.733

toneladas de CO₂ compensadas en Bonos de Carbono certificados

Proyectos ambientales chilenos que reciben el aporte de la compensación de la huella de carbono



1. <https://banco.santander.cl/informacion/santander-verde>

Impulsando los préstamos verdes y sostenibles

Desde 2019, Santander es uno de los principales impulsores del financiamiento sostenible, considerando que cada vez son más los clientes que optan por vincular sus financiamientos a variables ESG. En este sentido, es un fin del Banco el apoyar a las compañías que tengan la sostenibilidad en su ADN.

La intención de Santander es construir un modelo de banca más responsable y para ello se ha fijado una serie de metas a nivel global, las cuales reflejan su compromiso para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y garantizar así que desarrolla su actividad de una manera responsable. Entre estos, apoyar a los clientes en la transición hacia una economía verde, movilizándolo 120.000 millones de euros de 2019 a 2025 y 220.000 millones de euros entre 2019 y 2030 en financiación verde para ayudar a abordar el cambio climático.

En un mercado en auge, destacan dos transacciones pioneras en Chile en 2020:

- **Crédito Sindicado ESG Cristalerías Toro por \$ 31.500 millones.** En julio de 2020, Banco Santander Chile lideró la estructuración de un crédito sindicado ESG a Cristalerías Toro por \$ 31.500 millones, tratándose del primer financiamiento de este tipo formalizado con una compañía de controladores chilenos. Está estructurado de modo que la tasa de interés del financiamiento está vinculada al cumplimiento por parte de la empresa de indicadores relacionados a variables ESG, reconociendo y premiando a las compañías que desarrollen su negocio de forma más sustentable.
- **Línea de Crédito comprometida ESG vinculada a la reducción de la huella de carbono de Aceros AZA, por \$ 16.000 millones.** En diciembre de 2020, Banco Santander Chile y Aceros AZA firmaron una línea de crédito comprometida estructurada en formato ESG vinculada a la reducción de la huella de carbono por \$ 16.000 millones. El producto está estructurado de tal modo que la tasa de

interés del financiamiento está vinculada a la disminución de emisiones de CO₂ por cada tonelada de acero crudo producido, el cual es un indicador de relevancia estratégica para la empresa.

En ambos financiamientos, Vigeo-Eiris actuó como Sustainability Agency, evaluando la relevancia y la ambición de los indicadores propuestos

Bonos verdes y sostenibles

Se trata de un mercado de gran relevancia a nivel global, con cerca de US\$ 989,72 bn acumulados a 2020. Santander también se posiciona entre los líderes del mercado especialmente en Latinoamérica, donde ha protagonizado las primeras transacciones en los principales países de la región:

- Primer Bono Verde emitido para un cliente chileno (CMPC, en 2017).
- Primer Bono Verde en Argentina (Provincia de Jujuy, en 2017).
- Primer Bono Verde en Brasil (BRF, en 2015).
- *Primer Transition Bond* (Marfrig, en 2019).
- Primer Bono Verde (Rumo, en 2019).
- Primer Bono Sostenible (Suzano, en 2020).
- Primer Bono Vinculado a la Sostenibilidad (Suzano, en 2020).
- Primer Bono Sostenible (Banco Continental de Paraguay, en 2020).
- Primer Bono de transición originado en Chile, el cual financió un ambicioso plan de descarbonización de una compañía minera en Chile por US\$ 417,2 millones.

Chile es líder de mercado y referente en la materia con la colocación de cuatro Bonos Verdes en 2019:

1. Bono Local de CMPC por UF 2,5 millones
2. Bono Local de Sonda por UF 1,5 millones
3. Bono en EE.UU. de Arauco por US\$ 1.000 millones
4. Bono Híbrido de AES Gener por US\$ 450 millones.

En 2020, Santander comenzó el año con la colocación del Bono Soberano para el Estado de Chile, el cual se articuló en dos tramos, siendo el tramo en EUR por un total de EUR 1.960 millones y el bono Euroclearable en pesos por un total equivalente de US\$ 2.1 billones, para ejecutar un ambicioso programa de reformas e inversiones, todas ellas con impacto medioambiental y social.

Project Finance con impacto ESG

Se trata de un tipo de financiación para proyectos de inversión de gran envergadura, generalmente bajo un marco concesional en proyectos de tipo infraestructura, o bajo un contrato de suministro (Power Purchase Agreement, PPA) en el caso de proyectos de generación de energía renovable, tratamiento de aguas u otros fines. En estos casos, Banco Santander realiza un proceso exhaustivo de análisis de riesgos ambientales y sociales asociados a cada proyecto antes de decidir la aprobación o rechazo de la financiación, lo que incluye una evaluación utilizando los Principios de Ecuador, en un proceso específico verificado bajo políticas de riesgos concretas y de aplicación a nivel local y global en el Banco. En esta materia, destacan algunos proyectos relevantes, tales como:

- **Parques renovables USYA, Tolpán, Malgarida I y Malgarida II:** Construcción de cuatro parques de energías renovables, compuestos por tres plantas fotovoltaicas y un parque eólico, que en conjunto aportarán 336 MW de energías limpias a la matriz energética del país. US\$ 350 millones de inversión
- **Portafolio Huemul:** Portafolio compuesto por cinco proyectos de energías renovables, tres parques eólicos y dos plantas fotovoltaicas, ubicados en el norte y sur del país, y que irán a servir los PPAs de las compañías de distribución, a modo de inyectar 621MW de energías renovables a la matriz energética del país. US\$ 922 millones de inversión





Análisis de riesgos ambientales y sociales

GRI [102-11] [201-2] [102-15]

Políticas socioambientales

A nivel global existe el área de Riesgos Socioambientales como parte de la División de Riesgos del Banco. En Chile, la función se implementa desde el área de Portfolio Manager BEI & CIB, que opera en la misma división a nivel local. El proceso de análisis de riesgos ambientales y sociales se enmarca en las Políticas de Sostenibilidad, Cambio Climático y Gestión Ambiental, e incluye un análisis exhaustivo del cliente, el proyecto, en caso de aplicar, y su industria.

Todos los proyectos de financiación estructurada tienen como requisito una serie de procesos de debida diligencia (due diligences) que consideran análisis detallados de distintos aspectos tales como técnicos, ambientales, de mercado, de seguros, y del modelo financiero. Junto a ello, se realizan análisis medioambientales basados en los Principios de Ecuador y los IFC Standar a través de asesores externos, quienes aseguran su cumplimiento y recomiendan medidas para el cierre de

las brechas detectadas. En el caso de clientes CIB, se debe evaluar, o renovar según corresponda, el proceso Know Your Client (KYC), con la finalidad de conocer a cada uno de los clientes con los cuales el Banco trabaja en esta área, asegurando la legitimidad de sus actividades.

Como parte de sus mecanismos de relacionamiento, Banco Santander Chile considera como parte del diálogo con sus clientes, las temáticas ESG que incluyen los riesgos y oportunidades asociados, tendencias nacionales e internacionales, posición del Banco y principales iniciativas, evolución de las variables ESG en la industria y prácticas de sus competidores en la materia. Además, las soluciones que el Banco les entrega son acorde a sus características, industria específica, objetivos de sostenibilidad, buscando incorporar soluciones de financiación que consideren los factores ESG alineadas a su plan y estrategia corporativa.



Políticas de Financiación de Sectores Sensibles

GRI [102-11][201-2]

Santander cuenta con Políticas de Financiación de Sectores Sensibles, para la evaluación y toma de decisiones sobre la participación del Grupo en determinados sectores, cuyo potencial impacto podría generar riesgos reputacionales. Los sectores sensibles, considerados como tal por su propia razón social, repercusión política o cultural, se asocian a las siguientes actividades:

- Medios de Comunicación
- Juegos de azar y casas de apuestas
- Clubes y asociaciones deportivas
- Instituciones, congregaciones y órdenes religiosas
- Asociaciones sindicales, empresariales y colegios de profesionales
- Organizaciones No Gubernamentales (ONGs)
- Industria del cannabis

Las operaciones de financiamiento que involucren a sectores sensibles solo se pueden aprobar en los Comités de Crédito superiores del Banco y se reportan trimestralmente a la Corporación.

Principios de Ecuador

Como mandato corporativo y desde la adhesión del Grupo en 2009, todos los proyectos de financiación estructurada de proyectos mayores a US\$ 10 millones deben obligatoriamente pasar por la evaluación de los Principios de Ecuador, como parte del proceso de evaluación de riesgos sociales y ambientales.

Número de proyectos evaluados de acuerdo con los Principios de Ecuador	2018	2019	2020
Número total de proyectos evaluados	7	10	7
Porcentaje de proyectos evaluados, del total de proyectos	86%	83%	100%
Número de proyectos aprobados	6	6	7
Número de proyectos rechazados	0	1	1

→ Santander Asset Management adhiere a los Principios de Inversión Responsable apoyados por Naciones Unidas

La administradora de fondos mutuos *Santander Asset Management* (SAM) firmó oficialmente en 2020, a nivel global, los Principios de Inversión Responsable apoyados por Naciones Unidas, comprometiéndose así a incluir factores ambientales, sociales y de gobernanza en sus decisiones de inversión.

Santander entiende que el incorporar estos criterios en el manejo de las inversiones es parte del deber con los clientes, agregando valor sostenible y reduciendo riesgos de sus carteras.

En Chile, se evidenciaron avances concretos, ya que SAM lanzó su primer fondo mutuo ESG (por sus siglas en inglés, *Environmental, Social, y Governance*) domiciliado en Chile. A través de Santander GO Acciones Globales ESG, se ofrece tanto a clientes retailers como institucionales, un instrumento de inversión en compañías con un fuerte foco en la sostenibilidad. El fondo cuenta con más de \$59.775 millones bajo administración.



Como parte de sus mecanismos de relacionamiento, Banco Santander Chile considera como parte del diálogo con sus clientes las temáticas ESG.





Huella ambiental

Santander Chile está consciente de los impactos ambientales de su operación y actividades, razón por la cual reafirma su compromiso con la protección de su entorno, definiendo metas, monitoreando avances y fortaleciendo su gestión en este ámbito. Para lograr este objetivo, el Banco realiza la medición, cálculo y control de consumos, gestión de residuos y emisiones de gases de efecto invernadero en sus instalaciones, implementando mejoras que permitan cumplir con los compromisos establecidos en el corto plazo.

→ Compromisos de reducción de huella ambiental a 2021

Reducir el consumo de energía eléctrica en el periodo 2018-2021 en un

7%

Reducir el consumo de papel en un

15%

Reducir las emisiones de CO² en un

5%

Valorizar el

40%

de los residuos generados en los edificios centrales, evitando así su eliminación en vertederos

Gestión medioambiental

Santander mantiene un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) certificado bajo la norma ISO 14001:2015. Uno de los principios del SGMA es velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales. El gobierno del SGMA reside en el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura, el cual está liderado por el gerente general e integrado por gerentes de las distintas divisiones de la compañía. Dicho comité garantiza la alineación de las iniciativas medioambientales con la estrategia de sostenibilidad del Banco y es un facilitador de su implementación.

Huella de carbono

GRI [305-1][305-2][305-3][305-5]

Uno de los principales desafíos en la lucha contra el cambio climático es la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero. Para cumplir con la meta de reducir la huella de carbono en un 5% al 2021, el Banco continuó con la implementación de las iniciativas del plan de eficiencia energética y de reducción de emisiones iniciado en 2018, destacando entre ellas, el monitoreo y control remoto del consumo energético en la red de oficinas. Además, la instalación de paneles en dos sucursales contribuyen a esta meta.

También, Banco Santander Chile, a través de su sistema de gestión medioambiental, ha incorporado mejoras en la gestión de su huella de carbono, logrando una reducción y compensación continua de ésta.

	2017	2018	2019	2020
Emisiones directas de GEI Alcance 1 (tCO ₂ eq)	230,3	225	627	463
Cobertura Alcance 1	-	79%	79%	85%
Emisiones indirectas de GEI Alcance 2 (tCO ₂ eq)	14.277,0	13.776,0	12.090,0	1078,4
Cobertura Alcance 2	-	88%	92%	85%
Emisiones indirectas GEI Alcance 3 (tCO ₂ eq)	-	4.376,2	3.441,0	1.077,0
Viajes de negocio - Transporte externo de pasajeros	-	-	1.981,0	432,4
Viajes de negocio - Transporte Urbano	-	-	162	420,3
Transporte externo de materiales - Transporte de Valores	-	-	1.165,0	432,4
Adquisición de Combustible	-	-	123	90,3
Cobertura Alcance 3	-	-	92%	85%
Total (tCO ₂ eq)	-	18.377,2	16.158,0	11.143,0
Intensidad (tCO ₂ eq)/N° de sucursales	-	48,36	42,86	37,02

Cálculo de emisiones en proceso de verificación. Informe final disponible en www.santander.cl, a partir de mayo de 2021.

Compensación de la huella de carbono corporativa de Santander

Desde 2019, Banco Santander Chile comenzó a compensar su huella de carbono anual, bajo el alero de la meta del Grupo de ser Carbono Neutral. Siguiendo esta línea,

en 2020 Banco Santander compensó la totalidad de la huella de carbono mediante bonos de carbono emitidos y verificados por estándares reconocidos a nivel internacional.



Ecoeficiencia operacional

Agua

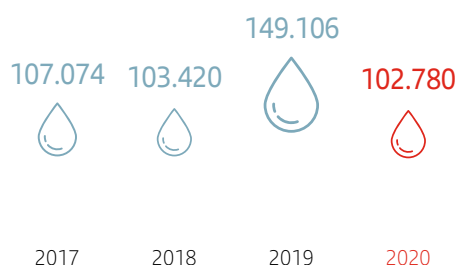
GRI [303-5]

El abastecimiento de las instalaciones de Banco Santander Chile es a través del suministro de agua potable provenientes de los servicios públicos de empresas sanitarias autorizadas, sin afectar directamente áreas protegidas u otro tipo de fuentes.

	Unidad	2017	2018	2019	2020
Consumo de agua en todas las áreas	m ³	107.074	103.420	149.106	102.780
Cobertura de datos (%) (m ² con lectura de consumo/total de m ²)	% de: m ²	52%	52%	87%	84%

Consumo de agua en todas las áreas

m³



31%

disminuyó el consumo de agua en comparación con 2019, producto de los efectos del teletrabajo y disminución de los colaboradores en las sucursales y el edificio corporativo del Banco.

Energía

GRI [302-1] [302-3] [302-4]

Banco Santander Chile ha continuado avanzando en la gestión de la eficiencia energética, a través de un sistema de monitoreo y control remoto del consumo de sus sucursales. En 2020, se incorporaron 50 sucursales adicionales, alcanzando así un total de 99 bajo esta modalidad.

En esta misma línea, destaca la instalación en dos sucursales de un sistema de autogeneración con energía solar fotovoltaica a través de paneles solares. Estas instalaciones son las sucursales Panamericana Norte y San Joaquín, ambas de la Región Metropolitana.

El Banco, de acuerdo a su compromiso con el consumo de energía, pretende seguir avanzando, con la implementación de un modelo que permita una mayor eficiencia energética como también incrementar el consumo de energía que procede de fuentes Renovables No Convencionales (RNC). Actualmente, el 28% de la energía que consume Banco Santander Chile

procede de fuentes RNC, gracias al acuerdo alcanzado con la empresa AES GENER para el suministro de cerca de 8 millones de kWh de proyectos de generación 100% eólica.

14%

disminuyó el consumo de electricidad en comparación con 2019, explicado tanto por la implementación de medidas de eficiencia energética en la red de sucursales como por el teletrabajo.

Respecto al consumo desde fuentes no renovables, 153,49 MWh corresponden a diesel y 1.005,56 MWh a gas natural.

Consumo de electricidad

MWh



Consumo energético	2018	2019	2020	Meta 2021
Consumo de electricidad (MWh)	28.640	28.139	24.307	26.635
Cobertura de datos (como % del denominador, m ²)	88%	88%	86%	
Intensidad energética (MWh/ número de sucursales)	75	75	82	

Papel

GRI [301-1]

En 2020, Santander continuó impulsando la reducción del papel en sus operaciones como parte de su estrategia hacia un banco digital "paperless". Resultado de ello, el consumo de papel bajó en 9.119 resmas, que significa una disminución del 47% y eco equivalencia de 570 árboles.

Esta drástica reducción, le permitió superar con creces su meta al 2021, de disminuir en un 15% su consumo de este material. Esta baja tiene su explicación en la digitalización de los procesos del Banco, destacando principalmente el producto Cuenta Corriente Life, que al tener un proceso de contratación digital, genera un fuerte ahorro de papel.

Materiales no renovables utilizados	2017	2018	2019	2020	Meta 2021
Papel (ton)	1.662	1.512	1.268	674	15%

Consumo de papel

Ton



47%

se redujo el consumo de papel respecto a 2019, superando su meta 2021.





Desde 2020, la organización inició la recolección de residuos orgánicos de sus instalaciones para compostaje, lo que se suma al objetivo de cero residuos tras la adhesión al Acuerdo de Producción Limpia.



Plásticos

En 2020 continuó el trabajo iniciado en 2019 de reemplazar en edificios centrales las botellas plásticas de agua por envases de vidrio y de eliminar las bebidas de fantasía. Resultado de ello, el total de plásticos enviado a reciclaje disminuyó en 75%, equivalente a 0,432 toneladas menos. Lo anterior refleja un importante avance respecto al compromiso adoptado a nivel global respecto a la eliminación de residuos plásticos de un solo uso en instalaciones tales como casinos, cafeterías y máquinas de venta.

Residuos no peligrosos	2018	2019	2020	Disposición
Total de residuos generados (ton)	814,5	1.451,7	937,5	-
Total de residuos reutilizados, reciclados y vendidos (ton)	682,0	1.295,3	881,7	-
Residuos electrónicos (ton)	148,0	32,4	22,8	Reutilización
Papel y cartón destinados al reciclado (ton)	534,0	1.255,5	840,1	Reciclaje
Orgánicos enviados a compostaje (ton)	-	7,4	18,8	Compostaje
Total de residuos eliminados (ton)	132,5	156,4	55,8	Relleno sanitario
Cobertura de datos	24%	29%	21%	

Residuos

GRI [306-2]

Banco Santander continúa con la promoción de la reutilización y el reciclaje como una forma de disminuir el consumo, lograr menos residuos y evitar la disposición de éstos a vertedero. Desde 2020, la organización inició la recolección de residuos orgánicos de sus instalaciones para compostaje, lo que suma al objetivo de cero residuos tras la adhesión al Acuerdo de Producción Limpia.

En 2020, el Banco logró aumentar en un 154% el envío de residuos orgánicos a compostaje, gracias a su recuperación desde los casinos. También se destaca que casi la totalidad de los residuos de papel y cartón que produce el Banco se reciclan, principalmente los provenientes de los edificios centrales y las sucursales de mayor superficie de la Región Metropolitana.

Total residuos eliminados

Ton



63%

de los residuos enviados a rellenos sanitarios, logró reducir el Banco en relación al año 2019, producto de las medidas de reducción, reutilización y reciclaje implementadas. Cumpliendo la meta establecida al momento de adherir al Acuerdo de Producción Limpia: Reducción de un 40% de los residuos que van a vertedero.

Acuerdo de Producción Limpia

En 2019, Banco Santander Chile adhirió al Acuerdo de Producción Limpia APL – Cero Residuos a Eliminación, firmado entre Acción Empresas y la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático, del Ministerio del Medio Ambiente.

Este APL está conformado por 45 empresas, siendo Santander el primer banco en Chile suscrito a este acuerdo y en recibir el Sello de "Cero Residuos", que otorga esta entidad.

El objetivo de esta iniciativa es reducir los volúmenes de residuos sólidos que son eliminados, mediante la introducción de prácticas de economía circular para así evitar la generación de éstos o aumentar su valorización.

El acuerdo firmado por Santander consideraba los tres edificios corporativos y establecía una meta de reducción de un 40% de los residuos que terminan en rellenos sanitarios. Este objetivo fue sobrepasado por la entidad en un 23%, lo que demuestra su compromiso para reducir, reciclar y reutilizar sus residuos.

Para lograr este propósito fue clave el trabajo realizado por el Banco, involucrando a toda la organización para su consecución, como también para identificar los tipos de residuos que estaba generando y de esta manera buscar la mejor alternativa de disposición final.

En marzo de 2020, Santander Chile tuvo la auditoría de seguimiento del Acuerdo de Producción Limpia APL- Cero Residuos a Eliminación, cumpliendo el 100% de los objetivos y metas establecidas en el acuerdo.

Durante 2020 se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- Cambio en cultura interna respecto a eliminación de residuos, por el retiro de alrededor de 2.500 papeleros individuales en puestos de trabajo.
- Implementación de 82 puntos limpios en edificios centrales.
- Gestión de los siguientes volúmenes de residuos generados en los Edificios Centrales:

19.350

kg de orgánicos

330,75

kg de tetrapak

628,76

kg de plásticos PET, PP, HDPE

1.595,5

kg de vidrio

769.387

kg de papel

264,5

kg de latas de aluminio
y tarros de metal

Excelencia en la ejecución

1. Tecnología e Innovación

La pandemia por efectos del Covid-19 representó un desafío importante en la capacidad del Banco de fortalecer su operación interna y responder a sus clientes. La rápida adaptación de sus procesos, producto del compromiso adoptado con la transformación digital, ya antes de la crisis sanitaria, permitió brindar la continuidad necesaria a la gestión y servicios de la organización, robustecer sus operaciones y optimizar la excelencia de atención a sus clientes.



MM\$ 39.819

inversión en tecnología e innovación ↑ 5,0% (2019)

810

puntos en el rating de ciberseguridad BitSight

Tasa de 0,21

de incidencias tecnológicas por día ↓ 28,0% (2019)

→ Enfoque de gestión en pandemia

En la inmediatez derivada de la emergencia por coronavirus, el Banco se enfocó en tres áreas de corto plazo:

1

Asegurar la continuidad de los negocios y operación y garantizar la calidad de servicio a los clientes, con el menor impacto posible. Los hitos se centraron en la capacidad de accionar el trabajo remoto, la conectividad y el desarrollo de estándares de seguridad acordes con la estrategia de Santander en un nuevo escenario. En la implementación y fortalecimiento del trabajo remoto, se utilizaron herramientas de última generación y accesos robustos y seguros para los clientes y el propio Banco.

+ de 100

robots para agilizar
operaciones bancarias

+ de 9.200

colaboradores habilitados
para trabajo remoto

2

Implementar soluciones para los clientes, privilegiando la operación simple y digital. Para poder dar un apoyo a las personas y empresas estando a la vanguardia con las necesidades a nivel país, se crearon los habilitadores digitales necesarios a través de nuestros distintos canales para los procesos de negocio y para dar cumplimiento a los aspectos regulatorios y normativos definidos por la autoridad. Para ello, el Banco partió en abril con la generación de postergaciones para los créditos de consumo y créditos hipotecarios. En mayo, inició el proceso de crédito del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (Fogape Covid), con soluciones digitales para pymes y empresas. En julio, en tanto, la organización abrió un segundo proceso de postergación de créditos hipotecarios. En agosto, el Banco emergió como un actor relevante en el pago del primer retiro del 10% de los fondos desde las administradoras de fondos de pensiones (AFP). En septiembre, en tanto, implementó la ley de portabilidad financiera, que permitió, facilitar a las personas que tienen cuentas de ahorro, cuentas vistas, chequeras electrónicas, líneas de crédito, tarjetas de crédito y débito, créditos hipotecarios, de consumo, automotrices, entre otros, solicitar el cambio de institución financiera, siguiendo un modelo similar al utilizado en la portabilidad numérica de la telefonía móvil.

+ de 300.000

negociaciones digitales de créditos de
consumo e hipotecarios

+ de 35.000

personas jurídicas acogidas a
proceso de crédito Fogape Covid

+ de 1.200.000

gestiones por pago a clientes y no clientes
(primer retiro de fondos de AFP)

+ de 500.000

cuentas vistas para retiro de fondos
10% AFP

3

Reenfocar el plan de sistemas al desarrollo de soluciones digitales para reemplazar procesos presenciales.

De esta forma, el Banco logró ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar transacciones bancarias de manera remota. En esta materia, destacamos:

- masificación de la aplicación Santander Pass
- derivación y creación de flujos digitales para operaciones de caja
- notariación de documentos
- firmas electrónicas y flujos digitales de autorización y solicitudes
- chatbots y asistentes virtuales
- herramientas digitales de cobranzas y renegociaciones
- creación de Life, cuenta corriente 100% digital en apertura y operación

→ Enfoque de gestión en pandemia



TRABAJADORES

Se consideró la capacidad para más de 8.000 colaboradores en infraestructura, conectividad y seguridad con la compra de unos 5.500 *notebooks*, habilitación de VDI por pandemia en OHE (1.554 escritorios) y 99% de trabajadores migrados a Office 365.

Para el caso de los accesos remotos seguros, se consideraron:

- 9,66 mil ToKen RSA doble autenticación
- 5,6 mil implementaciones de VPN segura
- habilitación de VPN exclusiva para VOX

Para el caso de los accesos remotos robustos:

- habilitación del *split tunnel* dividido
- incremento de ancho de banda (1 GB a 7 GB)
- *firewall* e IPS (1 GB a 10 GB)
- compra de 850 MIFI para conexión a internet
- 117 robot totales (75 bots nuevos y 7 por contingencia)



CLIENTES

En 2020, se reorganizó el Plan de Sistemas, con el objetivo de viabilizar el acceso de los clientes. Esto permitió acelerar la digitalización de procesos y productos, favoreciendo los canales y la incorporación de productos, facilitando los procesos de los clientes, tales como:

- **Santander Pass:** elimina la necesidad de tarjeta de coordenadas para enrolamiento y robustecerlo con biometría facial.
- **App:** pagos de operaciones en recuperaciones y vigentes.
- **Soluciones de pago en línea:** se agregó al sitio público www.santander.cl la posibilidad de pagar deudas morosas o recuperaciones de castigos utilizando webpay. Esto hace que los clientes puedan abonar, inclusive sin clave de cuatro dígitos ni cuenta corriente.
- **Agendamiento web:** implementación de solución de agendamiento vía web y aplicación para agendamiento de atención de clientes en sucursales.
- **Apertura de cuenta corriente Life** con más de 309.985 nuevos clientes al cierre de 2020. Life representa un ejemplo de plataforma digital más eficiente para el cliente.
- **Firma electrónica simple y avanzada.**
- **Digitalización de documentos y contratos:** mejora de experiencia mediante contratación digital.
- **Chatbot:** 100% digital, donde un asistente virtual guía al cliente hacia el área del Banco que busca, o donde el propio asistente pueda responder las dudas que le planteen.
- **Créditos renegociados:** autoatención en canales apps y home banking para clientes, consolidando la deuda de consumo, líneas y tarjetas (convenio castigo y renegociados en línea).

Estrategia de tecnología e innovación

La División de Tecnología y Operaciones se encarga de los aspectos vinculados con la tecnología e innovación del Banco, en el marco de la Política de Innovación de la empresa. Dicha área actúa como un habilitador de la estrategia de la organización, a través de avances tecnológicos e innovación que acompañan los objetivos fijados en los pilares estratégicos de la organización: clientes, colaboradores, accionistas, sociedad y excelencia en la ejecución.

Los focos estratégicos para 2020 de esta División fueron: Cloud, Agile y DevOps, Tecnología (evolución Core), Excelencia operativa, Data Management y Ciberseguridad.





La gestión combinada de tecnología y operaciones fue, en 2020, un factor clave en el logro de los objetivos del Banco, que debió extremar sus capacidades y recursos para dar continuidad, por un lado, a sus operaciones y relación con los clientes y, por otro, dar solución a los problemas financieros de estos, producto de la crisis.

Esto, sumado a la flexibilidad para redireccionar el quehacer del Banco a la creación de soluciones digitales, han permitido un distanciamiento de la competencia, en cuanto se obtuvo el primer lugar de preferencia de la industria, además de permitirle avanzar en participación de mercado en un entorno de decrecimiento de la industria.

En el área de pagos, que requiere de alta interacción con clientes, la estrategia se enfocó en la presentación de Superdigital, en 2020, una aplicación que ha tenido un fuerte crecimiento por la simpleza en el procedimiento de ingreso, autenticación biométrica universal y la rápida adaptación de los clientes al mundo digital por la pandemia.

Así también, la organización ha robustecido el sistema One Pay FX para pagos internacionales por montos reducidos y la red de adquirencia Getnet, que partió con un programa piloto masivo en 2020.

Arquitectura empresarial

En 2020, el área de Arquitectura TI siguió adelante con un plan de vanguardia para dar soporte a la transformación digital de Banco Santander Chile.

La estrategia consideró la adherencia al plan *Agile* que impulsa Santander, complementado con la adopción de estándares de referencia, tales como *BIAN (Banking Industry Architecture Network)* e ISO 20022, para el intercambio electrónico de datos entre instituciones financieras, además de configurar un *tech stack* y *common architecture*, activos fundamentales para avanzar con el diseño integral de soluciones tecnológicas.

Una línea clave en la que destacó esta área es la generación de habilitadores tecnológicos, que se mantuvo durante este período. El apoyo de diversas iniciativas a estos habilitadores redundó en estandarización, eficiencia (por medio de la reutilización de piezas) y mejora de Time To Market (TTM) y adhesión a nuevas tecnologías.

Con el propósito de reforzar su principal objetivo, *Design Authority* se ha organizado para dar una coyuntura consistente durante todo el ciclo de vida del *software*, conformando así el Centro de Excelencia de Arquitectura TI, compuesto por tres unidades de alto nivel de especialización y focos especialmente establecidos.

129.991
clientes en Superdigital

→ Las tres unidades y sus principales pilares son:

- Visión estratégica / Alto nivel.
- Establecimiento de pilares de arquitectura.
- Establecimiento de linamientos y principios técnicos / funcionales de arquitectura.
- Participación en la estrategia de negocio y banco, con foco en innovación y proyectos claves.
- Interacción con negocio y *Santander Architecture Review Board (SARB)*.
- Gobierno y mantención de dominios funcionales (mapa de sistemas)



- Evolución e innovación tecnológica.
- Generación de habilitadores tecnológicos.
- Soporte altamente especializado.
- Buenas prácticas para el desarrollo de software (guía y patrones de implementación).

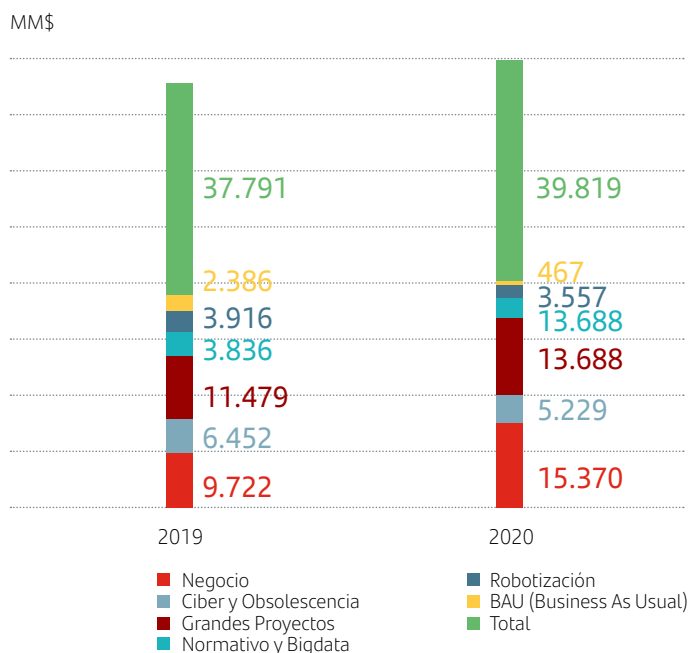
- Conseguir la adherencia al *tech stack & common architecture*.
- Ser referentes tecnológicos de las tribus de delivery en la consecución de sus objetivos.
- Referentes de rol *design authority*.
- Custodios de la deuda técnica.

Inversión en tecnología e innovación

Durante 2020, Banco Santander invirtió fuertemente en el proceso de transformación digital, el cual tuvo mayor énfasis dado el contexto de pandemia. Reflejo de ello es un 39% de inversión en el negocio y un 35% de inversión en grandes proyectos de la organización.

Inversiones por prioridad (MM\$)	2019	2020
Negocio	9.722	15.370
Ciberseguridad y obsolescencia	6.452	5.229
Grandes proyectos	11.479	13.688
Normativo y big data	3.836	3.557
Robotización	3.916	1.508
BAU	2.386	467
Total	37.791	39.819

Evolución plan de sistemas



Proyectos desarrollados

Incidencias tecnológicas

Con el fin de optimizar la calidad de la experiencia de servicio a los clientes, Santander Chile impulsa una gestión permanente de detección y solución de las incidencias tecnológicas a través del monitoreo de todas sus plataformas, canales y servicios.

La evolución de incidencias tecnológicas en los últimos tres años muestra una baja, pasando de una tasa de 0,33 por día en 2018 a 0,21 en 2020.

Incidencias tecnológicas	2018	2019	2020
Incidencias por día	0,33	0,29	0,21
Días con incidencias <=1	95%	96%	98,6%
Objetivo	85%	90%	95%

Resumen de indicadores	2019	2020
Inversión en tecnología e innovación (MM\$)	37.791	39.819
Inversión en automatización robótica de procesos (MM\$\$)	3.916	1.508
Número de puntos en el <i>rating</i> de ciberseguridad de <i>BitSight</i> (Portal)	790	810
Número de incidencias tecnológicas	108	76

El surgimiento de las tribus, como un ente que interconecta a los equipos con misiones comunes, ha permitido mejorar el entendimiento, velocidad y aprendizaje, para entregar mejores soluciones siempre centradas en el cliente.

Agile

La masificación de la transformación *Agile*, durante 2020, significó cambios profundos en la estructura del *delivery* y la forma en que este se relaciona con la organización. El surgimiento de las tribus, como un ente que interconecta a los equipos con misiones comunes, ha permitido mejorar el entendimiento, velocidad y aprendizaje, para entregar mejores soluciones siempre centradas en el cliente.

La transformación *Agile* ha contribuido a otorgar mayor valor a los clientes y al Banco y a incrementar la velocidad de entrega de proyectos y la calidad en las soluciones. Dicho cambio ha robustecido la productividad de los equipos y motivación de las personas.

7

tribus

49

unidades en Orgánica

91

equipos transformados a la agilidad

9

cargos ágiles definidos

29

supervisores con roles ágiles

22

clanes

1.000

usuarios creados en Jira

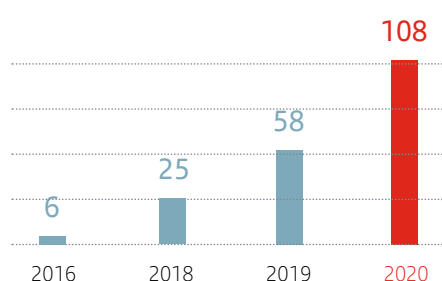
313

colaboradores con nuevos cargos en agile

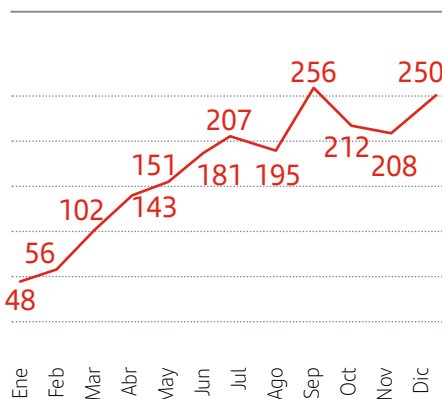
De la mano con este nuevo escenario, se incrementaron los equipos de trabajo ágiles, trayendo consigo un crecimiento importante en la cantidad de entregables (*releases*).



Número de equipos en células



Releases año 2020



En línea con lo anterior, respecto al cumplimiento del Plan de Desarrollo, al cambiar a metodología a *Agile*, no se tiene un crecimiento en la cantidad de

entregables ni línea base para realizar una medición de cumplimiento para el año reportado.

Cumplimiento del plan de desarrollo		2019	2020
Número de entregables por trimestre	1T	131	206
	2T	182	475
	3T	175	658
	4T	229	670
Total		717	2.009
		98%	-

Hitos 2020

Interoperabilidad

Durante el período, el Banco Santander creó la filial de adquirencia Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A., que obtuvo su aprobación de existencia el 30 de junio de 2020. El 29 de enero de 2021, se logró la inscripción de Getnet en el Registro Único de Operadores de Tarjetas de Pago.

Junto con ello, se consolidó la transición al modelo de cuatro partes en la industria de medios de pago en el país, terminando el año con casi la totalidad de los emisores operando bajo este marco.

En este escenario, durante los últimos meses de 2020, Getnet realizó exitosamente un piloto con cerca de 250 comercios que permitieron testear y afinar los sistemas, obteniendo excelentes tasas de aprobación de sus transacciones.

La llegada de Getnet trajo una nueva alternativa de pago al mercado de la adquirencia, incorporando competencia e innovación y favoreciendo tanto a comercios como a consumidores.

Automatización y robotización de procesos

En 2020 los procesos de automatización y robotización tuvieron un gran énfasis, en línea con el proceso que ya venía desarrollándose desde el periodo anterior.

Se implementaron 75 nuevos bots en Banco Santander, un 134% más que en 2019. Con ello se alcanzó a un total de 117 bots en operación, cumpliendo los objetivos anuales en un 114%.

Adicionalmente, los procesos o tareas efectuadas por el stock de bots en Banco Santander aumentaron en un 327% respecto de 2019, apoyando en los negocios tradicionales como en las necesidades surgidas en medio de la contingencia sanitaria.

Vanguardia en ciberseguridad

El Banco ha actuado a la vanguardia en términos de ciberseguridad y protección de datos en la industria, de modo de prevenir ciberataques y potenciales fraudes, por lo que no arroja eventos relevantes en esta área. Se cuenta con una cultura corporativa donde la ciberseguridad se entiende como parte vital de la operación digital. De esta forma, el Banco trabaja por garantizar, a través de un monitoreo constante, ambientes seguros para su operación y la de sus clientes.

Santander ha clasificado más de 100.000 negocios respecto de su nivel de ciberseguridad. *BitSight* es una compañía de clasificación de ciberseguridad que analiza empresas, agencias de gobierno e instituciones educacionales. Los *ratings* de

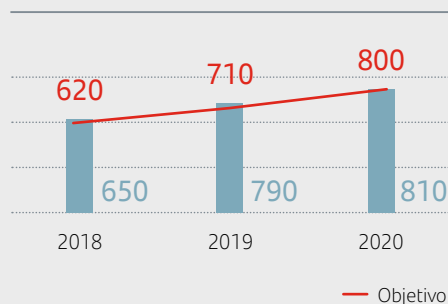
ciberseguridad de *BitSight* son usados por bancos y compañías de seguros, entre otras organizaciones.

Según el índice de seguridad obtenido, las organizaciones son clasificadas en tres niveles: básico (de 250 a 640 puntos), intermedio (sobre 640 y hasta 740 puntos) y avanzado (sobre 740 y hasta 900 puntos).

Banco Santander Chile alcanzó el nivel avanzado de ciberseguridad en octubre de 2019 y se ha mantenido en esa categoría.

Resumen BitSight Portal	2018	2019	2020
Santander Chile	650	790	810
Objetivo	620	710	800

BitSight Portal



Protección de datos

En línea con las directrices corporativas, Santander Chile tiene el compromiso de obtener, almacenar y procesar datos de carácter personal en forma segura sobre la base de un programa de cumplimiento que considera los siguientes puntos:

- La existencia de una **serie de criterios corporativos que marcan líneas de actuación generales** en relación con los requerimientos normativos.
- **La responsabilidad de las unidades locales** respecto al cumplimiento de las obligaciones contenidas en las diferentes normativas locales aplicables en la materia.

- **Un modelo de gobierno sólido**, basado en:

- una política corporativa de referencia y las diferentes trasposiciones locales;
- la designación de la figura del delegado de protección de datos (DPO) y/o responsables en cada unidad, formalmente nombrados y comunicados a las autoridades de control locales;
- un programa corporativo de supervisión basado en un foro de seguimiento semestral presidido por el chief compliance officer del Grupo, en el que se informa del estado de situación de las unidades; indicadores de gestión (*KPI*); y un programa semestral de revisión.

Adicionalmente, existen otras medidas que sirven de refuerzo del firme compromiso de Santander con la protección de los datos, como:

- Un modelo de seguimiento y *reporting* homogéneo de las unidades que incluye indicadores de gestión mensuales.
- La incorporación de la materia al programa anual de revisión de Auditoría Interna.
- El uso de una herramienta corporativa de gestión en materia de protección de datos que incluye un inventario de actividades de tratamiento a nivel Grupo (6.000 actividades de tratamiento aproximadamente).
- El fomento de iniciativas corporativas y el intercambio de mejores prácticas entre unidades del Grupo, como la celebración de *workshops* y actividades formativas.
- La formación adecuada de los DPO y responsables en la materia.
- El seguimiento continuo de las novedades regulatorias que permita contar con criterios, metodologías y documentación sólidos y actualizados.
- La formación y el impulso del *awareness* de los empleados.

Es así que la organización cuenta con un cuerpo de 16 políticas, actualizado anualmente. Este cuerpo de políticas se agrupa en tres, considerando los usuarios objetivo de las mismas: Usuarios de Negocios, Usuarios Tecnológicos y Colaboradores en general. En esta línea, Banco Santander Chile actualizó en 2020 su política de Protección de Datos Personales, con el fin de elevar el estándar de exigencia respecto del tratamiento de éstos.

Implementación y difusión de cloud

En 2020, se implementaron las plataformas de *cloud*, tanto la privada (OHE) como la pública (AZURE). A pesar de la pandemia, se pudo migrar, hacia finales de año, los ambientes previos al OHE (2.315 máquinas) y desplegar del orden de 20 aplicaciones en AZURE de una forma segura y controlada de acuerdo con la metodología y políticas del Grupo Santander. Se avanzó sistemáticamente en la automatización en nube (IaC) y con un catálogo amplio de artefactos se pudo desplegar vía DEVOPS.

Durante 2020, se habilitaron los entornos de contenedores en nube privada para implementar los primeros proyectos del plan de sistemas en esta tecnología y así transitar a un modelo netamente de servicios. También, se avanzó en la transformación de procesos operacionales para abandonar gradualmente un IT tradicional y pasar a un IT dinámico, pilar fundamental para operar un entorno *cloud*.

Así también se ejecutó un conjunto de actividades formativas y de capacitación para enseñar el uso de *cloud* y las capacidades que se deben desarrollar en la División Tecnología y Operaciones.

El desafío para 2021 es usar intensivamente *cloud*, desplegar proyectos sobre OHE e incrementar el uso de Nube Pública, comenzar a llevar la producción a la nube privada, adoptar nuevas tecnologías de despliegue como ALM Multicloud, consolidar el nuevo modelo de operación en nube y habilitar una estructura de gobierno que permita mantener en forma controlada el uso de estas plataformas, generando con ello las eficiencias que se espera de esta transformación digital.

2. Proveedores

Los proveedores de Banco Santander son socios estratégicos que apoyan con sus servicios la gestión permanente de la organización para responder a los requerimientos de los clientes. El Banco los integra al propósito de ser empresas responsables, al promover en su operación el mismo compromiso que la institución tiene con los más altos estándares corporativos en materia social y ambiental.

La aceleración en la transformación digital, producto de la pandemia, obligó a adaptarse rápidamente a las nuevas tecnologías. En 2020, Santander logró digitalizar casi el 100% del proceso de contratación, suscripción, modificación y término de servicios que el Banco realiza con proveedores.



3.358

proveedores en 2020

99%

proveedores locales

85%

proveedores pymes

7%

proveedores críticos

MM \$582.142

gasto en proveedores ↑13,0% (2020)

10,4

días promedio de pago a proveedores

98%

de facturas pagadas en
menos de 30 días

→ Canales de comunicación

La pandemia llevó al Banco a enfocarse en optimizar las condiciones y capacidades de respuesta y la prestación de servicios. Para ello, se reforzaron los canales de comunicación y la entrega de información con los proveedores.



Proceso de homologación (monitoreo de los servicios)



Premiación a proveedores



Canal de denuncia corporativo



Gestor del servicio



Seminarios

Cadena de suministro

GRI [102-9] [204-1] [102-10]

Banco Santander contempla seis grandes etapas en su cadena de suministro, tanto para la adquisición de bienes como de servicios:



Las principales categorías de compra de estos bienes y servicios son tecnología, inmuebles, operaciones, publicidad y marketing, y gastos descentralizados. En total, el volumen de proveedores en 2020 fue de 3.358, equivalente a MM\$ 582.142. En relación con los ingresos, el indicador *cost/income* fue de 39,8%.

Del total de proveedores, 224 son los más relevantes para el Banco por su mayor nivel de riesgo. Este volumen de proveedores se encuentra en constante revisión tanto de las funciones especializadas (ciberseguridad, continuidad de negocio, protección de dato, *facilities* y seguridad física) como también del Comité de Proveedores.

El 99% de los proveedores son locales, con base en Chile. El porcentaje restante se encuentra en países como Estados Unidos, Brasil, México y España.

Número de proveedores	2019	2020
Número total de empresas proveedoras	4.108	3.358
Número de empresas proveedoras definidas como críticas	178	224
Número de empresas proveedoras tier 1 (del total de proveedoras)	68	169
Número de empresas proveedoras locales	4.018	3.323
Número de proveedores pymes	3.902	2.840

Gasto en proveedores (en MM\$)	2019	2020
Gasto total en proveedores	517.276	582.142
Gasto en proveedores locales	438.323	523.518
Porcentaje del gasto en proveedores locales	85%	90%
Gasto en proveedores críticos	144.715	265.171

Modelo de externalización y gestión de proveedores

Este modelo tiene por objetivo facilitar los pasos necesarios para la toma de acuerdos y control de proveedores, con la finalidad de disponer de los mecanismos adecuados para el control de riesgos asociados, basándose en el principio de proporcionalidad y eficiencia integral.

Las prácticas que gobiernan la gestión de proveedores se encuentran en los siguientes documentos:

- Marco de Externalización y Acuerdo con Terceros.
- Modelo de Externalización y Gestión de Proveedores.
- Política de Homologación.
- Política *Strategy Outsourcing*.
- Plan de Migración.
- Procedimiento Norma Chilena 3262 Sensibilización de Proveedores.
- Criterios para la Aprobación y Revisión de servicios e Incidencias en la Gestión de Proveedores



A través de estas normativas y directrices, se garantiza el cumplimiento de las exigencias definidas en este ámbito, considerando los riesgos asociados a la operación con terceros, en relación a la calidad y forma de entrega del servicio o producto.

Manejo de riesgos con proveedores

GRI [102-15]

En línea con la gestión de riesgos de Banco Santander Chile, la organización cuenta con un modelo que asigna niveles de riesgo inherente a los proveedores, basados en los criterios crítico, alto, medio y bajo. Este esquema se mantuvo sin alteraciones y se reforzó el seguimiento a los proveedores que podían afectar la continuidad del negocio.

El Banco define a sus proveedores relevantes mediante un conjunto de preguntas cualitativas en ciberseguridad, protección de datos, seguridad física, infraestructura física y continuidad de negocio. Todo proveedor es segmentado con base en su relevancia

(crítico, alto, medio y bajo) y aquellos no relevantes son clasificados según su facturación anual (tier 1: mayor a MM\$ 800, tier 2: entre MM\$ 800 y MM\$ 120 y tier 3, menor a MM\$ 120).

En 2020, el tema más abordado con los proveedores se centró en ciberseguridad y protección de datos, especialmente en relación con el tratamiento de información sensible y datos personales de los clientes.

Evaluación de proveedores con criterios ASG

GRI [407-1] [308-2] [414-1] [414-2]

En 2020, Banco Santander Chile fortaleció la inclusión de criterios de sostenibilidad de los procesos de evaluación de proveedores, en línea con su compromiso en la materia. Es así que aplicó dos formas para medir el comportamiento del proveedor en materia de sostenibilidad:

1. Revisión semestral de las deudas comerciales y previsionales de cada una de las empresas.

2. Aplicación de cuestionario al proveedor en el proceso de homologación, el cual consiste en indagar si el proveedor cuenta con certificaciones ISO, adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, principios propios en cuestiones éticas, sociales y ambientales, indicadores de desempeño ambiental, campañas de sensibilización ambiental y programas de reciclaje, como también si cuenta con marcos, políticas, procedimientos y/o iniciativas sociales. Además, el cuestionario permite conocer si la empresa cuenta con la certificación de la Norma Chilena 3267 que conduce al reconocimiento Sello Chile Inclusivo y a la Ley 21015, que promueve la contratación de personas con discapacidad o asignatarias de una pensión de invalidez. A lo anterior, también se considera si tiene políticas y/o procedimientos relacionados con el Código de Conducta, prevención y blanqueo de capitales, y de financiamiento del terrorismo.



Banco Santander Chile busca fomentar las prácticas de sostenibilidad en su cadena de valor.



Política de pagos a proveedores

Banco Santander cuenta con una política que fija un plazo de pago de hasta 30 días desde que la documentación es recibida, estableciéndolo como una buena práctica dentro de su gestión.

Actualmente, Banco Santander Chile se rige bajo la nueva ley de "Pagos 30 días", la cual reemplaza al anterior Sello Propyme. No obstante a lo anterior, el promedio de pago del Banco es de 10,4 días.

→ Nuevo modelo de evaluación a proveedores

Banco Santander implementó un nuevo modelo de revisión de proveedores en términos del servicio prestado.

Esta nueva modalidad lleva dos años de implementación con una revisión exhaustiva dependiendo del riesgo de cada servicio, y considera aspectos de ciberseguridad, continuidad de negocio, seguridad física, gestión de protección de dato y facilities.

Entre enero de 2019 y diciembre de 2020, Banco Santander tuvo un total

del 74% de sus proveedores evaluados (los de mayor riesgo llamados proveedores relevantes).

Durante la pandemia, se realizó un seguimiento continuo a estos proveedores críticos para medir el grado de continuidad de los servicios. El 95% de los proveedores señalaron haberse adaptado a los cambios por cuarentena y las nuevas exigencias que implicaba la contingencia por Covid-19.

Reconocimiento a proveedores destacados

De manera de fortalecer el lazo del Banco con sus proveedores, a quienes considera una pieza fundamental para poder ofrecer la mejor experiencia de servicio a los clientes, Santander Chile continuó premiando a quienes sobresalieron en distintas categorías, principalmente en un año de dificultades debido al contexto sanitario.

El Banco reconoció la excelencia en el servicio de 24 empresas proveedoras. Así también, distinguió a las seis empresas mejor evaluadas en su categoría por haber incorporado ideas innovadoras en la prestación de sus servicios, lo cual permitió al Banco dar continuidad a su gestión.

Además, Santander otorgó por primera vez el "Premio al Compromiso año 2020", que obtuvo el Grupo América Limpieza S.A., por su destacado apoyo desde el inicio de la pandemia con ideas, oportunidades de mejora y herramientas prácticas para resolver situaciones derivadas de la crisis sanitaria, destacando su labor dado que los trabajos de limpieza y sanitización resultaron fundamentales para mantener los niveles de seguridad sanitaria en las instalaciones del Banco.



Myrian Irrázabal

Gerente de Operaciones de Grupo América Limpieza S.A.



Estoy muy agradecida y orgullosa por todo el trabajo que hemos hecho. Para mí, esta es como mi casa y este año tuvimos que reacomodarnos y reinventarnos para seguir dando nuestro servicio de Arica a Punta Arenas. Aquí lo principal ha sido el compromiso, el trabajo en equipo y la voluntad de querer hacer las cosas mejor.





→ Seminario de proveedores

Como parte de los eventos que anualmente organiza el Banco para aportar valor y reconocer a sus proveedores, en 2020, realizó un seminario sobre continuidad operacional, con una mirada desde tres ámbitos:

- Desde la coyuntura económica que otorga el marco de referencia para el trabajo.
- Desde la sistemática de trabajo y de los elementos formales de la operación.
- Desde la óptica de quien se debe relacionar con una empresa de gran tamaño.

4

Gobernanza



- Banco Santander cuenta con un Gobierno Corporativo sólido, que responde a los más altos estándares internacionales y está comprometido con la consecución de una banca responsable. Así, ha estructurado su gestión en torno a valores como la transparencia y la ética, de modo de propiciar los mecanismos que protejan los intereses de la compañía y de los accionistas, asegurando la creación de valor y el uso eficiente de los recursos. En tanto, entrega oportunamente información relevante, completa y veraz, generando confianza a las personas y seguridad al mercado, que es la mejor garantía para crear valor en el largo plazo.



Directorio

Miembros del Directorio

GRI [102-22] [102-23] [405-1]



Claudio
Melandri Hinojosa
Presidente

Rodrigo
Vergara Montes
Vicepresidente



Orlando
Poblete Iturrate
Segundo Vicepresidente



Félix
de Vicente Mingo
Director Titular



Alfonso
Gómez Morales
Director Titular

Ana
Dorrego de Carlos
Directora Titular



Rodrigo
Echenique Gordillo
Director Titular



Lucía
Santa Cruz Sutil
Directora Titular



Blanca
Bustamante Bravo
Directora Suplente

Juan Pedro
Santa María Pérez
Director Titular



Óscar
von Chrismar Carvajal
Director Suplente



27%

son mujeres

18%

extranjeros

64%

son miembros independientes

12

sesiones ordinarias

3

sesiones extraordinarias

99%

asistencia promedio de los directores, sobre una exigencia del 75%

5 años

promedio antigüedad

8

Comités Directivos

45%

de directores con experiencia en el sector de Riesgo

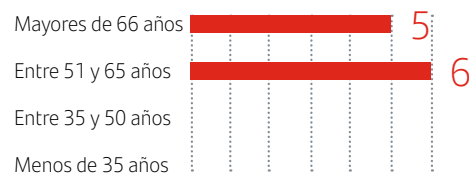
82%

de directores con experiencia en el sector de Finanzas

Antigüedad del Directorio



Edad del Directorio



Claudio Melandri Hinojosa

Presidente

Claudio Melandri es presidente del Directorio de Banco Santander Chile y a partir de 2011 country head del Grupo Santander en el país. Es, además, desde hace cuatro años presidente de Santander Chile Holding S.A. y de Universia Chile S.A.

Con más de 30 años de trayectoria en la industria financiera, fue gerente general de Banco Santander Chile desde enero de 2010 hasta marzo de 2018.

Inició su carrera en el Banco Concepción y en 1990 ingresó al Grupo Santander, donde ha ocupado distintos cargos de responsabilidad, entre ellos, gerente Regional, gerente de la Red de Sucursales, gerente de Recursos Humanos y gerente de la Banca Comercial. También fue vicepresidente ejecutivo de Banco Santander en Venezuela, donde se desempeñó por tres años y tuvo a su cargo la formación del área comercial de la entidad en ese país.

Claudio Melandri es contador auditor e ingeniero comercial. Además, tiene un MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Miembro del Directorio desde el 27 de febrero de 2018.

Rodrigo Vergara Montes

Primer Vicepresidente

Rodrigo Vergara fue presidente del Banco Central de Chile entre 2011 y 2016. Entre 2009 y 2011 fue miembro del Consejo del Banco Central de Chile. Es investigador asociado del Centro de Estudios Públicos (CEP) y del Centro Mossavar-Rahmani de Negocios y Gobierno de la Escuela de Gobierno (Kennedy School) de la Universidad de Harvard. Es profesor de Economía en la Universidad Católica de Chile y también es consultor económico y miembro de la junta directiva de varias compañías.

Rodrigo Vergara se graduó en Economía en la Pontificia Universidad Católica de Chile en 1985. Tiene un Ph.D. en Economía de la Universidad de Harvard (1991). Entre 1985 y 1995 trabajó en el Banco Central de Chile, ascendiendo al cargo de economista jefe en 1992. Ha sido asesor económico de los bancos centrales y gobiernos de varios países de América Latina, Europa del Este, Asia y África, y ha sido consultor externo del Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo y las Naciones Unidas. Ha sido, entre otros, miembro del Consejo Asesor Presidencial sobre Trabajo y Equidad, del Consejo Asesor sobre el Tratado de Libre Comercio Chile-Estados Unidos, de la Comisión Nacional de Ahorro, de la Comisión sobre la Regla Fiscal y de la Comisión sobre el Plan Económico Covid. Asimismo, presidió la Comisión sobre exenciones tributarias. Rodrigo Vergara es autor de numerosos artículos publicados en revistas profesionales especializadas y ha editado varios libros.

Miembro del Directorio desde el 12 de julio de 2018.



El principal órgano de gobierno es el Directorio, el cual participa activamente en la definición de la estrategia de negocios y en la adecuada gestión de riesgos.



Orlando Poblete Iturrate Segundo Vicepresidente

Desde 1991 a la fecha se ha desempeñado como profesor de Derecho Procesal en la Universidad de los Andes. Entre 1997 y 2004 fue decano de la Facultad de Derecho de dicha universidad, y desde entonces hasta 2014, fue rector de la misma. Es socio del estudio de abogados Orlando Poblete y Cía. y miembro del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. Con anterioridad, entre 1979 y 1991, se desempeñó como profesor de Derecho Procesal de la Universidad de Chile.

Es abogado de la Universidad de Chile y posee el grado de Magíster en Derecho de la misma universidad. Además, es graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas PADE del ESE Bussines School de la Universidad de los Andes.

Es miembro del Directorio desde el 22 de abril de 2014.

Félix de Vicente Mingo

Es ingeniero comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile. Entre 2013 y 2014 fue ministro de Economía, Fomento y Turismo. Anteriormente, se desempeñó como director de Promoción de Exportaciones (ProChile), entidad dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sus primeros pasos laborales los dio como exportador de frutas de la Región de O'Higgins y como gerente de Administración y Finanzas de Telemercados Europa, además de haber sido presidente y socio de varias empresas en Chile y el extranjero.

Ha sido reconocido con las siguientes distinciones: "Hombre Público del Año de la Industria del Vino (2011)", "Personaje destacado por Industria del Salmón (2012)", "Miembro del Círculo de Honor de la Universidad de Chile (2013)", "Hombre del Año de la Asociación Empresas de Software

(2013)" y "Personaje Público de Empresas Consultoras de Ingeniería (2013)".

En 1999 fue nominado "Empresario del Año", en la categoría Joven, de la Universidad del Desarrollo.

Es miembro del Directorio desde el 27 de marzo de 2018.

Alfonso Gómez Morales

Es ingeniero civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Ph.D. Royal College of Art de Londres y consejero del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, del cual fue su primer presidente ejecutivo.

Inició su carrera como académico del Departamento de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Fue socio fundador de empresas como Apple Chile, Unlimited y Virtualia, la primera red social desarrollada en América Latina.

Ha sido director de numerosas empresas e instituciones, entre las que destacan SONDA, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, la Fundación País Digital y el Consejo Nacional de Innovación para el Desarrollo.

Fue decano de la Facultad de Ingeniería y de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Se integró como miembro del Directorio el 27 de marzo de 2018.

Ana Dorrego de Carlos

Ingresó al Grupo Santander en 2000 y desde entonces ha desempeñado diversas funciones, principalmente en las áreas de Planificación Financiera y Desarrollo Corporativo, coordinando los procesos de planificación de la entidad, operaciones de M&A del Grupo en diferentes geografías y en el seguimiento de las diferentes unidades y proyectos.

Asimismo, fue directora de Desarrollo de Negocio Electrónico en Santander y posee experiencia como gestora de relación con clientes corporativos y como directora comercial de la banca transaccional en Bankinter.

Ana Dorrego es licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Pontificia de Comillas ICAI-ICADE y posee un MBA Internacional por las Universidad de Deusto-Bilbao, España, y Universidad Adolfo Ibáñez, Miami-Chile.

Forma parte del Directorio desde el 15 de marzo de 2015.

Rodrigo Echenique Gordillo

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y abogado del Estado.

Es presidente de la Fundación Banco Santander y miembro del Consejo BSI (Banco Santander International).

Es consejero independiente de Inditex. Forma parte del Patronato de la Fundación Consejo España-EEUU, vicepresidente del Patronato del Teatro Real, miembro del Patronato de la Escuela Superior de Música Reina Sofía, de la Fundación Empresa y Crecimiento y de la Fundación ProCNIC y CNIC.

Ha sido consejero delegado, vicepresidente y director ejecutivo de Banco Santander, S.A. Y también ha sido presidente de Santander España y Banco Popular. Miembro del Consejo de Administración de Banco Santander, S.A. desde 1987 hasta 2020. Ha sido miembro del Consejo de Banco Santander International y Santander Investment. Además fue vicepresidente de Banco Banif, S.A., presidente de Allfunds Bank y SPREA. Ha desempeñado el cargo de vocal del Consejo de Administración de varias sociedades industriales y financieras: Ebro Azúcares y Alcoholes, S.A., Industrias Agrícolas, S.A., SABA, S.A. y Lar, S.A. Fue presidente del Consejo Social de la Universidad Carlos III de Madrid.

Miembro en su día y luego presidente del Advisory Board de Accenture, S.A., Lucent Technologies, Quercus y Agrolimen, S.A. Ha sido presidente de Vallehermoso, S.A., de Vocento, S.A., de NH Hotels Group, de Metrovacesa, S.A. y Merlin Properties, SOCIMI, S.A.

Miembro del Directorio desde el 26 de marzo de 2019.

Lucía Santa Cruz Sutil

Es miembro de la Junta Directiva de la Universidad Adolfo Ibáñez y directora de la Compañía de Seguros Generales y de Vida La Chilena Consolidada,.

Es historiadora, posee un Master of Philosophy en Historia de la Universidad de Oxford. Obtuvo el título de Doctor Honoris Causa en Ciencias Sociales en King's College, Universidad de Londres.

Es miembro del Directorio desde el 19 de agosto de 2003.

Juan Pedro Santa María Pérez

Ha sido director Jurídico Corporativo del Grupo Santander en Chile y fiscal de Banco Santander-Chile, del Banco O'Higgins y del Banco Santiago.

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

Es miembro del Consejo del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago de la Cámara de Comercio de Santiago. Es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Es miembro del Directorio desde el 24 de julio de 2012.

Blanca Bustamante Bravo

Es ingeniero comercial, con mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Su experiencia profesional incluye la posición de analista económico en el Banco Central de Chile, analista de estudios en Oppenheimer Co. Nueva York y en IM Trust.

En 1998 ingresa a Viña Concha y Toro como head of Investor Relations, posición que ocupa hasta el año 2010. En 2001 asume adicionalmente la responsabilidad de subgerente de Comunicaciones Corporativas. En 2017 es nombrada directora de Asuntos Corporativos y actualmente ocupa el cargo de directora de Investor Relations.

Desde 2013 participa como miembro del Consejo Directivo del Centro de Investigación e Innovación de Concha y Toro.

Es miembro del Directorio desde el 28 de abril de 2015.

Óscar von Chrismar Carvajal

Es ingeniero civil de la Universidad de Santiago, con estudios de especialización en Estados Unidos y Europa. Además, es director de Sinacofi y desde abril de 2012 es director de la Bolsa de Comercio de Santiago.

Ingresó a Banco Santander en 1990 como subgerente general del Área Financiera. Entre 1995 y 1996 fue gerente general de Banco Santander Perú.

En 1997 asumió como gerente general de Santander en Chile, cargo que dejó en diciembre de 2009 para incorporarse al Directorio.

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

Es miembro del Directorio desde el 22 de diciembre de 2009.

Estructura de Gobierno

GRI [102-18]

La estructura de Gobierno de Banco Santander-Chile se organiza en tres niveles:



Rol y funciones del Directorio

GRI [102-20] [102-26] [102-29] [102-30] [102-31] [102-33]

El máximo órgano de gobierno en Santander-Chile es el Directorio, conformado por nueve miembros titulares y dos suplentes. Su rol es la administración de Banco Santander-Chile, además de su representación judicial y extrajudicial. Para cumplir este rol, desempeña una serie de funciones, las cuales permiten asegurar la sostenibilidad de la organización:

- Aprobación de políticas, lineamientos estratégicos generales, valores corporativos, líneas de responsabilidad y sus respectivos canales de reporte, y la supervisión de su aplicación.
- Aprobación de los estados financieros individuales y consolidados del Banco

y filiales, y su presentación a la Junta de Accionistas.

- Citación a Junta de Accionistas, sea esta Ordinaria o Extraordinaria, la elaboración de la agenda de temas y la propuesta de acuerdos. El Directorio deberá incorporar en dicha agenda todas aquellas materias que la ley o los estatutos del Banco sometan a la decisión de la Junta de Accionistas.
- Vigilancia, control y evaluación periódica de la eficacia del sistema de Gobierno Corporativo, Gobierno Interno y de Políticas de Cumplimiento, así como también del marco, políticas, códigos y manuales que los regulen, y el establecimiento de canales de denuncia de carácter reservado a quienes

trabajan en la entidad, con el fin de denunciar los comportamientos que se contrapongan a los valores corporativos.

- Aprobación de operaciones que se lleven a cabo con sociedades relacionadas.
- La realización de la autoevaluación de desempeño del Directorio, evaluación de desempeño del gerente general y la Alta Administración y el cumplimiento de las políticas establecidas por el Directorio, así como las demás tareas que la ley o los estatutos sometan a su conocimiento.

→ Junta de Accionistas remota

La Junta Ordinaria de Accionistas de Banco Santander-Chile en el ejercicio 2020 se realizó en forma totalmente remota. Para poder cumplir a cabalidad con las exigencias normativas, emanadas de la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1.141 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), el Banco contrató a la firma EY, en conjunto con EVoting Chile SpA. La primera es una empresa de auditoría y asesorías líder a nivel mundial, que se encargó del exhaustivo cumplimiento normativo y del apoyo en guiar el paso a paso para este nuevo sistema remoto. En tanto, EVoting fue responsable de la plataforma y soporte tecnológico para que cada accionista y participante de la junta pudiera registrarse e ingresar correctamente, tanto a la videoconferencia en línea como a la plataforma de registro y votación.

Asimismo, EVoting aplicó un sistema de validación de identidad a los asistentes, a través del cruce con bases de datos, mediante un proceso de validación de datos de la Cédula de

Identidad y, luego, de respuesta a preguntas personales (de filiación, matrimonio, domicilios, estudios académicos, etc.). Para la confección del acta, la empresa emitió los respectivos certificados de asistencia y de votaciones para cada punto de la tabla.

Este procedimiento permitió garantizar y resguardar que la sesión se llevara a cabo en completo cumplimiento de los más altos estándares de seguridad de información, transparencia, correcta validación de identidad de los participantes, continuidad, votación en línea y en forma simultánea, por mencionar algunas.

En esta misma línea, la Norma de Carácter General N°434 de 2020 autoriza a las sociedades anónimas fiscalizadas por la Comisión el uso de firma electrónica en la suscripción de actas de sesiones de directorio, mediante mecanismos que cumplan las condiciones contempladas en la Ley N°19.799.

Procesos de designación y selección

GRI [102-24]

Los miembros del Directorio de Banco Santander-Chile son seleccionados y designados, según las directrices del Grupo y lo establecido en la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas y en la Ley General de Bancos de Chile.

Quienes integran esta instancia están altamente calificados y –en su conjunto– poseen un amplio conocimiento sobre bancas minorista, privada, mayorista y de inversión; gestión de activos, gestión financiera y contable, operativas y de riesgos; seguros; materias jurídicas, de regulación y políticas públicas; marketing, ventas y comunicación; recursos humanos, cumplimiento y auditoría; de planificación y desarrollo corporativo, entre otros.

Asimismo, los once directores cuentan con vasta experiencia nacional e internacional,

tanto en el sector financiero como en otros rubros ligados al negocio bancario que son relevantes para la administración del Banco.

Cabe indicar que, en la 39ª Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 30 de abril de 2020, correspondió elegir a los miembros del Directorio, integrado por nueve directores titulares y dos suplentes, por un periodo de tres años, Todo ello de acuerdo a lo establecido en la normativa aplicable y los estatutos del Banco.

En esta ocasión, el proceso de elección de los directores se realizó a través de votación secreta y en línea, con publicación inmediatamente posterior al momento del escrutinio de los votos en la misma sesión.



Parámetros de actuación

GRI [102-25]



Para garantizar un Gobierno Corporativo sólido, Santander Chile establece una serie de parámetros que guían el actuar del Directorio y la Alta Administración.



Banco Santander-Chile ha establecido una serie de parámetros que se sustentan sobre la base de los principios propuestos por el Comité de Basilea, a fin de respaldar la gestión de su Gobierno Corporativo. Entre ellos, destacan:

- Supervisión cercana por parte de la Alta Dirección.
- Contar con una estructura organizacional simple y clara.
- Sistema de control interno robusto.
- Determinación y monitoreo permanente de los riesgos.
- Auditoría externa e interna independientes.
- Supervisar a las filiales.
- Compensación de ejecutivos con planes de largo plazo.

Estos parámetros y su respectivo cumplimiento, por parte del Banco, se sustentan en:

- Independencia de los directores: siete integrantes del Directorio son independientes.
- Participación: activa participación de los directores en los comités de apoyo al Directorio, como parte de la gestión de administración.
- Ética: todo el personal suscribe los principios éticos del Código General de Conducta de Banco Santander-Chile. Asimismo, en el caso de los funcionarios relacionados directamente con los mercados de valores deben firmar, además, un Código de Conducta diseñado particularmente para esa área.
- Separación de funciones: manejo efectivo de los riesgos mediante división entre áreas comerciales y de apoyo.

La gestión de riesgos la realizan equipos independientes a los comerciales y las principales decisiones de crédito son adoptadas por comités.

- Auditoría Independiente: un área autónoma al interior del Banco ejerce las actividades de control.
- Cumplimiento: un área de Cumplimiento vela específicamente por la aplicación de los códigos de ética del Banco, los criterios de Basilea al respecto, las normas de Gobierno Corporativo de Chile y la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos.
- Supervisión: el Banco es fiscalizado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y por la U.S. Securities and Exchange Commission (SEC).

Comités del Directorio

GRI [102-18] [102-22]

Un total de ocho comités de apoyo al Directorio sesionan regularmente en Banco Santander-Chile, todos los cuales son integrados por distintos miembros del Directorio y alta administración, lo que busca robustecer el desarrollo del negocio, la creación de valor y el cumplimiento corporativo. Los comités son creados y modificados por el Directorio, según se estime necesario. Asimismo, sesionan regularmente, con frecuencias preestablecidas, esquemas de subrogación, estatutos y actas formales e instancias de seguimiento, reportando su actividad al Directorio. Son responsables de la toma de decisiones sobre materias de los ámbitos económicos, ambientales y sociales, entre otros.

Comité de Directores y Auditoría

Supervisar el proceso de generación de los estados financieros de la institución y la gestión de auditores internos y externos en dicho proceso, con el fin de entregar información adecuada y precisa para accionistas, inversionistas y público en general.

Presidente: Orlando Poblete

Miembros: Rodrigo Vergara y Félix de Vicente.

Frecuencia: mensual.

Comité Integral de Riesgos

Proponer el marco de riesgos y políticas generales para la definición del apetito por riesgo del Banco y supervisar la correcta identificación, medición y control de todos los riesgos de la empresa.

Presidente: Alfonso Gómez.

Miembros: Óscar von Chrismar, Félix de Vicente, Blanca Bustamante, Juan Pedro Santa María, Claudio Melandri y Lucía Santa Cruz.

Frecuencia: quincenal.

Comité de Análisis y Resolución

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.

Presidente: Juan Pedro Santa María.

Miembros: Óscar von Chrismar y Lucía Santa Cruz.

Frecuencia: mensual.

Comité ALCO

Tomar conocimiento y aprobar, según sea el caso, los riesgos y posiciones adoptadas y gestionadas por el área de gestión financiera del Banco y sus filiales en Chile.

Presidente: Rodrigo Vergara

Miembros: Claudio Melandri, Óscar von Chrismar, Félix de Vicente y Alfonso Gómez.

Frecuencia: mensual.

Comité de Nombramientos

Constante revisión y aplicación de las políticas y procesos de nombramiento de cargos definidos como "puestos claves", en particular, y también la revisión de dichos lineamientos respecto de los demás miembros de la organización.

Presidente: Blanca Bustamante.

Miembros: Claudio Melandri y Óscar von Chrismar.

Frecuencia: trimestral.

Comité de Retribuciones

Constante revisión de la documentación normativa referente a la evaluación y remuneraciones de los cargos definidos como “puestos claves”, y demás miembros de la organización.

Presidente: Orlando Poblete.

Miembros: Alfonso Gómez y Claudio Melandri.

Frecuencia: trimestral.

Comité de Mercados

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.

Presidente: Óscar von Chrismar.

Miembros: Rodrigo Vergara, Lucía Santa Cruz, Claudio Melandri y Alfonso Gómez.

Frecuencia: mensual.

Comité Estratégico

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 de su avance.

Presidente: Claudio Melandri.

Miembros: Rodrigo Vergara, Félix de Vicente, Alfonso Gómez, Lucía Santa Cruz, Blanca Bustamante y Óscar von Chrismar.

Frecuencia: trimestral.

Además, se cuenta con 12 comités de primera línea, de los cuales algunos reportan a la Alta Administración, a otros comités y/o al Directorio:

- Comité de Dirección
- Comité Global de Cumplimiento
- Comité de Clientes y Calidad
- Comité de Control de Riesgos
- Comité de Dirección de Riesgos
- Comité de Donaciones
- Comité de Revelaciones
- Comité de Sostenibilidad y Banca Responsable
- Comité de Tecnología y Operaciones
- Comité Ejecutivo de Créditos
- Comité Local de Comercialización
- Comité de Archivos Normativos

Al interior de la División Jurídica del Banco existe un área de Gobierno Interno, a cargo -entre otras materias- de prestar asesoría en materias de gobierno corporativo, realizar el seguimiento a los distintos comités y a la constante coordinación con la matriz, para alcanzar los objetivos y lineamientos que ella comparte, a fin de cumplir con los más altos estándares internacionales en la materia.

Informe del Comité de Directores y Auditoría

Antecedentes

La Ley N°18.046, sobre Sociedades Anónimas, exige a las sociedades contar con un Comité de Directores cuyas funciones están establecidas en el Art. 50 de la misma.

Por su parte, el Capítulo 1-15 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) de la ex la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hoy CMF, dispone que los bancos deben contar con un Comité de Auditoría, dependiente del Directorio, y cuyas funciones esa misma normativa precisa.

También la Ley Sarbanes Oxley de los Estados Unidos de América exige que las sociedades que estén registradas en dicho país, cual es el caso de Banco Santander-Chile, cuenten con un Comité de Auditoría.

Por su parte, la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hoy CMF, permitió a los bancos que esos dos comités de Directores y de Auditoría, pudiesen funcionar como una sola entidad y Banco Santander-Chile así lo decidió por acuerdo de su Directorio. Conforme con esto, los Estatutos del Comité de Directores y Auditoría, aprobados en su oportunidad por el Directorio, contienen como funciones de este órgano, la suma de tareas que la Ley N° 18.046, la norma de la ex Superintendencia referida y las disposiciones de la Ley Sarbanes Oxley contienen sobre comités de auditoría.

Composición

De acuerdo con los Estatutos del Comité de Directores y Auditoría, éste está integrado por tres directores independientes, que durante el año 2020 fueron los siguientes:

- Sr. Orlando Poblete Iturrate, presidente
- Sr. Rodrigo Vergara Montes
- Sr. Felix de Vicente Mingo

Actuó como secretario, el director señor Juan Pedro Santa María Pérez.

Son cargos remunerados y su remuneración fue acordada por la Junta Ordinaria de Accionistas en su sesión de abril de 2020.

El Comité sesiona mensualmente y durante el ejercicio 2020 sesionó en 16 oportunidades, 12 sesiones ordinarias y cuatro extraordinarias, en los meses de marzo, abril, julio y octubre

respectivamente. Estas sesiones normalmente duran un promedio de tres horas y se realizan en una fecha anterior a la sesión del Directorio, al cual se le reporta el contenido de la correspondiente. Cabe señalar que este año, como consecuencia de la pandemia por Covid-19, el Comité sesionó remotamente, mediante la plataforma de videollamadas "Teams" desde marzo hasta diciembre, con entera regularidad y sin ningún inconveniente.

En enero de cada año se presenta al Directorio, un Informe Anual que resume los temas abordados por el Comité durante el año anterior.

Temas abordados en el ejercicio 2020

Auditoría

La unidad de Auditoría Interna del Banco está liderada por el señor Oscar Gómez Llorente, quien propuso un Plan anual de trabajo, el cual fue aprobado por este Comité en el mes de diciembre de 2019. Dicho programa anual contemplaba los trabajos que se realizarían a las áreas de riesgo de crédito, de cumplimiento, de riesgo financiero, de riesgo tecnológico y de riesgo operacional, y explicaba cómo se distribuirían los recursos por cada riesgo a auditar, no obstante que la pandemia obligó a ajustar este Plan para adecuarlo a esta nueva realidad y sus exigencias, ajustes que contaron oportunamente con la aprobación del Comité, el programa se llevó a cabo íntegramente y de acuerdo con lo proyectado.

Durante las diferentes sesiones del Comité, el Gerente de Auditoría explicó detalladamente la ejecución de la planificación y todos y cada uno de los informes de auditoría emitidos, resumiendo las conclusiones y calificando la unidad o el proceso auditado, con su correspondiente "rating". También informó sobre el estado de cumplimiento de las recomendaciones que efectúa el Comité y de cuyo progreso hace continuo seguimiento.

En sesión de diciembre, el Comité evaluó la gestión del Gerente de Auditoría Interna.

Respecto a los auditores externos para el ejercicio 2020, este Comité propuso a la firma PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores SpA., quienes se habían desempeñado como firma auditora durante 2019. Habiendo sido elegida por la Junta Ordinaria de Accionista en sesión celebrada en abril de 2020, PwC presentó en julio al Comité el Plan de Auditoría para el Banco y sus filiales, el cual se llevó a cabo de acuerdo a lo propuesto, habiéndose pronunciado oportunamente

sobre los estados financieros del Banco y sus filiales, y sobre la situación de control interno. Las observaciones que la firma auditora hace en su informe final dan motivo a un estricto seguimiento monitoreado por el Comité mes a mes. Al cierre del 2020 todas las observaciones formuladas se encuentran cumplidas.

Merece ser destacado que las exigencias impuestas por la pandemia obligaron, tanto al Banco como a PwC a trabajar en forma remota, lo que implicó la introducción y uso de mayor tecnología. Esta innovación generó una sustancial mejora en cuanto facilitó y permitió llevar a cabo la revisión del 100% de la data, a diferencia de una auditoría tradicional que las realiza sobre el uso de "muestras".

Clasificadoras de Riesgo

El Comité tomó conocimiento de la evolución y gestión de las clasificadoras de riesgos, Feller y Fitch Chile, que operaron durante el transcurso del año, y aprobó proponer la incorporación de ICR Chile como nueva Clasificadora privada de Riesgo, lo cual fue aprobado en sesión extraordinaria de la Junta de Accionistas llevada a cabo en noviembre de 2020. Cabe señalar que Fitch Chile dejó de prestar servicios el 1 de enero de 2021, quedando en definitiva Feller e ICR Chile como únicas clasificadoras de riesgos a esta fecha.

Estados Financieros y Control Interno

Una de las más importantes funciones del Comité es conocer, analizar y pronunciarse sobre los estados financieros del Banco y la situación de control interno, en particular de la suficiencia de provisiones. Esto implica abordar tanto los estados financieros intermedios como los estados definitivos con ocasión del cierre del ejercicio. Así, en abril, julio y octubre se recibieron todos los antecedentes pertinentes acerca de los estados financieros intermedios y se formularon las correspondientes consideraciones. Además, teniendo en cuenta que el Banco está registrado en los Estados Unidos, se emitió el documento denominado "20-F", que se presenta a las autoridades de ese país con la información financiera del Banco al cierre del año.

En cuanto al Control Interno durante el ejercicio de que se trata, el Comité recibió oportunamente de la gerencia responsable la información pertinente del avance de los distintos procesos que concluyeron en la afirmación, sustentada metodológicamente, de que el control interno en el Banco es satisfactorio.

Seguimiento de auditorías

El Comité hace también un seguimiento permanente del avance y cumplimiento oportuno de todas las recomendaciones que formulan las distintas autoridades fiscalizadoras como resultado de sus visitas anuales. Durante 2020 el Comité fue informado mensualmente de parte de la gerencia a cargo de la coordinación con las distintas áreas

responsables, respecto de las Auditorías realizadas al Banco por parte de la Comisión para el Mercado Financiero (2019- 2020) y del informe mensual de la auditoría realizada al Banco por parte de la firma auditora PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores SpA., las cuales fueron avanzando según plan.

Reportes de filiales

Durante 2020, el Comité tomó conocimiento de la gestión del año de cada una de las filiales del Banco, presentada por cada gerente en diferentes sesiones a lo largo del ejercicio. Las sociedades que a la fecha existen y reportaron son las siguientes: Santander Consumer Finance Limitada, Santander Corredora de Seguros Limitada, Santander Corredora de Bolsa Limitada, Santander S.A. Sociedad Securitizadora, Klare Corredora de Seguros S.A. y Santander Asesorías Financieras Limitada.

Operaciones con partes relacionadas

Una de las funciones que la Ley N°18.046 entrega al Comité de Directores es pronunciarse sobre las operaciones que el Banco realiza con empresas o personas que tengan vinculación por propiedad o por gestión, en los términos que la ley define. El objeto de este análisis es que tales negocios se hagan en condiciones de mercado, es decir, que los términos convenidos sean justos. Durante 2020, el Comité conoció y analizó rigurosamente todas estas operaciones y sus antecedentes, particularmente las referidas a contratos de servicios tecnológicos para el Banco. Para cada operación presentada, el Comité exigió una explicación razonada y profesional sobre la misma y, en especial, antecedentes objetivos respecto de los valores a pagar por el servicio solicitado. Los contratos aprobados fueron presentados al Directorio del Banco para que, en los casos que lo estimare, fueren aprobados. Al efecto el Presidente del Comité dejó constancia formal en cada sesión de Directorio de la presentación por el Comité de los correspondientes contratos para su aprobación final.

Cumplimiento

Durante el ejercicio 2020 el Comité recibió, mensualmente, un reporte de todas las cuestiones derivadas de la vigencia de las reglas Volcker Rule.

Asimismo, conoció y fue informado por la Gerencia de Cumplimiento de todos los aspectos principales que han sido materia del Comité Global de Cumplimiento del Banco el cual supervisa la gestión adecuada de los riesgos de cumplimiento a los que la Organización se expone, así como del riesgo reputacional, del plan de cumplimiento, del gobierno de productos y del cumplimiento regulatorio.



Buzón de denuncias

El Comité tiene a disposición de los empleados del Banco y sus proveedores, un sistema de comunicación que es confidencial, administrado por un proveedor externo líder en estas materias a nivel internacional y por medio del cual éstos pueden dirigirse directamente al Comité para darle a conocer situaciones irregulares, conflictivas o potencialmente peligrosas. Así el área de Auditoría presenta mensualmente al Comité las denuncias recibidas, la evolución de los casos y sus resultados. Este año se aprobó que la administración de este canal de denuncia se trasladara al área de Cumplimiento del Banco, por lo que a partir de diciembre ésta comenzó a reportar acerca del nuevo canal abierto de denuncias, que abarca tanto a los empleados como a los proveedores del Banco y sus filiales.

Sistema de remuneraciones y plan de compensaciones para directivos

El Comité fue informado por la Gerencia de División Personas, sobre distintos aspectos referidos a las compensaciones que se reciben por parte de los directivos del Banco y sobre la Política de Retribuciones, en especial los objetivos deseados, los tipos de retribución, el diferimiento colectivo de la retribución variable de los directivos de acuerdo a políticas de las autoridades europeas respecto de bancos y las tendencias en cuanto a las retribuciones, también se informó al Comité los resultados de evaluaciones internas donde el Banco aparece en una buena posición y de ciertos indicadores demográficos y de Recursos Humanos.

A través del Canal Abierto, los empleados y proveedores pueden comunicar, de manera confidencial, las situaciones irregulares, conflictivas o potencialmente peligrosas que les afectan.

Procesos judiciales que pueden afectar al Banco

Trimestralmente el Comité se informó del estado de los juicios que afectan al Banco. El área de Defensa Judicial de la Fiscalía del Banco explica aquellos asuntos que pueden ser más riesgosos para el Banco, así como las eventuales provisiones que conviene hacer para enfrentar un resultado adverso. En razón de la relevancia que tiene para el Banco el riesgo reputacional, esta área ha dividido cada presentación de estado de los juicios por cuantía y riesgo reputacional. Esta información incluye cualquier asunto tanto en Santiago como en regiones y su correspondiente estado procesal.

Por último, y en consideración a la importancia de la aplicación de la Ley 20.720 sobre reorganización y liquidación de empresas, el Comité conoció también la realidad de las personas y empresas vinculadas con el Banco y afectadas o comprometidas en este ámbito.

Evaluación del Directorio

GRI [102-28]

Anualmente, el Directorio realiza un proceso de autoevaluación, con el fin de dar cumplimiento a las normas dictadas por la autoridad bancaria en Chile, proceso que puede efectuarse interna o externamente, mediante la participación de un tercero. La autoevaluación de 2020 se realizó de manera interna, a través

de un cuestionario, cuyo resultado se dio a conocer al directorio, quienes aprobaron un Plan 2021 para capacitaciones en temas de ciberseguridad, transformación digital, nuevas tecnologías, modelos y productos.

Inducción y capacitación del Directorio

GRI [102-27]

Con el propósito de que los nuevos miembros del Directorio de Santander-Chile se integren expeditamente y con la mayor eficiencia, el Banco ha dispuesto un Procedimiento de Inducción para Nuevos Directores, que considera la entrega de toda aquella documentación de interés para el correcto ejercicio de los cargos, así como la realización de una serie de reuniones con gerentes divisionales de cada área, con el objeto de que puedan interiorizarse de las diversas funciones y responsabilidades de ellas en la organización.

Dadas las circunstancias que caracterizaron al año 2020, el foco principal del Directorio para el período fue efectuar un seguimiento de la situación política, económica y social del país y así estar debidamente informados. Para ello se realizaron más de 10 horas de capacitación, que consideraron varias charlas y reuniones con diferentes expertos externos en los ámbitos de la salud, economía y política, con el objetivo de contar con distintas perspectivas de la contingencia nacional, como también se sostuvieron diversas

reuniones con el economista interno del Banco, quien los mantuvo actualizados en materias económicas y políticas del país, así como de la evolución de la crisis sanitaria y del pertinente análisis de los diferentes proyectos de ley relativos a la industria financiera y, especialmente, los relacionados con la pandemia.

En relación al fortalecimiento de competencias, en 2020 se llevó a cabo un proceso de perfeccionamiento del "Skills Matrix" del Directorio, que consiste en una matriz de competencias que presenta esquemáticamente los conocimientos que en conjunto tienen los miembros del directorio, para desempeñar las distintas actividades que permiten la correcta ejecución de los procesos al interior del Banco. En particular en el Directorio, esta herramienta ha sido utilizada para la revisión de aspectos de diversidad tales como género, conocimiento, nacionalidad, entre otros. De esta manera, entrega información relevante sobre la conformación del Directorio, a partir de la cual se generan oportunidades de mejora.

Modificaciones al reglamento del Directorio

El reglamento del Directorio es revisado en forma constante, para que sea consistente, tanto con el estatuto legal aplicable a los directores de sociedades anónimas abiertas y/o bancarias (es decir, Ley 18.046 y su reglamento, Ley General de Bancos, Ley de Mercado de Valores, etc.), como a la normativa y lineamientos internos del

Grupo. En el ejercicio 2020, se ajustó dicho reglamento en dos oportunidades (lo que fue debidamente aprobado por el Directorio), en cuanto a las citaciones en situaciones de urgencia, a sesiones extraordinarias y a agregar, dentro de la función del Directorio, lo referente a Banca Responsable.

Temas relevantes

GRI [102-34]

Entre los temas más relevantes abordados por el Directorio en 2020 destacan los siguientes:

1

Negocio de adquirencia

El negocio se refiere a un esquema de pago en el cual intervienen cuatro agentes: comercio, adquirente, marca y emisor. Banco Santander-Chile decidió entrar en el negocio de la adquirencia y así operar tarjetas de todos los emisores, tanto bancarios como no bancarios. En 2020 se encontraba en proceso la creación de una sociedad filial de adquirencia, aprobada por el Directorio en 2019, a través la adaptación de los procesos internos, como también en la gestión de las autorizaciones correspondientes ante los entes reguladores.

2

Ciberseguridad

Atendido los diversos eventos de ciberataques, Banco Santander-Chile continuó con un exhaustivo seguimiento de las materias vinculadas a la ciberseguridad, a través de la revisión y aprobación de políticas y procedimientos, seguimientos a la normativa, reportes periódicos de indicadores, entre otras iniciativas.

3

Banca responsable y sostenibilidad

En línea con el trabajo que Grupo Santander desarrolla como miembro fundador de la iniciativa de Banca Responsable de UNEP-FI, en 2020 el Directorio de Banco Santander-Chile reforzó su compromiso con la sostenibilidad, siendo informado periódicamente por parte de la Alta Administración sobre avances en torno a los principios de Banca Responsable. Además, se les ha informado de la creación del governance para abordar la temática, contemplando el ajuste de los estatutos del Comité de Sostenibilidad para transformarlo en un Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura; actualización de políticas y capacitaciones, entre otros aspectos.

4

Pandemia Covid-19

Dado el contexto global de pandemia ocasionado por el Covid-19, el Directorio de Banco Santander-Chile ha monitoreado de forma permanente los impactos económicos, sociales y de diversa índole generados tanto a nivel nacional, como también regional y mundial. En este escenario, además, velando por la continuidad del servicio y protocolos de seguridad, ha estado permanentemente en revisión de la gestión de las distintas áreas y divisiones del Banco.

5

Gobierno Corporativo

En 2020, Grupo Santander, en línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, realizó avances importantes y ajustes a nivel global. En esta línea, Banco Santander-Chile avanzó en robustecer aún más su sistema de Gobierno Interno, trabajando en materias relacionadas, tales como el levantamiento del árbol normativo de todo el banco, generando una interacción permanente con las diferentes áreas, para asesorarlas en una correcta implementación de la normativa interna.

Remuneración del Directorio

GRI [102-35] [102-36]

La remuneración de los miembros del Directorio es anualmente decidida por la Junta de Accionistas. La remuneración del año 2020 corresponde a la misma que se se fijó en una Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril de 2017, la cual ha sido ratificada desde entonces. El honorario mensual de cada director por asistencia a la sesión es de 250 UF, cifra que se duplica en el caso del presidente del Directorio y que aumenta en 50% en el caso de los vicepresidentes. De igual forma,

los directores reciben remuneración por integrar uno o más comités –a excepción del Comité de Directores y Auditoría y el Comité Integral de Riesgos–, cifra que asciende a 30 UF por cada sesión del comité respectivo al que asistan.

Los miembros del Comité Integral de Riesgos, cuya frecuencia es de dos sesiones mensuales, perciben una remuneración de 15 UF por cada sesión a la que asistan, mientras que el presidente de este comité recibe el doble por cada asistencia.

De acuerdo al artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, los miembros del Comité de Directores y Auditoría deben recibir una remuneración adicional no menor a un tercio del honorario que reciben como directores titulares. En cumplimiento con la ley, el honorario del presidente de este comité asciende a 230 UF, mientras que los demás directores que lo integran perciben 115 UF por asistencia a cada sesión, con tope de una mensual.

Detalle de remuneraciones:

Nombre	Remuneración mensual como integrante del Directorio	Remuneración adicional por integración de comités
Claudio Melandri Hinojosa (Presidente)	500 UF	30 UF Comité ALCO (mensual) 30 UF Comité de Retribuciones (trimestral) 30 UF Comité de Mercados (mensual) 60 UF Presidente Comité Estratégico (trimestral) 30 UF Comité de Nombramientos (trimestral) 15 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal)
Rodrigo Vergara Montes (Primer vicepresidente)	375 UF	60 UF Presidente Comité ALCO (mensual) 115 UF Comité de Directores y Auditoría (mensual) 30 UF Comité Estratégico (trimestral) 30 UF Comité de Mercados (mensual)
Orlando Poblete Iturrate	375 UF	230 UF Presidente Comité de Directores y Auditoría (mensual) 60 UF Presidente Comité de Retribuciones (trimestral)
Félix de Vicente Mingo	250 UF	30 UF Comité ALCO (mensual) 115 UF Comité de Directores y Auditoría (mensual) 30 UF Comité Estratégico (trimestral) 15 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal)
Lucía Santa Cruz Sutil	250 UF	30 UF Comité Estratégico (trimestral) 30 UF Comité Análisis y Resolución (mensual) 30 UF Comité de Mercados (mensual) 15 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal)

Alfonso Gómez Morales	250 UF	30 UF Comité ALCO (mensual) 30 UF Presidente Comité Integral de Riesgos (quincenal) 30 UF Comité Estratégico (trimestral) 30 UF Comité de Mercados (mensual) 30 UF Comité de Retribuciones (trimestral)
Juan Pedro Santa Maria Pérez	250 UF	60 UF Presidente Comité Análisis y Resolución (mensual) 15 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal)
Rodrigo Echenique Gordillo*	250 UF	
Blanca Bustamante Bravo (suplente)	250 UF	30 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal) 30 UF Comité Estratégico (trimestral) 60 UF Presidente Comité de Nombramientos (trimestral)
Óscar Von Chrismar Carvajal (suplente)	250 UF	15 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal) 60 UF Presidente Comité de Mercados (mensual) 30 UF Comité ALCO (mensual) 30 UF Comité Estratégico (trimestral) 30 UF Comité de Nombramientos (trimestral) 30 UF Comité Análisis y Resolución (mensual)

*Rodrigo Echenique no integra ningún Comité de Directores. Ana Dorrego no integra ningún Comité de Directores y no percibe remuneración por ser ejecutiva del Grupo Santander (Madrid).

Proceso de delegación de autoridad

GRI [102-19]

El proceso de delegación de la autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del Directorio consiste en el establecimiento de funciones de la Alta Administración, conformada por el gerente general y los gerentes de cada División (ver detalle en <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/informacion-corporativa/administracion>), con especial participación del responsable divisional correspondiente (según sea el caso y la materia). Además, el Banco mantiene un robusto

Gobierno Corporativo interno, que cuenta con diversos comités (tanto de alta gerencia como de apoyo al Directorio) que abordan asuntos de relevancia, en diversos ámbitos.

Así, el Directorio delega en la Alta Administración parte de sus facultades respecto de la administración de Banco Santander-Chile. La Alta Administración es un órgano ejecutivo conformado por el gerente general y los gerentes de cada división.

Alta administración

Miguel
Mata Huerta
Gerente general



Oscar
Gómez Llorente
Gerente División Auditoría



Matías
Sánchez García
**Gerente División
Banca Comercial**



José Manuel
Manzano Tagle
**Gerente División
Banca Empresas e
Instituciones**

Franco
Rizza
Gerente División Riesgo



María Eugenia
de la Fuente Núñez
**Gerente División Personas,
Comunicaciones y
Sostenibilidad**



Fred
Meller Sunkel
**Director General
Santander CIB**



Ricardo
Bartel Jeffery
**Gerente División
Tecnología y
Operaciones**



El Directorio de Santander Chile delega su autoridad para la administración y gestión del Banco en el gerente general y los gerentes de cada división, quienes son designados acorde a la necesidades del negocio.



Carlos
Volante Neira
**Gerente División Clientes
y Calidad**



Sergio
Ávila Salas
**Gerente División
Administración**

Emiliano
Muratore
**Chief Financial
Officer (CFO)**



Guillermo
Sabater Maroto
**Controller
Financiero**



Cristóbal
Peirano Novoa
**Gerente División
Productos Empresas**



Cristián
Florence Kauer
**Gerente División
Jurídica**



Cumplimiento

En un escenario de incertidumbre que en 2020 presentó una serie de desafíos en distintos ámbitos, el mantener una conducta íntegra es parte fundamental del quehacer diario. Para lograrlo, el Banco cuenta con una estructura robusta compuesta por políticas, procedimientos y principios, que sustentan la adhesión a las normas y requisitos de buena conducta que guían el actuar en interés de los accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad en general. Es así que la Gerencia

de Cumplimiento y Conducta tiene a su cargo la supervisión de la implementación y cumplimiento de leyes, normativa internacional y manuales internos; la aprobación y seguimiento de los productos; la prevención de blanqueo de capitales, y la gestión del riesgo reputacional.

En línea con la estrategia corporativa y el modelo de negocios, bajo esta gerencia se gestionan los siguientes riesgos:

→ Riesgo de cumplimiento normativo

Es el riesgo de no cumplir las normas o las expectativas del regulador, que pudiesen derivar en sanciones legales o regulatorias.

→ Riesgo reputacional

Se define como el riesgo de un impacto económico negativo, actual o potencial, debido a un menoscabo en la percepción del Banco por parte de los grupos de interés, considerándose un riesgo transversal.

→ Riesgo de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo

Es el riesgo de que el Banco Santander o alguna de sus filiales sea utilizada como vehículo para blanquear activos o financiar a grupos terroristas.

→ Riesgo de conducta

Este riesgo surge de las prácticas, procesos o comportamientos inadecuados o que incumplen la normativa interna, la legalidad o los requerimientos de supervisión.

Gobierno y modelo organizativo

La Gerencia de Cumplimiento y Conducta reporta jerárquicamente a la División de Riesgos, y funcionalmente al Directorio de Banco Santander Chile y a los Comités Integral de Riesgos y Global de Cumplimiento.

Esta gerencia es auditada por la Dirección de Auditoría Interna, que evalúa

periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos aplicados sean adecuados y efectivos. Asimismo, realiza las pruebas y revisiones necesarias para comprobar la aplicación de los controles y elementos de supervisión apropiados, y que se cumplan las normas y procedimientos definidos por el Banco.

Los Órganos de Gobierno donde participa la Gerencia de Cumplimiento y Conducta son los siguientes:

→ Comités de Apoyo al Directorio

- Comité de Análisis y Resolución (CAR)
- Comité de Directores y Auditoría
- Comité Integral de Riesgos

Los comités Global de Cumplimiento, Local de Comercialización, de Seguimiento Normativo, Análisis y Resolución y la Mesa de Riesgo Reputacional son organizados directamente por la Gerencia de Cumplimiento y Conducta, teniendo voz, voto y facultad para gestionar propuestas y mejoras.

→ Comités de Alta Administración

- Comité Global de Cumplimiento
- Local de Comercialización
- Análisis y resolución Pre-CAR
- Ejecutivo de Riesgos
- Control de Riesgos
- Sostenibilidad y Banca Responsable

De esta forma, la primera línea de control, conformada por las áreas de negocio y de soporte, reporta periódicamente a la Gerencia de Cumplimiento y Conducta respecto a las incidencias acontecidas y ésta, a su vez, informa a la Alta Dirección para la gestión e implementación de las medidas correctivas y de mitigación necesarias.

→ Otros comités y mesas de trabajo

- Comité de Seguimiento Normativo
- Comité de Proveedores
- Comité de Seguridad de la Información
- Comité Volcker
- Mesa de Riesgos no Financieros
- Comité Ética e Irregularidades
- Comité de Newsletter RNF
- Comité de Formación
- Comité Recovery & Resolution
- Mesa trabajo Proyecto Ibor
- Mesa Risk Pro
- Comité de Plan Básico
- Comité de Terceros
- Comité Desviación de Perfiles
- Comité de Productos
- Comité Institucional
- Mesa de Riesgo Reputacional

Programa de cumplimiento anual

GRI [205-1]

Como parte del Programa de Cumplimiento anual, durante 2020 se creó un espacio exclusivo para colaboradores y proveedores de Banco Santander-Chile, que renovó el canal de denuncias, para plantear de manera totalmente confidencial y anónima situaciones que pueden afectar al Banco y a su cultura de hacer las cosas Simple, Personal y Fair (SPF).

Respecto a la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC), se implementaron nuevas políticas para fortalecer los controles asociados a operaciones relacionadas a criptoactivos.

También, hubo un robustecimiento de las políticas relacionadas con operativa de comercio exterior, controlando documentación, rutas, y mercancías a la operativa de *Trade Finance* en el segmento de *Corporate Investment Banking* (CIB), y se desarrollaron proyectos de digitalización de formulario C57 /FATCA /CRS, a través de *home y Office Bank*.

Formación ética

De forma obligatoria, todos los colaboradores del Banco deben realizar cursos de formación sobre el Código General de Conducta y Corporate Defense y el Manual para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, bajo la modalidad *e-learning*. Respecto a este último, en 2020 se reforzó el curso, generando módulos específicos para el refuerzo de la materia según las funciones al interior del Banco.

Además, con el fin de resguardar el cumplimiento interno de las políticas normativas, el Banco aplica un concurso de resultados para la Red de Sucursales y el Contact Center, el cual involucra el pago de incentivos a sus colaboradores en nivel de formación. El pago de incentivos está sujeto a:

- Haber realizado y aprobado los cursos de *e-learning* "Código General de Conducta y Corporate Defense" y "Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo".

- Haber suscrito los siguientes manuales: Código General de Conducta, Política de Prevención de la Corrupción, Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, Manual de Conducta en el uso de las TIC, Política de Prevención de Riesgos Penales.



Transparencia y derechos del consumidor

En relación al ámbito de aprobación de productos durante 2020, las novedades estuvieron centradas principalmente en la optimización del circuito, definiendo la forma de trabajo con los planes pilotos del Banco y su formalización en el respectivo Comité, así como también en la migración a la plataforma corporativa de aprobación, Opera.

Sobre Derechos del Consumidor, el foco del año estuvo puesto en la implementación local de la guía corporativa de trato a clientes vulnerables, recibida a inicios de 2020. A partir de estos lineamientos recibidos, se hizo un levantamiento con diferentes áreas del Banco y se determinó la definición local de este tipo de clientes considerando la realidad nacional, así como también qué acciones están vigentes para apoyarlos, tales como políticas, procedimientos y proyectos específicos. Esto permitirá trabajar durante 2021 en iniciativas que complementen el trabajo ya existente.

Producto de la pandemia y las proyecciones de sus consecuencias para el siguiente periodo, se realizó un levantamiento relacionado al riesgo de conducta con clientes en el área de Recuperaciones. Los resultados fueron compartidos con la Corporación y se estableció un plan de acción que permitirá lograr los estándares requeridos en este ámbito, el que incluye un nuevo *e-learning*, exclusivo para este colectivo, el cual será lanzado en 2021.

Cambios en la normativa

Durante 2020 surgieron una serie de modificaciones normativas, algunas de las cuales se relacionaron directamente con el contexto sanitario producto de la pandemia, y que son materia de cumplimiento y prevención.

Normativa nacional

Leyes

- **Ley 21.229:** A raíz de la emergencia sanitaria se aumentó el Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (Fogape) mediante una ampliación de su capital en US\$ 3.000 millones. Su principal objetivo fue disponer el capital del fondo de garantía para pequeños y medianos empresarios y flexibilizar de manera temporal los requisitos para su postulación a este crédito.
- **Ley 21.234 de Fraude en Medios de Pago:** Durante 2020 se publicó la ley que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

La nueva norma modifica la actual Ley 21.234, agregando un permiso a los usuarios de reclamar operaciones que desconocen, en el mismo acto del aviso o hasta 30 días hábiles siguientes





En un año complejo por efecto de la emergencia sanitaria, Santander Chile logró mantener la capacidad de adaptación para ajustarse a las modificaciones normativas surgidas en 2020.



al mismo. El reclamo solo abarca operaciones realizadas dentro de los 120 días corridos anteriores al aviso.

La ley contempla la excepción de que en el caso de que el emisor recopile antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, podrá ejercer ante el juez de policía local todas las acciones que emanen de la ley, caso en el cual podrán retener el monto reclamado superior a UF 35. También, los emisores de tarjetas de pago no podrán ofrecer a los usuarios la contratación de seguros para riesgos que el mismo deba asumir conforme a la ley.

- **Ley 21.236 de Portabilidad Financiera:** Con fecha 9 de junio de 2020 se publica en el Diario Oficial la Ley 21.236 que regula la portabilidad financiera para facilitar el intercambio de proveedor financiero, tanto para personas naturales como jurídicas y establece dos modalidades:
 - a. Portabilidad estándar o sin subrogación: exige las garantías asociadas a los productos que el cliente mantenía con el proveedor inicial.
 - b. Portabilidad con subrogación: crea una subrogación o sustitución del crédito con la finalidad de que el nuevo proveedor financiero pague el crédito que el cliente mantenía con el proveedor inicial.

Normas

- **Creación de Facilidad de Crédito Condicional:** El Banco Central de Chile (BCCCh) creó medidas para facilitar el acceso al crédito a las empresas bancarias a través de la Facilidad de Crédito al Incremento de las Colocaciones (FCIC). Este corresponde a una línea financiera de carácter especial para empresas bancarias las cuales contienen incentivos para que la banca continúe financiando y refinanciando créditos tanto a empresas como a personas naturales, especialmente para quienes no pueden acceder al mercado de capitales. Para el correcto funcionamiento de la FCIC, el BCCCh estableció una serie de requisitos, tales como que la FCIC será de libre acceso para todas las empresas bancarias que tengan colocaciones comerciales y/o colocaciones de consumo y el establecimiento como cartera base la suma de las colocaciones comerciales y de consumo reportadas a la CMF.
- **Modificación a las Normas de Cambios Internacionales (CNCI):** El Consejo del BCCCh decidió introducir una modificación al Anexo N° 1 del Capítulo I del Compendio de Normas de Cambios Internacionales (CNCI), para autorizar nuevas operaciones que puedan ser realizadas en pesos chilenos (CLP), con el objetivo de facilitar la realización de operaciones. Se modificaron los siguientes puntos:¹
 - a. Contratación de productos derivados cuyas liquidaciones o pagos contemplen la entrega física de pesos moneda corriente nacional.
 - b. La apertura y tenencia de cuentas corrientes bancarias en moneda nacional por parte de personas no domiciliadas o residentes en Chile.
 - c. El otorgamiento de créditos denominados en moneda nacional, por personas o residentes en Chile a personas domiciliadas o residentes en el exterior.
 - d. Operaciones de depósito o inversión en el exterior en moneda nacional efectuada por personas con domicilio o residencia en Chile.
 - e. Créditos, depósitos, inversiones y aportes de capital en moneda nacional de personas no domiciliadas o residentes en Chile.

Normativa internacional

- **Modificación a Volcker Rule:** Volcker Rule es una normativa que prohíbe que los bancos, sus filiales y relacionadas, realicen actividades de *Prop Trading* (actividades por cuenta propia) y participar en *Covered Funds*. Durante 2020 el programa de Cumplimiento Volcker Rule pasó de un nivel reforzado de exigencia a uno moderado de exigencia. Al cierre de diciembre 2020 la modificación al programa acorde a la regla resultó totalmente implementada.

1. <https://www.bcentral.cl/web/banco-central/areas/compendio-de-normas-de-cambios-internacionales>

Hitos 2020

1

Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) y Common Reporting Standard (CRS)

Dentro del marco regulatorio en materia de intercambio de información fiscal entre Estados (FATCA y CRS), en 2020 destacan por su relevancia el cumplimiento en tiempo y forma de la obligación de reporting de todas las unidades a sus autoridades correspondientes, la incorporación de formularios digitales para cumplir con la normativa y el robustecimiento de los controles de segunda línea para asegurar la calidad sobre la información.

2

Libre competencia

GRI [206-1]

Durante 2020 se llevó a cabo el seguimiento y generación de controles relativos al Programa de Cumplimiento de Defensa de la Libre Competencia, el cual robustece las normativas y directrices establecidas en la Ley 20.945 que perfecciona el sistema de defensa de la libre competencia y que modificó el Decreto Ley 211, otorgando nuevas atribuciones a la Fiscalía Nacional Económica y endureciendo las sanciones asociadas a delitos en contra de la competencia.

Es importante mencionar que el Banco cuenta con una Política de Defensa de la Libre Competencia que aplica a todas sus filiales y que considera un programa de formación y capacitación a todos sus colaboradores. En 2020 se consideró en este programa la capacitación respecto a Libre Competencia.

3

Canal de denuncias

GRI [102-17]

A través de los canales de denuncia, los colaboradores pueden informarle a la Gerencia de Cumplimiento, de manera anónima, cualquier acto ilícito o que vaya en contra de la Política de Prevención de la Corrupción.

Durante este año, Banco Santander-Chile puso en marcha el Canal Abierto con la finalidad de detectar y actuar sobre aquellos comportamientos que supongan un incumplimiento del Código General de Conducta o sean contrarios a los comportamientos corporativos, favoreciendo al mismo tiempo un entorno en el cual los colaboradores puedan hablar claro y sean escuchados de verdad.

Los colaboradores pueden ingresar al canal a través de una plataforma web externa al Banco, administrada por un proveedor externo. Esto con el fin de que toda la información proporcionada sea tratada de manera confidencial.

4

Demandas y acciones legales

GRI [206-1]

A continuación, se señalan el número de acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el periodo de 2020, por comportamiento anticompetitivo, antimonopolio y prácticas de monopolio.

Pendientes:

1. Demanda de SURBTC SpA contra Banco del Estado de Chile y otros (3 demandas acumuladas bajo el rol C-349-18).
2. Consulta de Transbank S.A. sobre el sistema tarifario implementado por Transbank desde el 1º de abril de 2020.

Finalizadas:

1. Medida prejudicial cautelar solicitada por ARCADI SpA., en contra de Banco Santander-Chile, finalizada el 13 de enero de 2020. Los principales resultados de las acciones jurídicas finalizadas, incluidas decisiones o sentencias fueron:
 - Medida prejudicial cautelar solicitada por ARCADI SpA., en contra de Banco Santander-Chile: Se rechazó la medida cautelar prejudicial solicitada por ARCADI SpA.



5

Desempeño Económico y Financiero



En un año marcado por la pandemia, crisis financiera e incertidumbre, el Banco logró mantener su continuidad operacional y buen desempeño, demostrando su capacidad de resiliencia y adaptación a un escenario 2020 en constante movimiento. En este contexto, la fortaleza de los canales digitales se transformó en un elemento clave para conseguir buenos resultados, con un liderazgo en la apertura de cuentas corrientes digitales, como también en la entrega de créditos Fogape, siendo Santander Chile el banco privado que más créditos otorgó a las pequeñas y medianas empresas, resolviendo en tiempo récord sus requerimientos.



Entorno Económico

Economía Mundial

2020 será un año recordado por la pandemia del Covid-19 y su severo impacto en el ámbito de la salud, lo social y lo económico. Las medidas de confinamiento para frenar su ritmo de avance -y con ello evitar los colapsos de los sistemas de salud- y el propio temor al contagio de las personas, llevaron a una inédita contracción de la actividad global en el segundo trimestre de 2020 y a un severo aumento del desempleo. Durante el tercer trimestre del año, a medida que los contagios descendían en varias regiones del planeta, la actividad comenzó a recuperarse, impulsada por las manufacturas.

Los gobiernos y los bancos centrales del mundo reaccionaron con significativas medidas de estímulo, tanto para ayudar a los sectores más vulnerables, como para contener posibles efectos de segunda vuelta en la actividad y empleo. Las fuertes inyecciones de liquidez hicieron retroceder los tipos de interés a todos los plazos, llevando las tasas largas a sus mínimos históricos, y dieron un impulso a los activos más riesgosos. Así, los mercados bursátiles se recuperaron con fuerza desde mediados de año, favorecidos también, en los últimos meses, por las noticias sobre las vacunas.

Otros conflictos que habían marcado la agenda, previo a la pandemia, quedaron relegados a un segundo plano. La guerra comercial entre China y Estados Unidos no mostró grandes cambios, aunque los focos de conflicto entre las dos superpotencias seguirán latentes. En Europa, se logró cerrar un acuerdo por el Brexit y el Reino Unido ha dejado de pertenecer a la Unión Europea.

Contexto local

En Chile, la pandemia tuvo un impacto muy severo en la actividad desde mediados de marzo, incluso antes de que se adoptaran las medidas de confinamiento más severas. El propio temor de la población al contagio hizo que se produjera un fuerte distanciamiento físico que incidió con particular virulencia en los sectores de servicios y el mercado laboral. Con todo, los sectores exportadores, y en particular la minería, se mostraron resilientes y mantuvieron un desempeño relativamente estable a pesar de la contracción global de la demanda.

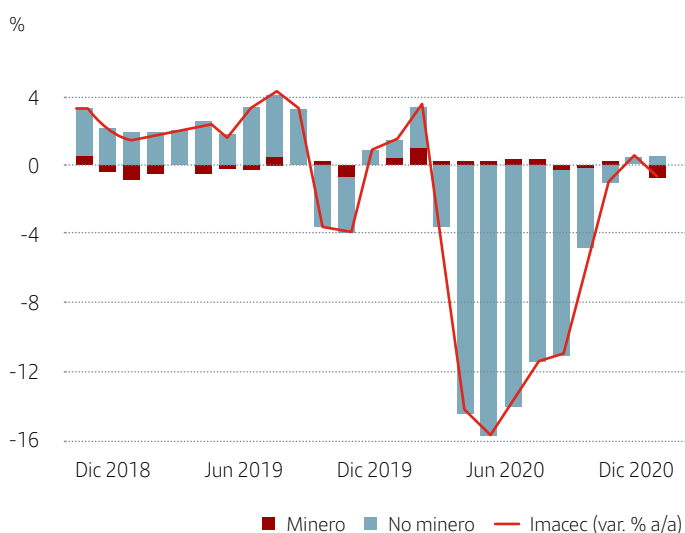
La economía chilena inició 2020 con un desempeño lento, afectada por el escenario externo y un mercado laboral relativamente débil. A lo largo de los meses, las perspectivas de crecimiento se fueron revisando a la baja, conforme el mundo se desaceleraba. Aunque el consumo se mantuvo contenido, la inversión repuntó de la mano de grandes proyectos de inversión en minería, energía e infraestructura, así como también por el dinamismo del sector inmobiliario.

El Banco Central respondió de manera rápida, recortando la Tasa de Política Monetaria hasta su mínimo técnico de 0,5% a fines de marzo. Luego, implementó un conjunto de medidas de carácter cuantitativo. El Gobierno, por su parte, postergó una serie de impuestos con el objeto de apoyar la liquidez de hogares y empresas, e implementó un programa de ingresos de emergencia para las familias más necesitadas. También lanzó un esquema de protección al empleo y una

línea de garantías estatales para favorecer que el crédito siguiese fluyendo.

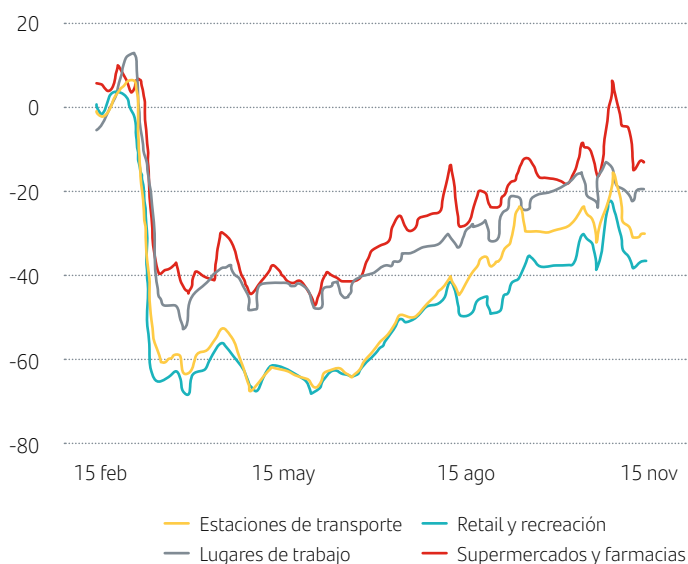
La primera reforma constitucional que autorizó el retiro de fondos de pensiones hizo que los hogares recibieran una fuerte inyección de liquidez entre agosto y septiembre, dando un significativo impulso al consumo. Al finalizar el año se autorizó un segundo retiro, que le habría dado un sustento adicional, pero cuyo efecto se difumará rápidamente. Por su parte, el país se vio favorecido por una sustancial alza en los términos de intercambio, gracias a un elevado precio del cobre. Con todo, el año cerró con una contracción en torno a 6%, la mayor caída en la actividad desde la crisis financiera de comienzos de los años 80.

Imacec



Movilidad por sectores económicos

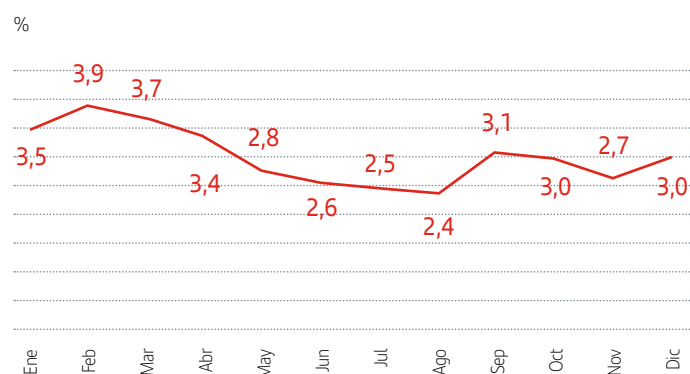
Índice movilidad Google (promedio 7 días)



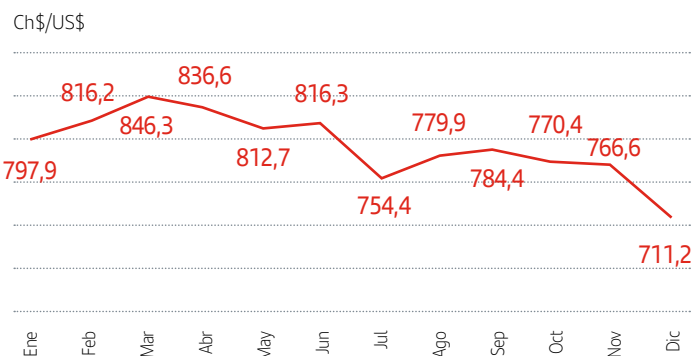
Fuente: Google y Santander

El año estuvo marcado por una fuerte volatilidad en la inflación. Al comienzo, hubo una importante aceleración en los precios debido a la depreciación cambiaria de fines de 2019. Luego, la caída en la actividad y el aumento en el desempleo hicieron que la inflación retrocediera de manera rápida. En esto también influyó que muchos precios no fueran medidos a través de encuestas y fuesen imputados por el INE. En la última parte del año, el incremento del consumo por las inyecciones de liquidez recibida por los hogares aceleró nuevamente los precios, con lo que la inflación, por segundo año consecutivo, cerró en la meta del 3,0%. La inflación subyacente, por su parte, cerró más abajo en 2,5%.

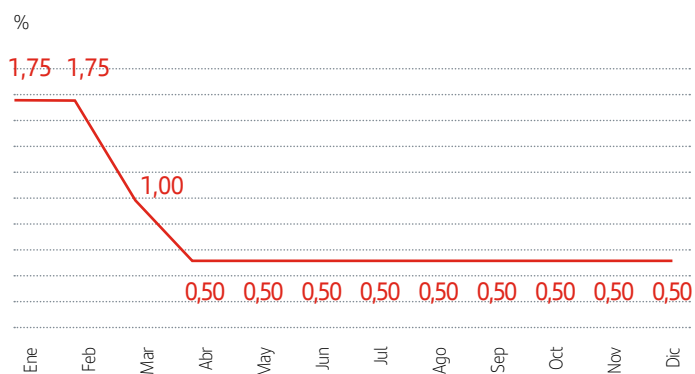
IPC Variación Anual



Tipo de cambio



Tasa política monetaria



Fuente: Banco Central

Implementación Basilea III

En enero de 2019 se publicó una nueva versión de la Ley General de Bancos (LGB)). Entre los cambios más relevantes se encuentra la indicación de adopción, por parte de la banca chilena, de los niveles de capital establecidos en los estándares de Basilea III. Durante el 2020, se publicaron varias versiones finales de las normas que gobiernan los nuevos modelos de capital para la banca chilena.

De acuerdo con la nueva versión de la ley, los requisitos mínimos de capital han aumentado en términos de cantidad y calidad. El capital regulatorio total se mantiene en el 8% de los activos ponderados por riesgo, que incluye el crédito, el mercado y el riesgo operativo. El capital mínimo de Nivel 1 aumentó de 4,5% a 6% de los activos ponderados por riesgo, de los cuales hasta el 1,5% puede ser Nivel 1 Adicional (AT1), ya sea en forma de acciones preferidas o bonos perpetuos, los cuales pueden ser convertibles a equidad común. La Comisión de Mercado Financiero (CMF) también establece las condiciones y requisitos para la emisión de bonos perpetuos y capital preferente. El capital de nivel 2 ahora se establece en el 2% de los activos ponderados por riesgo.

Se incorporan demandas de capital adicionales a través de una reserva de conservación del 2,5% de los activos ponderados por riesgo. El Banco Central puede establecer un colchón contra cíclico adicional de hasta el 2,5% de los activos ponderados por riesgo de acuerdo con la CMF. Ambos colchones deben estar compuestos de capital básico.

El 2 de noviembre de 2020, la CMF publicó las últimas guías para los Bancos Sistémicamente Importantes (SIB, por sus siglas en inglés), las cuales fluctúan entre el 1-3,5% de los activos ponderados por riesgo, dependiendo de la cuota de mercado. Hay un total de cuatro factores que luego se ponderan para alcanzar una cuota de mercado:

1. Tamaño (ponderado al 30%): Incluye los activos totales consolidados en el mercado interno.
2. Interconexión nacional (ponderada al 30%): incluye activos y pasivos con instituciones financieras (bancos y no bancarios) y activos en circulación en el mercado financiero chileno (renta variable y renta fija).
3. Sustitución nacional (ponderada al 20%): Incluye la participación en pagos locales, activos en custodia, depósitos y préstamos.
4. Complejidad (ponderada al 20%): incluye factores que podrían conducir a mayores dificultades con respecto a los costos y

/ o el tiempo para la resolución ordenada del Banco. Estos incluyen la cantidad notional de derivados OTC, activos y pasivos interjurisdiccionales y activos disponibles para la venta.

La cantidad mínima de la suma de los factores a considerar sistémicos es de 1000 pb, lo que equivale a una participación ponderada del 10% de los cuatro factores. El cargo adicional de capital básico depende del tamaño del factor total, como se establece en la tabla a continuación:

Nivel sistémico	Rango (bp)	Cargo de capital basic adicional (% de APR)
I	1000-1300	1,0%-1,25%
II	1300-1800	1,25%-1,75%
III	1800-2000	1,75%-2,5%
IV	>=2000	2,5%-3,5%

El Banco Central también le puede exigir a los SIB: (1) la adición de hasta el 2% del capital central a las relaciones de activos totales de un banco; (2) una reducción en el requisito de reserva técnica activada de 2,5 veces el capital regulatorio a 1,5 veces el capital regulatorio; y / o (3) una reducción en el límite de préstamo interbancario al 20% del capital regulatorio de cualquier SIB.

Dado nuestro tamaño y participación de mercado, es probable que seamos clasificados como SIB entre Nivel II o III.

La Nueva Ley General de Bancos también incorpora los requisitos de capital del Pilar II con el objetivo de asegurar una gestión adecuada del riesgo. La CMF, con al menos cuatro votos de su Consejo de la CMF, tendrá el poder de imponer demandas adicionales de capital regulatorio de hasta el 4% de los activos ponderados por riesgo, ya sea Nivel I o Nivel II, si determina que el capital anterior de niveles y colchones no son suficientes para una institución financiera en particular. El Pilar II también se enfoca en riesgos que no son considerados en Pilar I tales como riesgo reputacional, de concentración, en el Pilar I de liquidez y riesgos de tasas de interés sobre el balance.

La siguiente tabla establece una comparación entre las demandas de capital regulatorio según la ley anterior y las de la Nueva Ley General de Bancos:

Requerimientos de Capital: Requerimientos anteriores y nuevos

(% sobre activos ponderados por riesgo)

Categorías de capital	Ley anterior	Nueva Ley General de Bancos
(1) Total capital Tier 1 (2 +3)	4,5	6
(2) Patrimonio	4,5	4,5
(3) Capital adicional Tier 1 (AT1)	-	1,5
(4) Capital Tier 2	3,5	2
(5) Total capital regulatorio (1+4)	8	8
(6) Colchón de conservación	2% sobre capital regulatorio para ser clasificado como Categoría A de Solvencia	2,5
(7) Total de requerimientos de capital (5+6)	8	10,5
(8) Colchón contracíclico	-	Hasta 2,5
(9) Requerimiento SIB*	Hasta un 6% en caso de una fusión	Entre 1 – 3,5

* Bancos Sistémicamente Importantes

La nueva regulación será efectiva a partir del 1 de diciembre de 2021 y será implementada de forma gradual hasta estar completamente establecida al 1 de diciembre de 2025.

Con todo, de acuerdo con la normativa publicada, se estima que la transición hacia los estándares de Basilea III tenga un efecto neutro para Banco Santander Chile.

Sistema financiero

Al cierre de 2020, comparado con el mismo periodo del año anterior, los créditos totales del sistema (excluyendo las inversiones de la banca en el exterior) crecieron 2,8%.

Este aumento fue impulsado por el alza que tuvieron los créditos hipotecarios y comerciales, de 8,1% y 4,1% respectivamente. El fuerte incremento de los créditos hipotecarios obedeció a la caída de las tasas de interés de largo plazo, lo que impulsó la demanda por nuevos créditos y un alto nivel de refinanciación de créditos hipotecarios.

La expansión del crédito comercial se debió a un aumento de créditos principalmente a pymes, impulsada por los préstamos Fogape que fueron entregados debido a la contingencia. En total al 1 de enero de 2021, el sistema otorgó un total de 270.795 créditos por US\$ 12.741 millones, con un fuerte aumento en el segundo trimestre.

Los créditos de consumo, por su parte, disminuyeron 13,9% en el año, debido a un menor gastos de los hogares debido a la pandemia, acompañado por un positivo comportamiento de pago impulsado, en parte, por el retiro adelantado de fondos de pensiones en el segundo semestre.

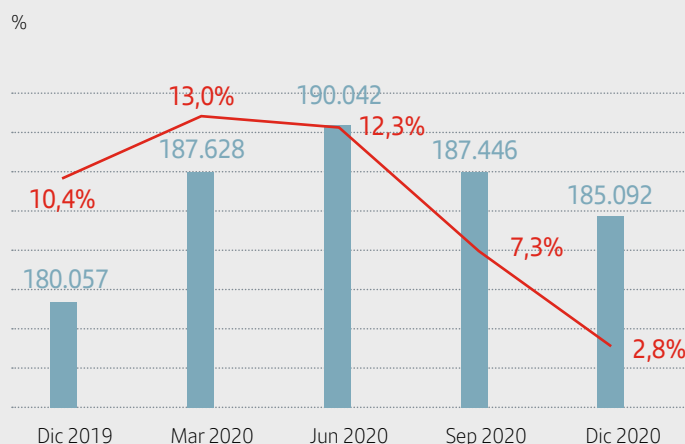
Dada la mayor liquidez en el sistema debido a la ayuda otorgada por el gobierno, la cartera morosa sobre el total de créditos disminuyó el 2020 comparado con 2019, año que también fue afectado por el estallido social que aumentó la morosidad por unos meses después de los acontecimientos. La cartera morosa como porcentaje de la cartera total pasó de 2,1% a fines del 2019 a 1,6% a fines del 2020.

A pesar de una buena evolución, los bancos decidieron aumentar el stock de provisiones, con un total de Ch\$1.480.042 millones en provisiones adicionales, terminando el año 2020 con una cobertura de 218,1%.

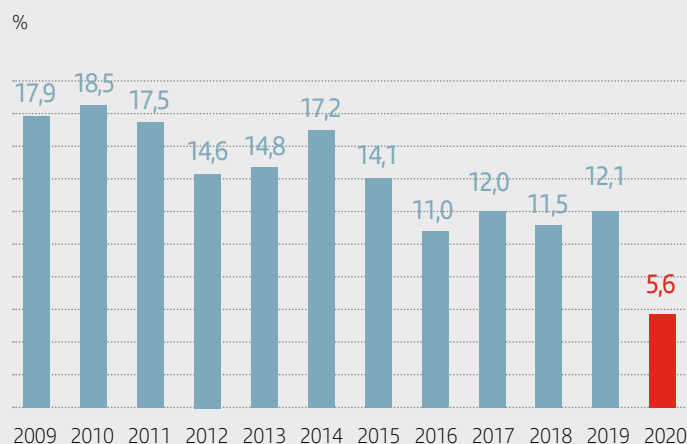
En materia de rentabilidad, la banca logró un ROE de 5,6% y un ROA de 0,4%, inferior al año 2019 debido a un menor crecimiento económico por la pandemia. También sigue destacando por sus buenos niveles de eficiencia de 51% y un sólido ratio de patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo de 14,3%.

A diciembre 2020	Ch\$MMM	US\$MMM
Activos	323.127	441,16
Colocaciones	185.092	252,70
Depósitos	144.422	197,18
Patrimonio	22.170	30,27
Resultados	1.242	1,70
MIN	3,6%	
Costo de crédito	1,7%	
Ratio NPL	1,6%	
Ratio de cobertura	218,1%	
Ratio de eficiencia	51,4%	
ROA	0,4%	
ROE	5,6%	
Capital básico	10,6%	
BIS ratio	14,3%	

Créditos totales MMM\$, Var% a/a



ROE del sistema financiero



Resultados del ejercicio

Resumen de resultados

La utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales del Banco al cierre de 2020 totalizó \$517.447 millones (\$2,75 por acción y US\$ 1,54 por ADR), disminuyendo 6,3% en relación al año anterior.

Esto se explica principalmente por mejores resultados en:

- i. Ingresos por intereses netos que crecieron 12,5% a medida que la cartera creció 5,1% en el año, y afectado por un mejor mix de financiamiento, reflejado en el aumento de depósitos a la vista de 41,4% en el año. El aumento de cartera fue en gran parte dado por el programa Fogape, del cual Banco Santander Chile tuvo la mayor participación de mercado, equivalente a un 23%. Los depósitos a la vista fueron impulsados por el incremento de las cuentas corrientes y la fortaleza de la organización en el negocio de banca transaccional con empresas.
- ii. Gastos de apoyo creciendo 2,5%, menos que inflación, impactados especialmente por menores gastos por incentivos variables. Santander continúa siendo la entidad más eficiente dentro de los grandes bancos en Chile, con un ratio de eficiencia en torno a 40%, y aun continuó invirtiendo en nuevas iniciativas, mayor digitalización y más ciberseguridad.

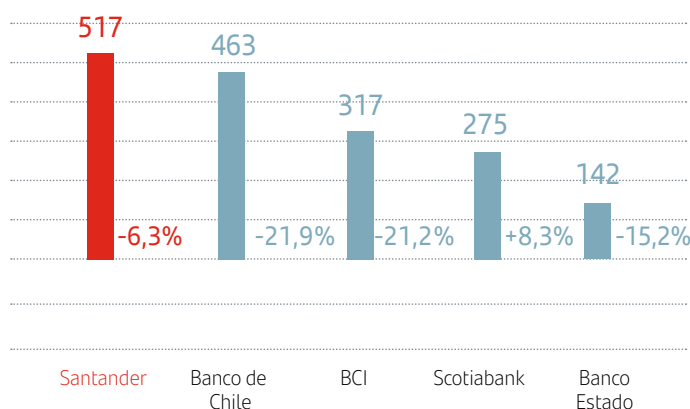
Esto se encuentra contrarrestado por:

- i. Menores comisiones debido a los impactos de las cuarentenas y la menor actividad económica.
- ii. Menores resultados en operaciones financieras netas, principalmente por la tesorería de gestión financiera y actividades corporativas. La División Financiera aprovechó prepagar varios bonos y créditos en moneda extranjera, el cual tiene una pérdida inicial pero un mejor costo de fondeo hacia adelante.
- iii. Mayores provisiones debido a la pandemia. Durante el año hubo un cambio en la regulación sobre el cálculo de pérdida esperada de los préstamos Fogape, y el Banco tomó mayores provisiones por \$35.897 millones. Santander también decidió tomar provisiones adicionales de \$110.000 millones durante el año para mayores riesgos crediticios en el futuro, aunque la calidad de cartera mejoró paulatinamente en el año, con una razón de cartera morosa sobre colocaciones totales en 1,4% a diciembre 2020.

Por su parte, el ROAE disminuyó 2,2 puntos porcentuales, pasando de 16,7% en 2019 a 14,5% en 2020, mientras que el ROAA se redujo en 0,35 puntos porcentuales, disminuyendo desde 1,3% a 0,9%. Sin embargo, Santander fue uno de los bancos que menos bajó su utilidad atribuible a tenedores patrimoniales comparado al año anterior, y logró el ROAE más alto del sistema bancario.

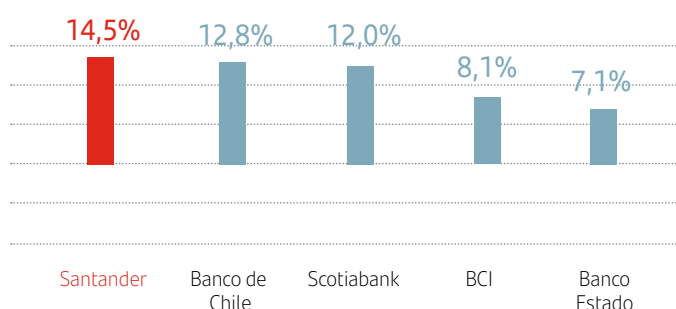
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales / cambio anual

\$MMM / %



ROAE

%



Resumen de resultados (MM\$)

	2020	2019	2018	var % 20/19	var% 19/18
Margen financiero segmentos de negocio	1.509.997	1.356.989	1.319.398	11,3%	2,8%
Margen financiero no-cliente ¹	83.851	59.862	94.970	40,1%	(37,0%)
Margen financiero total	1.593.848	1.416.851	1.414.368	12,5%	0,2%
Comisiones netas	267.278	287.086	290.885	(6,9%)	(1,3%)
Resultado operaciones financieras	141.585	207.019	105.082	(31,6%)	97,0%
Otros ingresos operacionales	21.652	24.598	39.526	(12,0%)	(37,8%)
Ingreso operacional	2.024.363	1.935.554	1.849.861	4,6%	4,6%
Provisiones	(511.073)	(420.447)	(325.085)	21,6%	29,3%
Ingreso operacional neto	1.513.290	1.515.107	1.524.776	(0,1%)	(0,6%)
Gastos de apoyo	(768.546)	(749.861)	(721.933)	2,5%	3,9%
Otros gastos operacionales ²	(92.446)	(63.747)	(45.779)	45,0%	39,2%
Resultado operacional neto	652.298	701.499	757.064	(7,0%)	(7,3%)
Utilidad después de impuesto	522.563	554.176	596.262	(5,7%)	(7,1%)
Interés minoritario	5.116	2.083	4.360	145,6%	(52,2%)
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	517.447	552.093	591.902	(6,3%)	(6,7%)
Utilidad por acción (\$)	2,75	2,93	3,14	(6,3%)	(6,7%)
Utilidad por ADR (US\$) ³	1,54	1,57	1,80	(1,7%)	(12,9%)
Colocaciones totales	34.409.170	32.731.735	30.282.023	5,1%	8,1%
Depósitos totales ⁴	25.142.684	23.490.249	21.809.236	7,0%	7,7%
Préstamos / depósitos ajustado ⁵	100,3%	95,1%	98,0%	+525 pb	-289 pb
Patrimonio	3.652.599	3.470.317	3.285.709	5,3%	5,6%
Margen de interés neto ⁶	4,0%	4,1%	4,4%	-12 pb	-32 pb
Eficiencia ⁷	39,8%	40,0%	40,0%	-23 pb	-1 pb
Recurrencia ⁸	34,8%	38,3%	40,3%	-351 pb	-201 pb
ROAE ⁹	14,5%	16,7%	19,2%	-220 pb	-244 pb
ROAA ¹⁰	0,9%	1,3%	1,6%	-35 pb	-32 pb
Cartera morosa / colocaciones totales	1,4%	2,1%	2,1%	-64 pb	-3 pb
Cobertura cartera morosa ¹¹	226,7%	133,0%	126,1%	+9,367 pb	+693 pb
Pérdida esperada ¹²	3,2%	2,8%	2,6%	+43 pb	+15 pb
Capital básico ¹³	10,7%	10,1%	10,6%	+53 pb	-46 pb
Ratio Basilea ¹⁴	15,4%	12,9%	13,4%	+252 pb	-55 pb
Sucursales	358	377	380	(5,0%)	(0,8%)

1. Corresponde a ingresos netos por intereses y reajustes de actividades corporativas (otros) / 2. Incluye pérdidas por deterioro. / 3. La variación en la utilidad por ADR puede diferir respecto a la variación de la utilidad por acción debido al tipo de cambio. / 4. Incluye depósitos a la vista y depósitos a plazo. / 5. Préstamos netos (incluyendo interbancarios) menos porción de hipotecas financiadas con bonos sobre depósitos totales. Las hipotecas del Banco son principalmente préstamos de largo plazo a tasa fija que se financian con financiamiento de largo plazo y no con depósitos de corto plazo. Por esta razón, para calcular el ratio se restan las hipotecas en el numerador. / 6. Margen de interés neto es el margen financiero total dividido por el promedio de activos que generan intereses. / 7. Ratio de eficiencia: gastos de apoyo, excluyendo deterioro y otros gastos operacionales, dividido por ingresos operacionales. Ingresos operacionales = ingresos netos por intereses, comisiones, resultados de operaciones financieras netas y otros ingresos operativos, menos otros gastos operativos. / 8. Comisiones netas sobre gastos de apoyo / 9. Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales sobre patrimonio promedio. / 10. Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales sobre activos totales promedio. / 11. Provisiones en balance dividido por cartera morosa. Incluye provisiones adicionales por Ch\$16.000 millones en 2019 y Ch\$126.000 millones en 2020. / 12. Provisiones dividido por total de cartera. Incluye provisiones adicionales por Ch\$16.000 millones en 2019 y Ch\$126.000 millones en 2020. / 13. Patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del banco dividido por activos ponderados por riesgo según las definiciones de CMF BISI. / 14. Patrimonio efectivo dividido por activos ponderados por riesgo.

→ Fogape

El Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (Fogape), es un Fondo estatal destinado a garantizar un determinado porcentaje del capital de los créditos, operaciones de leasing y otros mecanismos de financiamiento que las instituciones financieras, tanto públicas como privadas, otorguen a Micro/Pequeños Empresarios, Exportadores, Sostenedores y Organizaciones de Pequeños Empresarios elegibles. Se incorpora de forma permanente las Medianas Empresas y de forma transitoria las

Grandes Empresas que no cuentan con garantías o que estas sean insuficientes, para presentar a las Instituciones Financieras en la solicitud de sus financiamientos.

La administración del Fogape le corresponde a BancoEstado, siendo supervisado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Se rige por el Decreto Ley 3.472 de 1980 y por el Reglamento de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) Capítulo 8 y 9 de normas actualizadas.



Los préstamos totales aumentaron 5,1% en 2020 respecto de 2019, variación que fue liderada por los créditos a las pymes, que crecieron 20,3%. Esto fue en gran parte ayudado por los préstamos Fogape, ofreciendo garantías estatales para aquellas empresas con ventas anuales de hasta 1.000.000 UF. El Fogape garantizaba entre 60-85% de los créditos entregados por los bancos a las empresas que calificaban, con las de menor tamaño recibiendo una mayor garantía. Estos préstamos tenían una tasa preferencial de la Tasa Política Monetaria (actualmente en 0,5%) + 3% y con un tenor de 24-48 meses. Adicionalmente las empresas obtenían un periodo de gracia de seis meses para el préstamo Fogape y otras deudas que tenía la compañía con el banco que no estuvieran morosas. Santander Chile fue el principal actor bancario de este mercado.

A diciembre de 2020, se había entregado fondos a las empresas por \$2.076.000 millones bajo este programa, o 12,2% de la cartera comercial. El Banco fue la institución con mayor participación en este programa, representando un 23% del total entregados por el sistema financiero. En promedio las garantías estatales para la cartera giran en torno a 78% garantizado. El segmento de Banca Empresas e Instituciones (BEI) creció 0,5% en el año, a pesar de una menor actividad económica en el país. Santander Corporate Investment Banking (SCIB) aumentó 2,0%, principalmente por líneas de capital de trabajo que ayudaron a las empresas a mantener altos niveles de liquidez durante la pandemia.

Los préstamos a individuos tuvieron un crecimiento más lento en el año comparado a sus niveles históricos, aumentando 2,8%.

Debido a la pandemia, no hubo mucha demanda para préstamos de consumo, lo cual disminuyó 10,8% en el año. Por otro lado, los préstamos hipotecarios tuvieron un alza de 10,2% impulsados por menores tasas de interés a largo plazo, aunque éstas hayan subido comparado al 2019. Este mayor crecimiento se concentró entre personas de ingresos medios-altos y se logró manteniendo una razón de loan to value por debajo del 80%.

Santander Consumer Chile S.A. que fue incorporado en noviembre de 2019, disminuyó 5,8% en su cartera, debido a menores ventas de vehículos en el año por las medidas de cuarentena en el país. Esto representa un 9% del total de créditos de consumo.

Préstamo por segmento (MM\$)

	2020	2019	2018	var % 20/19	var% 19/18
Individuos	19.363.270	18.833.518	16.921.496	2,8	11,3
Pymes	4.915.978	4.085.049	3.865.141	20,3	5,7
Individuos y Pymes	24.279.248	22.918.568	20.786.637	5,9	10,3
Empresas e Instituciones (BEI)	8.136.402	8.093.496	7.690.380	0,5	5,2
Banca corporativa (SCIB)	1.704.494	1.671.662	1.681.697	2,0	(0,6)
Otros	289.026	48.009	123.309	502,0	(61,1)
Préstamos totales	34.409.170	32.731.735	30.282.023	5,1	8,1

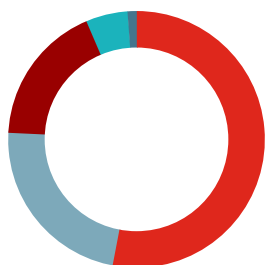
Préstamo por producto (MM\$)

	2020	2019	2018	var % 20/19	var% 19/18
Comerciales	17.037.536	15.914.831	15.239.659	7,1	4,4
Vivienda	12.411.825	11.262.995	10.150.981	10,2	11,0
Consumo + tarjetas	4.940.879	5.539.057	4.876.289	(10,8)	13,6
Consumo	3.814.971	4.161.347	3.459.137	(8,3)	20,3
Tarjetas	1.125.908	1.377.710	1.417.152	(18,3)	(2,8)
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	34.390.240	32.716.883	30.266.929	5,1	8,1
Interbancarias	18.930	14.852	15.094	27,5	(1,6)
Préstamos totales	34.409.170	32.731.735	30.282.023	5,1	8,1

Préstamos por segmento

1%
Otros

5%
Banca
corporativa
(SCIB)



56%
Individuos

24%
Empresas e
Instituciones

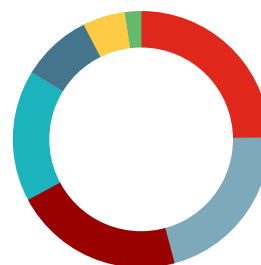
14%
Pymes

Cuota de Mercado Fogape Covid-19

2%
Otros

7%
Scotiabank

9%
Itaú



23%
Santander

21%
BCI

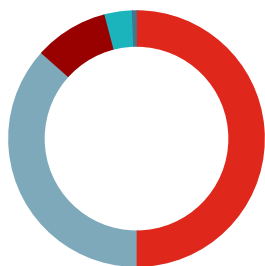
20%
Banco de Chile

18%
Banco Estado

Préstamos por producto

0,06%
Interbancarios

3%
Tarjetas



50%
Comerciales

36%
Vivienda

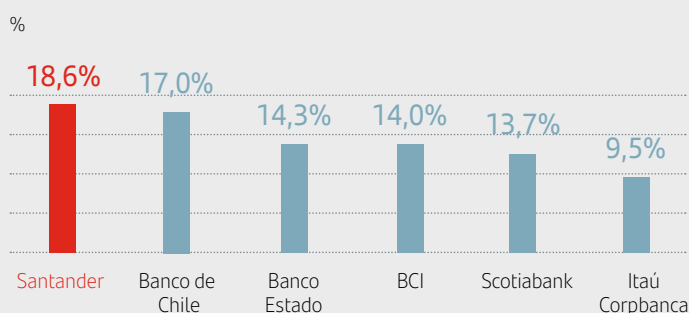
11%
Consumo

Cuota de mercado total y por producto

	Santander	Banco de Chile	Banco Estado	BCI	Scotiabank	Itaú Corpbanca
Créditos totales	18,6%	17,0%	14,3%	14,0%	13,7%	9,5%
Individuos	21,5%	16,5%	15,5%	13,3%	16,1%	7,9%
Consumo	21,6%	17,3%	8,5%	14,6%	12,9%	7,5%
Vivienda	21,5%	16,3%	18,2%	12,8%	17,4%	8,0%
Comerciales	16,5%	17,0%	13,3%	14,6%	11,9%	10,9%

Por su parte, la cuota de mercado en créditos totales alcanzó 18,6%, con lo cual el Banco mantuvo una sólida posición como líder en Chile.

Cuota de mercado total colocaciones



Fondos de clientes

Fuentes de fondos (MM\$, %)

	2020	2019	2018	var % 20/19	var% 19/18
Depósitos a la vista	14.560.893	10.297.432	8.741.417	41,4	17,8
Depósitos a plazo	10.581.791	13.192.817	13.067.819	(19,8)	1,0
Total depósitos	25.142.684	23.490.249	21.809.236	7,0	7,7
Fondos mutuos ¹	8.091.566	6.524.098	5.576.243	24,0	17,0
Total fondos de clientes	33.234.250	30.014.347	27.385.479	10,7	9,6
Total instrumentos de deuda emitidos	8.204.177	9.500.723	8.115.233	(13,6)	17,1
Préstamos / depósitos ajustado²	100,3%	95,1%	98,0%	+524 pb	-290 pb

Participación de mercado en depósitos (%)³

	Santander	Banco de Chile	Banco Estado	BCI	Scotiabank	Itaú Corpbanca
Depósitos totales	17,4%	16,7%	21,3%	12,9%	10,8%	8,6%
Vista	20,6%	21,5%	23,1%	13,4%	9,6%	3,9%
Plazo	14,4%	12,1%	19,4%	12,5%	12,0%	13,2%

1. Santander Chile es corredor exclusivo para los fondos mutuos administrados por Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos, una subsidiaria de SAM Investment Holdings Limited. / 2. Préstamos netos (incluyendo interbancarios) menos porción de hipotecas financiadas con bonos sobre depósitos totales. Las hipotecas del Banco son principalmente préstamos de largo plazo a tasa fija que se financian con financiamiento de largo plazo y no con depósitos de corto plazo. Por esta razón, para calcular el ratio se restan las hipotecas en el numerador. / Mercado de Chile excluye participación de filiales y sucursales en el exterior de Banco Estado, BCI, e Itaú Corpbanca.

La principal fuente de financiamiento de Banco Santander corresponde a los depósitos de clientes (depósitos a la vista y depósitos a plazo), los que representan 48,2% del total de pasivos del Banco. En 2020, los depósitos totales aumentaron 10,7%, alcanzando una cuota de mercado de 17,4%. Durante 2020, el crecimiento fue liderado por los depósitos a la vista, los que crecieron 41,4%, con alzas en todos los segmentos que buscaban tener mayor liquidez debido a la pandemia. En cuanto a la apertura de cuentas corrientes, fue un año récord para el Banco aún más alto que el 2019 que ya había sido potente en apertura de cuentas. Durante 2020, Santander obtuvo una participación de mercado de 75,8% en el número de nuevas cuentas corrientes netas abiertas, aumentando así la participación del total de cuentas corrientes de 21,7% en diciembre de 2019 a 25,9% en diciembre 2020. Con esto, Banco Santander logró fortalecer la cuota de mercado en saldos vistas, alcanzando 20,6% al cierre de 2020.

75,8%

participación
de mercado en
número de nuevas
cuentas netas

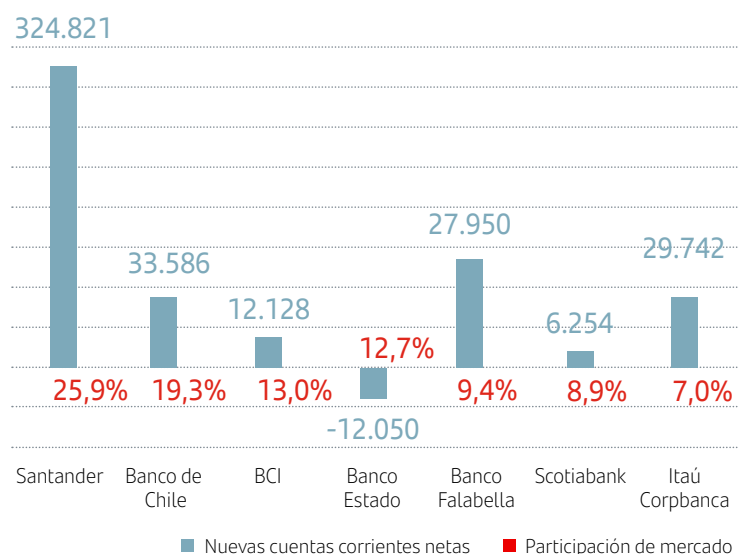
25,9%

de participación
del total de
cuentas corrientes

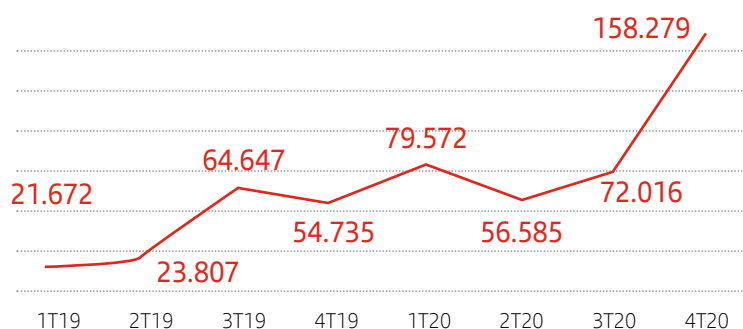
41,4%

aumento de
depósitos
a la vista en el año

Participación de mercado de nuevas cuentas corrientes netas



Cuentas corrientes netas abiertas trimestralmente¹

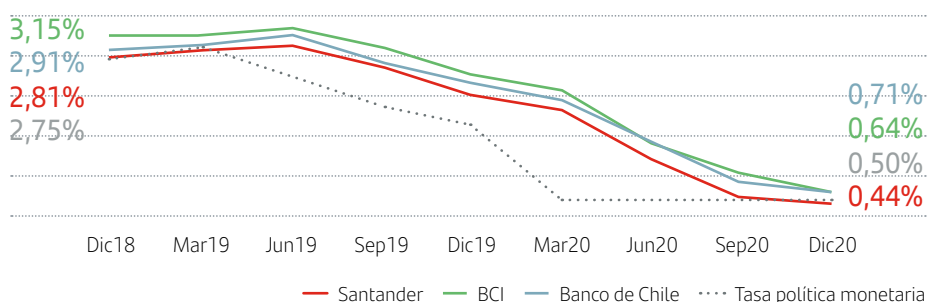


1. Incluye cuentas corrientes y Superdigital.

Por otra parte, los depósitos a plazo tuvieron un baja de 19,8% en el balance comparado con 2019. La Tasa de Política Monetaria (TPM) fue reducida a su mínimo técnico de 0,5% por el Banco Central de Chile, provocando que este producto fuera menos atractivo. Con el fin de defender el margen de utilidad, el Banco se centró en reducir sus costos para este producto, siendo el que tiene las tasas más competitivas en este producto, incluso rentando menos que la TPM y abriendo la brecha entre los otros competidores.

Asimismo, la División Finanzas es la encargada de gestionar las otras fuentes de financiamiento del Banco, principalmente la emisión de bonos y las líneas bancarias. El crecimiento de la cartera de hipotecarios del Banco en general impulsa la estrategia de emitir activos de largo plazo para coincidir los plazos del activo y el pasivo. Dada la pandemia Covid-19, el Banco Central habilitó las líneas de liquidez FCIC y LCL para que los bancos continuaran financiando a sus clientes. Estas líneas van entre dos a cuatro años a la TPM de 0,5%, y el monto está sujeto al crecimiento de colocaciones del banco. Durante 2020 Santander logró obtener US\$6.800 millones de estas líneas a una tasa equivalente a la TPM, lo que fue utilizado principalmente para financiar los créditos Fogape e hipotecarios colocados por el Banco.

Evolución costo depósitos a plazo en pesos chilenos¹



1. Gastos por intereses trimestrales pagados para depósitos nominales en pesos sobre un promedio trimestral del balance de depósitos a plazo en pesos nominales

Patrimonio

Al cierre de 2020, el patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del Banco ascendió a \$3.567.916 millones. Esta cifra es 5,2% superior a la de 2019, con lo cual se alcanza un índice de core capital (patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del Banco sobre activos ponderados por riesgo) de 10,7%, el que es superior 10,1% al registrado al cierre de 2019. Por su parte, el Ratio de Basilea se ubicó en 15,4% al término de 2020, mayor al 12,9% registrado en 2019. Estos niveles son históricamente altos comparados a los

niveles de capital en los últimos 10 años. Para ambas medidas de adecuación de capital se debe considerar que los activos ponderados por riesgo disminuyeron levemente 0,1% en 2020, en relación a 2019. La depreciación del tipo de cambio afectó los ratios de ese año, la cual llegó a 7,0% durante el periodo, mayormente afectado por el estallido social. En 2020 esa tendencia se revirtió, con una apreciación de la moneda de 4,5%, lo cual disminuyó el crecimiento de los activos denominados en dólares. Adicionalmente durante el

año, la CMF cambió la forma en la cual se ponderaban las garantías estatales del programa Fogape, los cuales en un principio ponderaban por riesgo en un 100% y el valor de la garantía se incluía dentro del Tier II. Sin embargo, en agosto 2020, la ponderación de la porción de los créditos garantizados por Fogape disminuyó de un 100% a un 10% y se removió el valor de la garantía del Tier II. Durante el año el Banco fue activo en la emisión de bonos subordinados, emitiendo un total de UF 11.000.000, lo cual también robusteció el capital Tier II.

Adecuación de capital (MM\$, %)

	2020	2019	2018	var % 20/19	var% 19/18
Capital básico	3.567.916	3.390.823	3.239.546	5,2	4,7
Tier II	1.575.928	913.578	862.119	72,5	6,0
Patrimonio efectivo neto	5.143.843	4.304.401	4.101.664	19,5	4,9
Activos ponderados por riesgo	33.460.744	33.478.951	30.600.177	(0,1)	9,4
Capital básico/ Activos totales	6,4%	6,7%	8,3%	-31 pb	-156 pb
Capital básico/ Activos ponderados (Tier I)	10,7%	10,1%	10,6%	+53 pb	-46 pb
Ratio Basilea	15,4%	12,9%	13,4%	+247 pb	-50 pb

Estos indicadores de solvencia del Banco se ubican por sobre lo actualmente exigido en Chile, y reflejan una estrategia de uso eficiente del capital, asignando este último a operaciones con alta rentabilidad en relación a su consumo.

En este sentido, es relevante señalar a partir del 1 de diciembre de 2021, se comenzará a implementar en Chile los estándares de Basilea III. Se estima que la transición será neutral para Banco Santander.

Resultados por segmento de negocio

La contribución neta por segmentos de negocios aumentó 15,5% en 2020 en comparación al año anterior. La contribución neta de individuos y pymes tuvo una variación interanual de 63,0%, mientras Banca Empresa e Instituciones (BEI) y Banca Corporativa Global disminuyó 4,1% y 40,0% respectivamente. Ingreso por intereses y reajustes netos aumentó a través de todos los segmentos, dado por un crecimiento de colocaciones de 5,1% y por una mejora en el costo de fondeo. Las provisiones de los segmentos bajaron 0,3% comparado con 2019, a pesar de la pandemia, (excluyendo las provisiones adicionales que se hicieron en el año), debido a un buen comportamiento de pago tras la expiración de los periodos de

gracia. Las comisiones fueron impactadas por una menor actividad económica en el país, mientras los resultados de tesorería bajaron en los segmentos de Individuos y pymes, y SCIB en 6,8% y 17,5% respectivamente por una menor demanda en productos de tesorería y una alta base de comparación ya que 2019 fue un año récord de ventas de estos productos. BEI sin embargo sí tuvo un mejor año en esta línea, aumentando 6,6%.

Es relevante considerar que el Banco decidió establecer mayores provisiones en todas las carteras debido a la pandemia por un total de \$110.000 millones en el año, incluidas en Otros.

Análisis de los resultados por segmento de negocio (MM\$)

	Individuos y Pymes	Banca Empresas e Instituciones	SCIB	Total segmentos	Actividades Corporativas (otros)	Total
Ingreso por intereses y reajustes netos	1.049.543	346.225	114.229	1.509.997	83.851	1.593.848
Var. %	9,3%	16,0%	16,4%	11,3%	40,1%	12,5%
Comisiones	213.431	38.335	23.180	274.946	(7.668)	267.278
Var. %	(7,5%)	(1,0%)	(20,4%)	(7,9%)	(32,5%)	(6,9%)
Resultado operaciones financieras	28.051	18.311	78.165	124.527	17.058	141.585
Var. %	(6,8%)	6,6%	(17,5%)	(12,3%)	(73,8%)	(31,6%)
Ingresos operacionales	1.291.025	402.871	215.527	1.909.470	93.241	2.002.711
Var. %	5,7%	13,7%	2,9%	6,2%	17,8%	4,8%
Provisiones netas	(253.261)	(105.846)	(49.295)	(408.402)	(102.671)	(511.073)
Var. %	(32,4%)	147,2%	6.403,3%	(2,3%)	4.495,8%	21,6%
Resultado operacional neto	1.065.815	315.336	244.444	1.625.595	7.628	1.633.223
Var. %	21,6%	(4,1%)	(22,6%)	6,9%	(95,7%)	(3,8%)
Gastos de apoyo	(596.464)	(91.132)	(72.715)	(760.311)	(8.235)	(768.546)
Var. %	3,6%	(6,1%)	11,3%	3,0%	(31,1%)	2,5%
Contribución neta	441.300	205.893	93.564	740.757	(17.665)	723.092
Var. %	63,0%	(4,1%)	(40,0%)	15,5%	(117,8%)	(2,4%)

Ingresos operacionales

Los ingresos operacionales totales del Banco subieron 4,8% en 2020, impulsado por un alza de 6,2% en los ingresos operacionales de los segmentos de negocio.

Margen financiero (MM\$)

	2020	2019	var % 20/19
Margen financiero segmentos de negocio ¹	1.509.997	1.356.989	11,3%
Margen financiero no-cliente ²	83.851	59.862	40,1%
Margen financiero total	1.593.848	1.416.851	12,5%
Activos generadores promedio ³	39.800.301	34.382.386	15,8%
Gap UF promedio ⁴	6.116.974	4.332.142	41,2%
Rendimiento activos generadores ⁵	5,6%	6,8%	-114pb
Costo pasivo ⁶	1,6%	2,7%	-108pb
Margen interés neto (MIN)⁷	4,0%	4,1%	-12pb

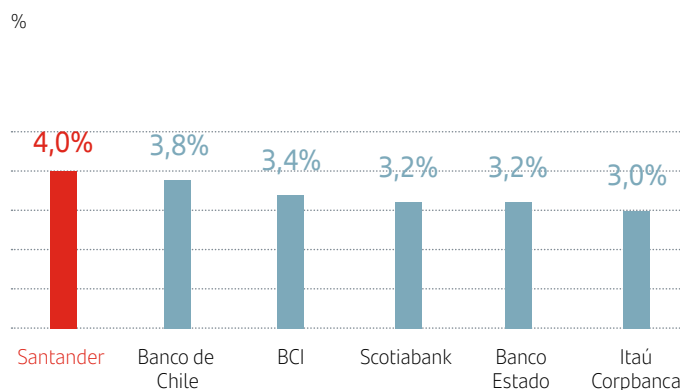
1. Ingreso neto por intereses y reajustes de los segmentos de negocio. Excluye las actividades corporativas y de Gestión Financiera (calificados como "Otros"). / 2. Ingreso neto por intereses y reajustes de las actividades corporativas y de Gestión Financiera (calificados como "Otros"). / 3. Ingresos por intereses y reajustes divididos por los activos generadores promedio. / 4. Diferencia entre los activos y pasivos denominados en pesos reajustables por la Unidad de Fomento incluyendo las coberturas. / 5. Ingreso por intereses y reajustes dividido por promedio de activos de los últimos 12 meses. Activos generadores son el total de colocaciones bruto, préstamos interbancarios, y activos disponibles para la venta. / 6. Gastos por intereses y reajustes dividido por promedio de pasivos pagadores de intereses y depósitos a la vista de los últimos 12 meses. Pasivos pagadores de intereses incluye contratos de retrocompra y préstamos de valores, depósitos y otras captaciones a plazo, obligaciones con bancos, instrumento de deuda emitidos, y otras obligaciones financieras. / 7. Margen de interés neto es el margen financiero anual dividido por el promedio de activos que generan intereses.

Los ingresos por intereses y reajustes netos, el principal ingreso del Banco, aumentaron 12,5% en el año, y el NIM se mantuvo medianamente estable, bajando 12 puntos básicos de 4,1% en 2019 a 4,0% en 2020. Esta caída se explica principalmente por el menor rendimiento de los activos generadores (ingresos por intereses y reajustes, dividido por activos ponderados por riesgo) de 6,8% en 2019 a 5,6% en 2020. Durante el año el Banco amplió la cartera de activos disponibles para la venta, creciendo 78,6% comparado al año anterior, lo cual aumentó en mayor medida los activos generadores de intereses que los ingresos por

intereses y reajustes netos. La mayor inflación también ayudó a incrementar el margen financiero no-cliente, que incluye principalmente la posición estructural del Banco en activos reajustables según la variación de la Unidad de Fomento.

El ingreso por intereses de los segmentos, que no incluye el efecto de inflación, aumentó 11,3% durante el año, propulsado por el alza de 5,1% en colocaciones. A pesar de crecer en general en colocaciones de menor margen, el Banco logró hacer un buen manejo del costo de fondeo, debido al alto crecimiento de los depósitos a la vista y la liquidez entregada por el Banco Central.

Margen de interés neto



Comisiones (MM\$)

	2020	2019	var % 20/19
Comisiones por servicios de tarjetas	73.297	54.189	35,3
Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos	36.277	35.039	3,5
Asset Management	44.072	47.331	(6,9)
Remuneraciones por comercialización de seguros	39.764	49.664	(19,9)
Comisiones por avales y cartas de crédito	7.428	10.314	(28,0)
Comisiones por cuentas corrientes	34.825	35.949	(3,1)
Comisiones por intermediación y manejo de valores	10.376	9.154	13,3
Comisiones por líneas de crédito	7.428	10.314	(28,0)
Otras comisiones	13.811	35.132	(60,7)
Total comisiones	267.278	287.086	(6,9)

Por otro lado, las comisiones bajaron 6,9% durante el año, mayormente impactadas por las cuarentenas y la menor actividad económica. Adicionalmente, durante el 2020 entró en efecto una nueva ley que aumentó la responsabilidad de los bancos para cubrir las pérdidas de cyber-fraude de los clientes. Esta ley afectó las comisiones por seguros y cuentas corrientes, ya que el Banco debió ajustar algunos planes que contenían seguros de fraude asociados. Esto fue parcialmente contrarrestado por un menor gasto en las

tarjetas al cambiar al modelo de cuatro partes que utiliza comisiones de intercambio puestas por las principales marcas de tarjetas (Mastercard, Visa, AMEX, etc.) y no por el mayor adquirente en Chile (Transbank). También se aumentó la cantidad de cajeros automáticos en el año, de 1.088 en 2019 a 1.199 en 2020, por lo cual se recibieron mayores comisiones por parte de los clientes de otros bancos que utilizaban las máquinas de Santander Chile.

Los clientes vinculados (aquellos que tienen más de

cuatro productos y un mínimo de uso y niveles de rentabilidad) también aumentaron en el año; creciendo 1,9% en el segmento alto, 14,8% en el segmento medio y 3,6% en pymes y BEI. Life, la gama de productos para el segmento masivo que premia el buen comportamiento financiero, también amplió su oferta, con Cuenta Life ahora siendo una cuenta corriente en vez de una cuenta vista simple, entregando más funcionalidades, tales como acceso a Santander Pass con mayores capacidades de pago.

ROF Contable (MM\$)

	2020	2019	var % 20/19
Utilidad neta de operaciones financieras	90.800	(78.165)	(216,2)
Utilidad (pérdida) de cambio neta	50.785	285.184	(82,2)
Resultado de Operaciones Financieras netas	141.585	207.019	(31,6)

ROF por área de negocio (MM\$)

	2020	2019	var % 20/19
Tesorería clientes	145.096	142.461	1,8
Tesorería gestión financiera y actividades corporativas	(3.511)	64.557	-
Resultado de Operaciones Financieras netas	141.585	207.019	(31,6)

Por su parte, el resultado de operaciones financieras (ROF) disminuyó 31,6% comparado con el 2019. Este resultado incluye principalmente el negocio de la Tesorería de Clientes y los resultados de Tesorería de No-clientes, lo que abarca a su vez, los resultados de las operaciones financieras de Gestión Financiera. Cabe destacar que el año 2019 fue un año históricamente fuerte en los resultados de operaciones financieras, lo cual coloca una base de comparación bastante competitiva.

El alza en el ingreso por transacciones financieras de la Tesorería de Clientes fue de 1,8% en 2020. Esto fue reflejo de la demanda de clientes por limitar su exposición al tipo de cambio volátil y los mercados globales inciertos. Al mismo tiempo, los resultados de la División de Gestión Financiera, encargada de las posiciones de capital, liquidez, fondeo, e inflación, fueron de una pérdida de

\$3.511 millones. Durante 2020 el tipo de cambio se apreció 5,4%, reflejando una menor provisión en aquellos créditos en dólares. Sin embargo, este efecto se encuentra con una cobertura, que se tradujo en un mayor gasto en los resultados de operaciones financieras. Durante 2020, el Banco prepagó varios bonos y créditos en moneda extranjera debido a un aumento de liquidez por mayores depósitos a la vista y las líneas del Banco Central. Estos instrumentos incluían derivados de cobertura de los cuales también hubo que revertir, con una pérdida inicial en esta línea, pero un mejor costo de fondeo hacia adelante. Esto fue parcialmente contrarrestado por mayores resultados por la baja de activos financieros a costo amortizado. Cabe destacar que los instrumentos financieros que constituyen la cartera de activos financieros a costo amortizado son mayoritariamente de renta fija emitidos por el Banco Central de Chile, la República de Chile y el Tesoro de EE.UU.

Provisiones

Indicadores de riesgo crediticio (MM\$)

	2020	2019	var % 20/19
Resultado de provisiones	511.073	420.447	21,6
Coste del crédito	1,5%	1,3%	+20pb
Total provisiones por riesgo de crédito en balance	976.821	893.167	9,4
Provisiones adicionales	126.000	16.000	687,5
Total provisiones por riesgo de crédito (TP)	1.102.821	909.167	21,3
Cartera morosa (CM) ¹	486.435	671.336	(27,5)
Cartera deteriorada (CD) ²	1.789.983	1.916.609	(6,6)
Pérdida esperada ³ (TP/ Colocaciones)	3,2%	2,8%	+43 pb
Cartera morosa (CM)/ Colocaciones totales	1,4%	2,1%	-64 pb
CD/ Colocaciones totales	5,2%	5,9%	-65 pb
Cobertura CM ⁴	226,7%	135,4%	+9,129 pb

1. Toda cartera con al menos una cuota vencida más de 90 días. / 2. Principalmente incluye la cartera morosa más otros créditos con señales de deterioro según las definiciones de la CMF, principalmente la cartera renegociada. / 3. Total provisiones por riesgo de crédito en el balance sobre créditos totales. También se incluyen provisiones adicionales. / 4. Total provisiones por riesgo de crédito en el balance sobre CM. También se incluyen provisiones adicionales.

Las provisiones netas aumentaron 21,6% en 2020, lo que provocó un alza del costo de crédito (resultado por provisiones sobre colocaciones promedio) de 1,3% en 2019 a 1,5% en 2020. Este incremento en las provisiones fue producto principalmente de: (i) mayores provisiones por Fogape por \$35.897 millones, en línea con el cambio regulatorio para calcular la pérdida esperada de estos préstamos; y (ii) las provisiones adicionales tomadas durante el año para hacer frente a los posibles aumentos de riesgo de crédito debido a la pandemia. En total, durante el año se tomaron provisiones adicionales por \$110.000 millones, las cuales se separaron de la siguiente forma: \$10.000 millones para la cartera de consumo, \$10.000 millones para la cartera de hipotecario y \$90.000 millones para la cartera comercial.

A pesar de este aumento de provisiones y el costo de crédito, los principales indicadores de riesgo de crédito mejoraron durante el año. La razón de cartera morosa sobre colocaciones totales cerró el año en 1,4%, menor a 2019 que cerró en 2,1%. El índice de cartera deteriorada sobre colocaciones totales también mejoró comparado a 2019, yendo en 5,9% a 5,2% en 2020. Por último, la cobertura medida como provisiones en balance sobre cartera morosa llegó a 226,7% a fines de 2020, comparado con 135,4% en 2019. Esto en gran parte fue afectado por el buen comportamiento de pago de los clientes en el año a pesar de haber entregado periodos de gracia. Para más información, por favor ver [Capítulo de Riesgos](#).

Gastos de apoyo

En 2020, el Banco siguió con su programa de inversiones en productos digitales y tecnología acompañado por importantes aumentos de la productividad y eficiencia. Los gastos de apoyo totales crecieron solamente 2,5% en 2020. En el año, hubo menores gastos de personal debido a un menor gasto por incentivos variables y pagos de indemnización. Gastos administrativos aumentaron 7,2% en gran parte por mayores costos tecnológicos y de comunicaciones, a medida

que muchos empleados del Banco comenzaron a teletrabajar y nuevos sistemas para lograr esto fueron implementados. Los costos tecnológicos aumentaron a medida que se invirtió en nuevos servicios digitales para clientes y en plataformas de back-office, creando eficiencias a largo plazo. Las nuevas iniciativas incluyeron: (i) Superdigital, una plataforma digital transaccional con tarjetas prepago de débito y crédito; (ii) Santander Life,

una gama de productos para el segmento masivo que premia el buen comportamiento financiero; (iii) Klare, una plataforma digital para la venta de productos de seguros; (iv) Getnet, la plataforma propia de adquirencia lanzada en 2021; (v) otros procesos digitales para funciones de back-office; y (v) la apertura y transformación de sucursales con el formato de Work/Café. Al 31 de diciembre de 2020, Banco Santander Chile cuenta con un total de 358 sucursales, de las cuales

59 corresponden a Work/Café. También se cerraron la mitad de las sucursales Select en el año, dado que los clientes preferían ser atendidos a través de los otros medios de servicio al cliente del Banco. Con estas inversiones en tecnología y transformaciones se logró mejorar la razón de eficiencia estable a 39,8%, nuevamente consolidando la posición de Santander como el más eficiente dentro de los grandes bancos en Chile.

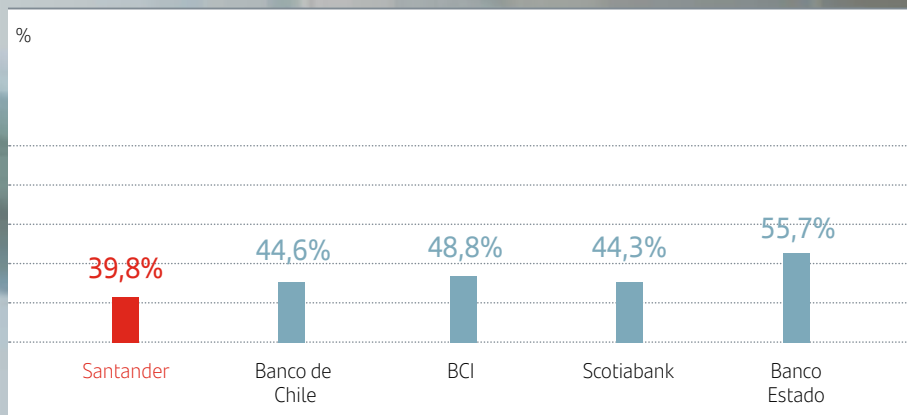
Gastos de apoyo (MM\$)

	2020	2019	var % 20/19
Gastos de personal	(408.670)	(410.157)	(0,4)
Gastos de administración	(250.450)	(233.612)	7,2
Depreciaciones y amortizaciones	(109.426)	(106.092)	3,1
Gastos de apoyo¹	(768.546)	(749.861)	2,5
Deterioro	(638)	(2.726)	(76,6)
Sucursales	358	377	(5,0)
Tradicional	212	251	(15,5)
Work Café	59	53	11,3
Centros empresas	7	7	--
Select	19	38	(50,0)
Cajeros automáticos	1.199	1.088	10,2
Empleados	10.470	11.200	(6,5)
Ratio de eficiencia ²	39,8%	40,0%	-23 pb
Volumen por sucursal ³	166.346	149.130	11,5
Volumen por empleado ⁴	5.688	5.020	13,3
Costo/ Activos ⁵	1,3%	1,7%	-36 pb

1. Excluye deterioro y otros gastos operacionales./ 2. Ratio de eficiencia: gastos de operativos excluyendo deterioro y otros gastos operacionales dividido por ingresos operacionales. Ingresos operacionales = ingresos netos por intereses, comisiones, resultados de operaciones financieras netas y otros ingresos operativos menos otros gastos operativos./ 3. Préstamos + depósitos dividido por cantidad de sucursales./ 4. Préstamos + depósitos dividido por cantidad de empleados./ 5. Gastos operativos como definido en 1, dividido por activos totales.



Ratio de eficiencia contra competidores



Otros ingresos y gastos (MM\$)

	2020	2019	var % 20/19
Otros ingresos operacionales	21.652	24.598	(12,0)
Ingresos por bienes recibidos en pago	19.380	17.210	12,6
Liberación de provisiones por contingencias	503	67	650,7
Utilidad por venta de activo fijo	865	2.456	(64,8)
Indemnizaciones de compañías de seguros	255	4.681	(94,6)
Otros ingresos	649	184	252,7
Otros gastos operacionales	(91.808)	(61.021)	50,5
Provisiones y gastos por bienes recibidos en pago	(18.217)	(21.519)	(15,3)
Provisiones por contingencias	(10.175)	(120)	8.379,2
Otros gastos	(63.416)	(39.382)	61,0
Resultado por inversiones en sociedades	1.388	1.146	21,1
Total	(68.768)	(35.277)	94,9

Los otros ingresos operacionales durante el año disminuyeron en el año principalmente por menores indemnizaciones de compañías de seguro. En 2020, el Banco recibió compensaciones de seguros obtenidas por daños que sufrieron algunas de las sucursales durante el disturbio social ocurrido entre octubre y diciembre

de 2019. Por otro lado, otros gastos operacionales aumentaron 50,5%, debido a mayores provisiones por contingencia debido a los efectos de la pandemia Covid-19, como también mayores primas de seguros que debe pagar el Banco para cubrir pérdidas de vandalismo y cyber-fraude.

Impuestos

GRI [207-1][207-2][207-3]

En 2020, el gasto por impuestos ascendió a \$131.123 millones, lo cual implicó una disminución de 12,7% respecto de los \$150.168 millones del año anterior. La tasa impositiva se mantuvo estable en 27% en ambos periodos, mientras que la corrección monetaria aumentó 110% debido a una mayor inflación. De acuerdo a las normas tributarias el capital del Banco se reajusta por la variación del IPC cada año. Estos elementos, junto con menores créditos fiscales en relación a 2019, derivaron en una disminución de la tasa efectiva de impuestos de 131 puntos base.

El actuar del Banco en materia tributaria se enmarca en los lineamientos corporativos del Grupo, los cuales exigen adoptar todas las buenas prácticas que permitan prevenir y disminuir los riesgos tanto fiscales como reputacionales¹. A nivel local, la Política Fiscal de Banco Santander Chile es aprobada por el Directorio, y para velar por su cumplimiento existe un sistema de gestión y control de riesgo fiscal.

La Política Fiscal del Banco tiene como principios colaborar con la administración tributaria competente, la que en Chile corresponde al Servicio de Impuestos Internos; facilitar a este organismo la información que sea exigible

para el cumplimiento de las obligaciones; asegurar la transparencia –evitando la utilización de estructuras de carácter opaco–; respetar las normas sobre precios de transferencia y facilitar a los clientes la información fiscal relativa a los productos y servicios contratados con la mayor antelación posible. Asimismo, dicta contribuir con las entidades gremiales a las que el Banco se encuentre adherido, en la medida en que esa participación no implique un riesgo reputacional y colaborar con el desarrollo y aplicación de una legislación más equitativa y eficiente, en beneficio simultáneo de los intereses generales y empresariales.

Asimismo, el Directorio de Banco Santander Chile ha definido un catálogo de operaciones de especial riesgo fiscal; aquellas que puedan incluirse en alguna de las categorías de Especial Riesgo Fiscal deben ser remitidas para su informe a asesoría fiscal del Banco, que depende de la División de Intervención y Control de Gestión, la cual a su vez las remite a Asesoría Fiscal corporativa de Banco Santander S.A. De apreciarse la existencia de especial riesgo fiscal, la operación es sometida al Directorio del Banco para su aprobación, a través de la Comisión de Auditoría.

Resumen de impuestos (MM\$)

	2020	2019	var % 20/19
Utilidades antes de impuestos	653.686	702.645	(7,0)
Corrección monetaria del capital ¹	(122.008)	(58.022)	110,3
Utilidad neta antes de impuestos ajustada por corrección monetaria	531.678	644.623	(17,5)
Tasa de impuestos	27%	27%	
Impuestos por pagar a la tasa fiscal	(143.553)	(174.048)	(17,5)
Créditos fiscales ²	12.430	23.880	(47,9)
Impuestos por pagar	(131.123)	(150.168)	(12,7)
Tasa efectiva de impuestos	20,1%	21,4%	-131 pb

1. Para propósitos tributarios, el capital es indexado a la inflación IPC. El impuesto estatutario es aplicado sobre utilidades antes del impuesto antes de ajustes por corrección monetaria del capital propio tributario./ 2. Principalmente incluye créditos tributarios de impuestos tributarios pagado por activos arrendados y el impacto de fluctuaciones en activos y pasivos por impuestos diferidos.

1. Los principios de actuación en materia tributaria están disponibles en <https://www.santander.com/es/nuestro-compromiso/politicas>



Valor económico generado y distribuido

GRI [201-1]

El valor económico generado en 2020 por Banco Santander Chile fue de MM\$ 2.061.349, 12,6% menos que en el periodo anterior; 47,0% de este monto se destina al pago de proveedores de capital, 19,8% al pago de sueldos y beneficios de colaboradores, 16,6% en gastos operacionales, 7,0% en pago de impuestos al Estado y 0,3% en aportes a la comunidad.

Valor económico (MM\$)

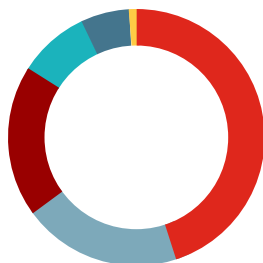
	2020	2019	2018
Valor económico directo generado	2.061.349	2.359.649	2.314.080
Valor económico retenido	191.307	197.336	172.651
Valor económico distribuido	1.870.042	2.162.313	2.141.429
Dividendos	331.256	355.141	423.611
Proveedores y otros gastos de administración	981.017	1.231.837	1.140.991
Gastos de personal	408.404	409.904	397.564
Impuestos por beneficios contabilizados en el ejercicio	131.123	150.168	165.897
Aporte SBIF	12.427	11.043	10.274
Inversión en RSE	5.816	4.220	3.092

Valor económico 2020

0,3%
Aporte a la comunidad

7,0%
Pagos al Estado

9,3%
Valor económico retenido



47,0%
Pago a proveedores de capital

19,8%
Sueldos a trabajadores y beneficios

16,6%
Gastos operacionales

6

Gestión de Riesgos





Banco Santander Chile, en su posición de liderazgo de la industria bancaria local, ha ubicado a la gestión de riesgos en el centro de su actividad, con el propósito de garantizar que la organización, en su totalidad, actúe responsablemente ante el nuevo contexto social, los cambios económicos, las demandas de los clientes, el entorno empresarial, siempre alineada a la férrea cultura corporativa y a la normativa legal vigente.

El modelo de gestión y control de riesgos se apoya en un conjunto de principios comunes, en una cultura de riesgos integrada en todo el Banco, una sólida estructura de gobierno, y en procesos y herramientas avanzadas de gestión de riesgos.



Principios y cultura de riesgos

Los principios de gestión y control de riesgos de Banco Santander son de obligado cumplimiento, deben ser aplicados en todo momento y consideran tanto los requerimientos regulatorios como las mejores prácticas del mercado. Ellos son:

1. Una sólida cultura de riesgos (*Risk Pro*), que es seguida por todos los colaboradores, cubre todos los riesgos y promueve una gestión socialmente responsable, que contribuye a la sostenibilidad a largo plazo del Banco.
2. Todos los empleados son responsables de la gestión del riesgo y deben conocer y comprender los riesgos generados por sus actividades diarias, evitando asumir riesgos cuyo impacto se desconozca o exceda los límites del apetito de riesgo del Banco.
3. Implicación de la alta dirección, al asegurar la gestión coherente y el control de los riesgos a través de su conducta, acciones y comunicaciones. Además, promoverá la cultura de riesgos, evaluando su grado de implementación y controlando que el perfil se mantenga dentro de los niveles definidos en el apetito de riesgo de Banco Santander Chile.
4. Independencia de las funciones de gestión y control de riesgos.
5. Enfoque anticipativo e integral de la gestión y control de riesgos en todos los negocios y tipos de riesgos.
6. Una gestión de la información correcta y completa que permite identificar, evaluar, gestionar y comunicar los riesgos de forma adecuada a los niveles correspondientes.

Estos principios, junto con una serie de herramientas y procesos interrelacionados de su estrategia, tales como el apetito de riesgo, el *risk profile assessment*, el análisis de escenarios y la estructura de reporting de riesgos, así como también los procesos presupuestarios anuales, configuran una estructura holística de control para todo el Banco.

Cultura de riesgos - *Risk Pro*

GRI [102-15]

Banco Santander Chile cuenta con una sólida cultura de riesgos, conocida como *Risk Pro*, que define la forma de entender y administrar los riesgos, sustentada en el principio de que todos los colaboradores son responsables de su gestión y donde su clasificación es fundamental para su efectivo control.

En esa línea, Banco Santander Chile ha establecido los siguientes riesgos clave en su marco corporativo:

1. Riesgo de crédito: se refiere a la pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o un tercero, al cual el Banco ha financiado o con el cual se ha asumido una obligación contractual.
2. Riesgo de liquidez: se refiere a que el Banco no disponga de los recursos financieros líquidos necesarios para cumplir con sus obligaciones a su vencimiento o solo pueda obtenerlos a un alto costo.
3. Riesgo de mercado: es al que se incurre como resultado de cambios en los factores de mercado que afectan el valor de las posiciones en las carteras de negociación y el balance estructural del Banco.
4. Riesgo operacional: se define como el riesgo de sufrir cinco pérdidas, debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos, incluyendo el riesgo de conducta.



5. Riesgo reputacional: dice relación con un impacto económico negativo, actual o potencial, debido a un menoscabo en la percepción del Banco por parte de los colaboradores, clientes, accionistas/inversores y la sociedad, en general.
6. Riesgo de Modelos: es el riesgo de pérdida que surja de predicciones inexactas, que provoquen una decisión subóptima o de que un modelo se implemente o utilice de manera inapropiada.
7. Riesgo de Cumplimiento Regulatorio: es el riesgo de incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como de las expectativas de los supervisores, que puede resultar en sanciones legales o reglamentarias, incluidas multas u otras implicaciones financieras.
8. Riesgo Estratégico: es el riesgo de pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, o de su mala implementación, que afecten los intereses a medio y largo plazo de nuestros principales grupos de interés, o de una incapacidad para adaptarse a la evolución del entorno.

Asimismo, Banco Santander Chile ha identificado los elementos de riesgo relacionados con el riesgo de incumplimiento de los requerimientos legales y regulatorios, así como de las expectativas de los supervisores que pudieran dar lugar a sanciones legales o regulatorias, incluidas multas u otras consecuencias económicas, todos los cuales son parte del ámbito de acción del área de Cumplimiento del Banco.

Asimismo, se ha reconocido al cambio climático como un riesgo que podría agravar los otros existentes a mediano y largo plazo. Por ello, el Banco tiene incorporado en su gestión varias iniciativas para disminuir su impacto medioambiental¹.

Gobierno de riesgos

El Banco cuenta con una robusta estructura de gobierno de riesgos que persigue un control efectivo del perfil de riesgo, de acuerdo con el apetito definido por el Directorio y que se basa en la distribución de roles entre las tres líneas de defensa y una sólida estructura de comités, lo que es reforzado por la cultura Risk Pro que aborda a toda la organización.

Líneas de defensa

El modelo de tres líneas de defensa de Banco Santander Chile busca garantizar la eficacia de la gestión y el control de riesgos:

→ Primera línea

Las líneas de negocio y todas las demás funciones que originan riesgos constituyen la primera línea de defensa.

Estas funciones deben asegurar que los riesgos que generan estén alineados con el apetito de riesgo aprobado y los límites correspondientes. Cualquier unidad que origina riesgo tiene la responsabilidad primaria sobre la gestión de ese riesgo.

→ Segunda línea

Las funciones de Riesgos y Cumplimiento y Conducta. Su cometido es supervisar y cuestionar de manera independiente las actividades de gestión de riesgos realizadas por la primera línea de defensa.

Estas funciones velan por la gestión de riesgos de acuerdo con el apetito definido por el consejo y promueven una sólida cultura de riesgos en la toda la organización.

→ Tercera línea

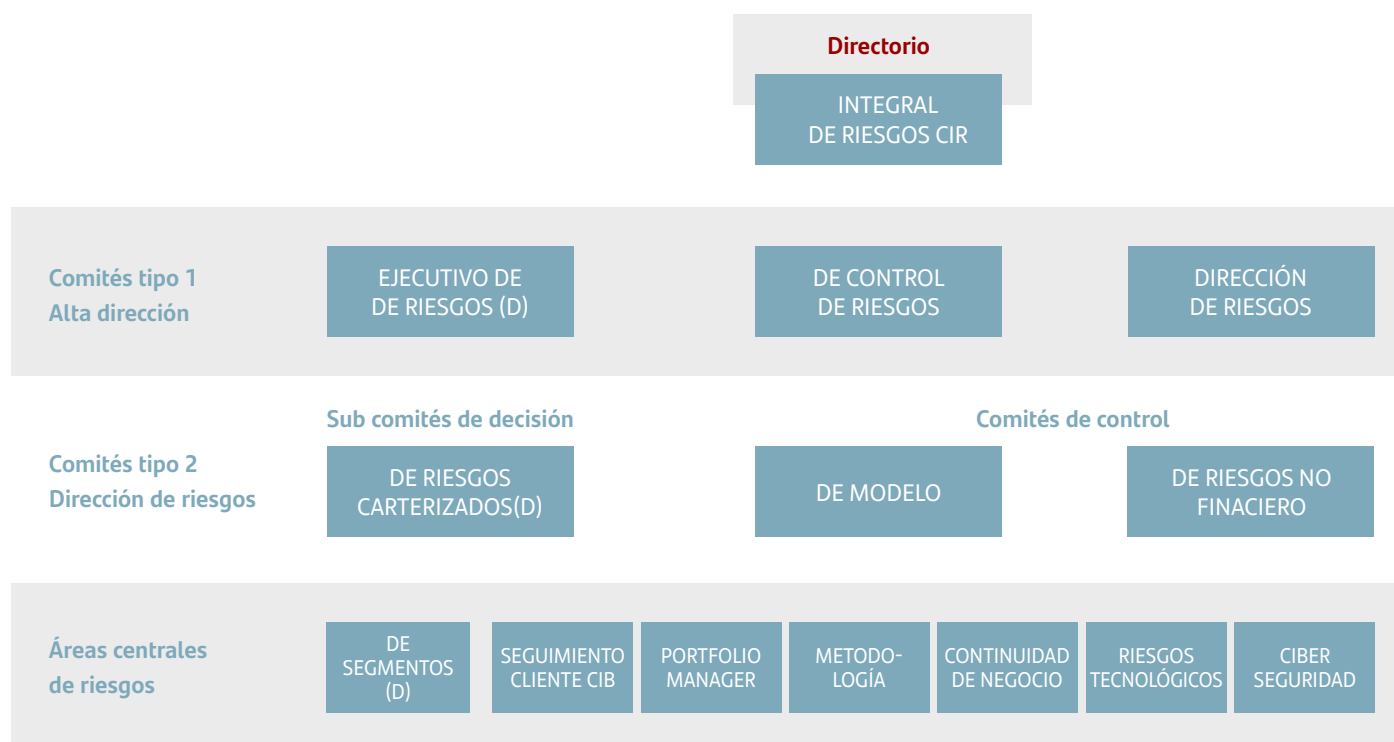
La función de Auditoría interna evalúa periódicamente que las políticas, metodologías y procedimientos sean adecuados y estén implantados de forma efectiva en la gestión y control de todos los riesgos.

1. Ver iniciativas en página xx Dimensión ambiental.

Estructura de comités de riesgos

El Directorio es el órgano responsable por el establecimiento y seguimiento de la estructura de manejo de riesgos del Banco, para lo cual cuenta con un sistema de gobierno corporativo alineado a la regulación local y a las mejores prácticas internacionales.

Además, cuenta con varios comités de alto nivel que son claves en este aspecto, donde cada uno está compuesto por directores y miembros ejecutivos de la administración de Santander y están descritas en detalle en la Sección de Gobierno Corporativo en esta Memoria y que -en resumen- son:



1. El Comité Integral de Riesgos (CIR) del Directorio es el órgano responsable de asesorar al Directorio en la definición del apetito de riesgo que puedan asumir las áreas de negocio, como también de revisar y monitorear aquellos que puedan afectar al Banco.
2. El Comité de Directores y Auditoría (CDA) tiene la misión de supervisar los sistemas de control y auditoría internos.
3. El Comité de Activos y Pasivos vigila y controla los riesgos estructurales del balance como aquellos de sensibilidad, liquidez y capital.
4. El Comité de Análisis y Resolución vela por los riesgos asociados al blanqueo de capitales y lavado de dinero.
5. El Comité de Mercado supervisa los riesgos de mercado producidos por la Tesorería del Banco.

Las funciones de Riesgos y de Auditoría Interna cuentan con el nivel adecuado de separación e independencia y tienen acceso directo al Directorio y sus comités. El Directorio delega la identificación, medición y control de los distintos riesgos que enfrenta el Banco a la División de Riesgos, que es liderado por el *Chief Risk Officer* (CRO), con reporte directo al gerente general. El CRO es el responsable de supervisar todos los riesgos, así como de cuestionar y asesorar a las líneas de negocio sobre la gestión de estos. De esta división dependen las áreas de riesgo de crédito, de mercado (incluyendo liquidez y estructural), operacional, estratégico, de modelos, de cumplimiento y riesgo reputacional. El director de Auditoría Interna reporta al presidente del Directorio para asegurar su independencia de la alta administración y, de esta forma, ser una efectiva tercera línea de defensa en el manejo de los riesgos y el control interno.

Riesgo de crédito

Es el más importante que enfrenta Santander, debido a que más del 60% de los activos son préstamos a personas y empresas en Chile. Cada año, las pérdidas producidas por la cartera de riesgo -incluyendo provisiones, castigos y netos de recupero- representan entre 1% a 1,5% de todos los créditos y consumen entre 25% a 35% de los ingresos por intereses y reajustes netos del Banco. Por esta razón, contar un área especializada, con un gobierno de riesgos fuerte e independiente, una infraestructura tecnológica avanzada, una gestión moderna de recursos humanos, modelos de pérdidas robustos, una supervisión avanzada y eficiencia en la cobranza son elementos claves para el éxito de una institución financiera.

Gobierno de riesgo de crédito

El Banco ha dispuesto un conjunto de comités de aprobación de créditos, en el cual participan equipos tanto del Directorio, de la División de Riesgo como de las áreas comerciales, los que verifican en conjunto parámetros cuantitativos y cualitativos de cada solicitante de crédito.

La División de Riesgos y el Comité Integral de Riesgos tienen los siguientes roles:

- Desarrollar una cultura de riesgo en toda la organización.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco, dependiendo de los riesgos asumidos y potenciales, y alertar a la administración sobre ellos.
- Revisar el nivel de cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones regulatorias emitidas por los supervisores locales y externos, asegurando su implementación en las fechas estipuladas.
- Revisar la gestión adecuada por parte de las áreas involucradas, formulando -cuando corresponda- las acciones de mitigación, según las políticas aprobadas por el Directorio.

- Monitorear, analizar y controlar los límites definidos en el Marco de Riesgos y los indicadores clave de riesgo de crédito de cada zona, segmento o producto, identificando posibles fuentes de preocupación.
- Formular políticas de riesgo, cumplir con requerimientos de garantías, evaluar créditos, rating de riesgo, enviar reportes, cumplir con requerimientos regulatorios, legales e internos.
- Aprobar o rechazar las solicitudes de crédito, sea de forma individual o grupal, vía credit scoring.
- Establecer la estructura para la aprobación y revisión de solicitudes de crédito.
- Determinar los apetitos de riesgo que quiere asumir el Banco por cliente y sector, lo que incluye limitar la concentración de exposición de contrapartes en áreas geográficas o industrias, así como por emisor, rating crediticio y liquidez.
- Desarrollar y mantener las clasificaciones y modelos de riesgo, con el propósito de cuantificar la pérdida esperada.

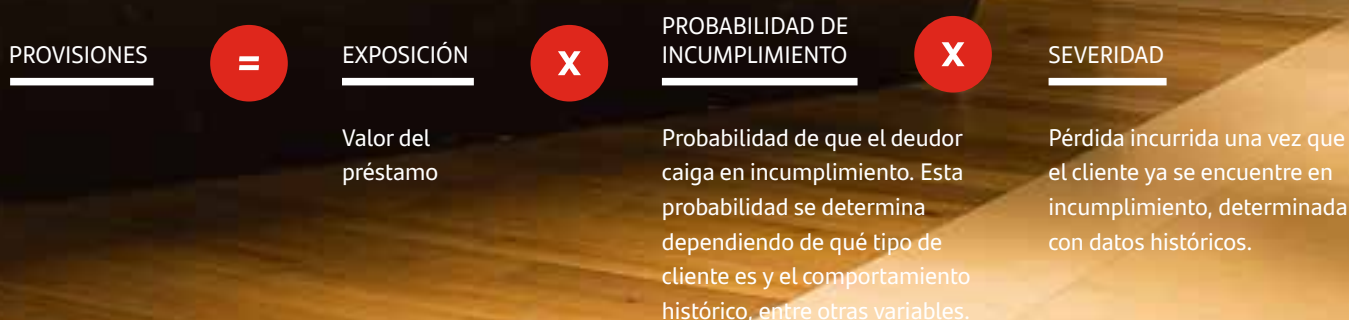
Mecanismos:

- Asignar límites de concentración de riesgo de crédito por deudor particular, banco deudor, segmento de industria y país. Los niveles de aprobación son asignados por jerarquía, además de ser revisados continuamente.
- Determinar las provisiones por riesgo de crédito para probables pérdidas en préstamos, de acuerdo con las instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en el Compendio de Normas Contables, así como por los modelos de calificación y evaluación de riesgo de créditos aprobados por el Directorio.

Estimación de provisiones:

La estimación de provisiones se basa en modelos de pérdida esperada, en línea con el Capítulo B1 del Compendio de Normas Contables de la CMF. La cartera de crédito está dividida entre créditos analizados, tanto en forma grupal como individual.

Dentro de cada grupo existen distintos modelos de provisiones para los préstamos de consumo, hipotecas y préstamos comerciales. De forma simplificada, las provisiones para la mayoría de los préstamos se determinan con la siguiente fórmula de pérdida esperada:



Provisiones para las evaluaciones individuales

La evaluación individual de los deudores comerciales es necesaria, de acuerdo con lo establecido por la CMF, cuando se trate de empresas que -por su tamaño, complejidad o nivel de exposición con la entidad- se requiera conocer y analizar en detalle. El análisis se centra primeramente en su calidad crediticia y, luego, se encasilla en la categoría de riesgo que le corresponde y sus respectivas operaciones de crédito y créditos contingentes, previa asignación a uno de los tres estados de la cartera: normal, subestándar e incumplimiento. Para asignarlos, se consideran factores de riesgo como la industria o el sector, situación del negocio, socios y administración, su estado financiero y capacidad de pago y el comportamiento de pago.

En tanto, las categorías de cartera son:

1. En cumplimiento normal: corresponde a deudores cuya capacidad de pago les permite cumplir con sus obligaciones y compromisos, y donde no se visualiza que esta condición cambie, según la situación económica-financiera. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías A1 hasta A6.
2. Subestándar: incluye deudores con dificultades financieras o empeoramiento significativo de su capacidad de pago y sobre los que hay dudas razonables acerca del reembolso total del capital e intereses en los términos contractuales pactados, mostrando escasa holgura para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías B1 hasta B4.
3. En incumplimiento: incluye a los deudores y sus créditos para los cuales se considera remota su recuperación, pues muestran una deteriorada o nula capacidad de pago. Forman parte de esta cartera quienes han dejado de pagar sus acreencias o con indicios evidentes de que dejarán de hacerlo, así como también aquellos que requieren una reestructuración forzada de deudas, disminuyendo la obligación o postergando el plazo del crédito principal o los intereses y cualquier deudor que presente un atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías C1 hasta C6.

Carteras en cumplimiento normal y subestándar

Como parte del análisis individual de los deudores, el Banco los clasifica en las siguientes categorías, asignándoles los porcentajes de probabilidad de incumplimiento y de pérdida, los cuales dan como resultado los porcentajes de pérdida esperada:

Tipo de cartera	Categoría del deudor	Probabilidad de incumplimiento (%)	Pérdida dado el incumplimiento (%)	Pérdida esperada
Cartera normal	A1	0,04	90,0	0,03600
	A2	0,10	82,5	0,08250
	A3	0,25	87,5	0,21875
	A4	2,00	87,5	1,75000
	A5	4,75	90,0	4,27500
	A6	10,00	90,0	9,00000
Cartera subestándar	B1	15,00	92,5	13,87500
	B2	22,00	92,5	20,35000
	B3	33,00	97,5	32,17500
	B4	45,00	97,5	43,87500

Cartera en incumplimiento

Comprende todas las colocaciones y el 100% del monto de los créditos contingentes de los deudores que al cierre de un mes presenten un atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital de algún crédito. También incluye a los deudores a los que se les otorgue un crédito para dejar vigente una operación que presentaba más de 60 días de atraso en su pago, como también a aquellos que hayan sido objeto de reestructuración forzosa o condonación parcial de una deuda.

Clasificación	Rango de pérdida estimada	Provisión
C1	Hasta 3%	2%
C2	Más de 3% hasta 20%	10%
C3	Más de 20% hasta 30%	25%
C4	Más de 30% hasta 50%	40%
C5	Más de 50% hasta 80%	65%
C6	Más de 80%	90%

Para efectos de constituir las provisiones sobre la cartera en incumplimiento, se determina una tasa de pérdida esperada, deduciendo los montos susceptibles de recuperar vía ejecución de garantías y el valor presente de las recuperaciones obtenidas a través de acciones de cobranza neto de gastos asociados. Una vez determinado el rango de pérdida esperada, se aplica el porcentaje de provisión respectivo sobre el monto exposición, que comprende los préstamos más los créditos contingentes del mismo deudor.

Los porcentajes de provisión que son aplicados sobre la exposición son:

Todos los créditos del deudor deberán mantenerse en la cartera en incumplimiento hasta que se observe una normalización de su capacidad o conducta de pago, sin perjuicio de proceder al castigo de cada crédito, en particular, que cumpla la condición señalada en el título II del Capítulo B-2 del CNC. Para remover a un deudor de dicha cartera, una vez superadas las circunstancias que llevaron a clasificarlo en ella según las presentes normas, deberán cumplirse -al menos- las siguientes condiciones copulativas:

i. Ninguna obligación del deudor con el Banco presenta un atraso superior a 30 días corridos.

- ii. No se le han otorgado nuevos refinanciamientos para pagar sus obligaciones.
- iii. Al menos uno de los pagos efectuados incluye amortización de capital.
- iv. Si el deudor tuviere algún crédito con pagos parciales en períodos inferiores a seis meses, ya ha efectuado dos pagos.
- v. Si el deudor debe pagar cuotas mensuales por uno o más créditos, ha pagado cuatro cuotas consecutivas.
- vi. El deudor no aparece con deudas directas impagas en la información que refunde la CMF, salvo por montos insignificantes.

Provisiones para las evaluaciones grupales

Las evaluaciones grupales resultan pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trate de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño. Para determinar las provisiones, las evaluaciones grupales requieren de la conformación de bancos de créditos con características homogéneas en cuanto a tipo de deudores y condiciones pactadas, a fin de establecer, mediante estimaciones técnicamente fundamentadas y criterios prudenciales, tanto el comportamiento de pago del Banco como de las recuperaciones de sus créditos incumplidos. Para esto se utiliza un modelo basado en las características de los deudores, historial de pago, préstamos pendientes y morosidad, entre otros factores relevantes.

El Banco utiliza metodologías para la determinación del riesgo de crédito, basadas en modelos internos y/o estándar para la estimación de provisiones para la cartera evaluada grupalmente, considerando créditos comerciales para deudores no evaluados individualmente, para vivienda y consumo (incluyendo aquellos en cuotas, tarjetas de crédito y líneas de sobregiro). Esta metodología permite identificar en forma independiente el comportamiento de la cartera a un año vista, determinando de esta manera la provisión necesaria para cubrir las pérdidas que se manifiestan en el período de un año desde la fecha de balance.

Los clientes son segmentados de acuerdo con sus características internas y externas en bancos o perfiles, para diferenciar el riesgo de cada cartera de una manera más adecuada y ordenada (modelo cliente-cartera). Esto se conoce como el método de asignación de perfil, el que se establece sobre la base de un método de construcción estadístico, constituyendo una relación a través de una regresión logística entre factores como morosidad, comportamiento externo y variables sociodemográficas, entre otras, y una variable de respuesta que determina el riesgo del cliente, en este caso, mora igual o superior a 90 días. Posteriormente, se definen

perfiles comunes a los cuales se les determina una probabilidad de incumplimiento (PI) y un porcentaje de recuperación basado en un análisis histórico fundamentado que se reconoce como la pérdida dado el incumplimiento (PDI).

Por consiguiente, una vez que se han perfilado a los clientes y asignado una PI y PDI, en relación con el perfil al que pertenece el crédito, se calcula la exposición afecta, la que abarca el valor contable de los créditos y cuentas por cobrar del cliente, más los créditos contingentes, menos los importes que sean factibles de recuperar a través de la ejecución de las garantías (para créditos distintos a los de consumo).

Sin perjuicio de lo anterior, para efectos de la constitución de provisiones asociadas a los créditos de vivienda y comerciales, el Banco deberá reconocer provisiones mínimas de acuerdo con el método estándar establecido por la CMF para este tipo de créditos, que corresponden a una base mínima prudencial definido por el modelo estándar, lo cual no exime al Banco de su responsabilidad de contar con metodologías internas a fin de determinar provisiones suficientes para resguardar el riesgo crediticio de dicha cartera.

Método estándar de provisiones para créditos hipotecarios para la vivienda

De acuerdo con lo establecido en la circular N° 3.573 de la CMF, el Banco comenzó a aplicar el método estándar de provisiones para créditos hipotecarios de vivienda, según el cual el factor de pérdida esperada aplicable sobre el monto de las colocaciones hipotecarias para la vivienda dependerá de la morosidad de cada préstamo y de la relación, al cierre de cada mes, entre el monto del capital insoluto de cada préstamo y el valor de la garantía hipotecaria (PVG) que lo ampara.

El factor de provisión aplicable, según morosidad y PVG, es el siguiente:

Tramo PVG	Días de mora al cierre del mes	0	1-29	30-59	60-89	Cartera en incumplimiento
PVG ≤ 40%	PI (%)	1,0916	21,3407	46,0536	75,1614	100
	PDI (%)	0,0225	0,0441	0,0482	0,0482	0,0537
	PE (%)	0,0002	0,0094	0,0222	0,0362	0,0537
40% < PVG ≤ 80%	PI (%)	1,9158	27,4332	52,0824	78,9511	100
	PDI (%)	2,1955	2,8233	2,9192	2,9192	3,0413
	PE (%)	0,0421	0,7745	1,5204	2,3047	3,0413
80% < PVG ≤ 90%	PI (%)	2,5150	27,9300	52,5800	79,6952	100
	PDI (%)	21,5527	21,6600	21,9200	22,1331	22,2310
	PE (%)	0,5421	6,0496	11,5255	17,6390	22,2310
PVG > 90%	PI (%)	2,7400	28,4300	53,0800	80,3677	100
	PDI (%)	27,2000	29,0300	29,5900	30,1558	30,2436
	PE (%)	0,7453	8,2532	15,7064	24,2355	30,2436

PVG=capital insoluto del préstamo/valor de la garantía hipotecaria.

En caso de que un mismo deudor mantenga más de un préstamo hipotecario para la vivienda con el Banco y uno de ellos presente un atraso de 90 días o más, todos estos préstamos se asignarán a la cartera en incumplimiento, calculando las provisiones para cada uno de ellos de acuerdo con sus respectivos porcentajes de PVG.

Cuando se trate de créditos hipotecarios para la vivienda vinculados a programas habitacionales y de subsidio del Estado de Chile, siempre que cuenten contractualmente con el seguro de remate provisto por este último, el porcentaje de provisión podrá ser ponderado por un factor de mitigación de pérdidas (MP), que depende del porcentaje PVG y el precio de la vivienda en la escrituración de compra-venta (V).

Método estándar de provisiones para cartera comercial

De acuerdo con lo establecido en las Circulares N°3.638 y N°3.647, a partir del 1 de julio de 2019, Banco Santander comenzó a aplicar el modelo estándar de provisiones para créditos comerciales de la cartera grupal, según corresponda a operaciones de leasing comercial, préstamos estudiantiles u otro tipo de colocaciones comerciales. Los principales modelos grupales utilizados por el Banco son:

Operaciones de leasing comercial

Para estas, el factor de provisión se deberá aplicar sobre el valor actual de las operaciones de leasing comercial (incluida la opción de compra) y dependerá de la morosidad de cada caso, del tipo de bien en *leasing* y de la relación, al cierre de cada mes, entre el valor actual de cada operación y el valor del bien en leasing (PVB), según se indica en las siguientes tablas:

Probabilidad de incumplimiento (PI) aplicable, según morosidad y tipo de bien (%)

Días de mora de la operación al cierre del mes	Tipo de bien	
	Inmobiliario	No inmobiliario
0	0,79	1,61
1-29	7,94	12,02
30-59	28,76	40,88
60-89	58,76	69,38
Cartera en incumplimiento	100,00	100,00

Pérdida dado el incumplimiento (PDI) aplicable, según tramo PVB y tipo de bien (%)

Tramo PVB*	Inmobiliario	No inmobiliario
PVB ≤ 40%	0,05	18,2
40% < PVB ≤ 50%	0,05	57,00
50% < PVB ≤ 80%	5,10	68,40
80% < PVB ≤ 90%	23,20	75,10
PVB > 90%	36,20	78,90

*PVB=valor actual de la operación/valor del bien en leasing.

La determinación de la relación PVB se efectuará considerando el valor de tasación, expresado en UF, para bienes inmobiliarios, y en pesos, para no inmobiliarios, registrado al momento del otorgamiento del respectivo crédito, teniendo en cuenta eventuales situaciones que en ese momento puedan estar originando alzas transitorias en los precios del bien.

Colocaciones comerciales genéricas y factoraje

Para las operaciones de factoraje y demás colocaciones comerciales, el factor de provisión, aplicable al monto de la colocación y a la exposición del crédito contingente dependerá de la morosidad de cada operación y de la relación que exista, al cierre de cada mes, entre las obligaciones que tenga el deudor con el Banco y el valor de las garantías reales que las amparan (PTVG), según se indica en las siguientes tablas:

Probabilidad de incumplimiento (PI) aplicable, según morosidad y tramo PTVG (%)

Días de mora al cierre del mes	Con garantía		Sin garantía
	PTVG ≤ 100%	PTVG > 100%	
0	1,86	2,68	4,91
1-29	11,60	13,45	22,93
30-59	25,33	26,92	45,30
60-89	41,31	41,31	61,63
Cartera en incumplimiento	100,00	100,00	100,00

Pérdida dado el Incumplimiento (PDI) aplicable, según tramo PTVG (%)

Garantías (con/sin)	Tramo PTVG	Operaciones comerciales genéricas o factoraje sin responsabilidad del cedente	Factoraje con responsabilidad del cedente
Con garantía	PTVG ≤ 60%	5,0	3,2
	60% < PTVG ≤ 75%	20,3	12,8
	75% < PTVG ≤ 90%	32,2	20,3
	90% < PTVG	43,0	27,1
Sin garantía		56,9	35,9



Las garantías empleadas para efectos del cómputo de la relación PTVG de este método pueden ser de carácter específicas o generales, incluyendo aquellas que simultáneamente sean específicas y generales. Una garantía solamente podrá ser considerada si, de acuerdo con las respectivas cláusulas de cobertura, fue constituida en primer grado de preferencia a favor del Banco y solo cauciona los créditos del deudor respecto al cual se imputa (no compartida con otros deudores). No se considerarán en el cálculo las facturas cedidas en las operaciones de factoraje ni las garantías asociadas a los créditos para la vivienda de la cartera hipotecaria, independiente de sus cláusulas de cobertura.

Para el cálculo de la ratio PTVG, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- i. Operaciones con garantías específicas: cuando el deudor otorgó garantías específicas, para las colocaciones comerciales genéricas y factoraje, la relación PTVG se calcula de manera independiente para cada operación caucionada, como la división entre el monto de la colocación y la exposición de crédito contingente y el valor de la garantía real que la ampara.
- ii. Operaciones con garantías generales: cuando el deudor otorgó garantías generales o generales y específicas, el Banco calcula el PTVG respectivo, de manera conjunta para todas las colocaciones comerciales genéricas y factoraje y no contempladas en el numeral i) precedente, como la división entre la suma de los montos de las colocaciones y exposiciones de créditos contingentes y las garantías generales o generales y específicas que, de acuerdo con el alcance de las restantes cláusulas de cobertura, resguarden los créditos considerados en el numerador de la mencionada ratio.
 - Los montos de las garantías empleadas en la ratio PTVG de los numerales i) y ii) deben ser determinados de acuerdo con:
 - La última valorización de la garantía, sea tasación o valor razonable, según el tipo de garantía real de que se trate. Para la determinación del valor razonable se deben considerar los criterios indicados en los capítulos 7-12 de la Recopilación actualizada de normas.
 - Eventuales situaciones que pudiesen estar originando alzas transitorias en los valores de las garantías.
 - Las limitaciones al monto de la cobertura establecidas en sus respectivas cláusulas.

Provisiones adicionales

Bajo las normas de la CMF, a los bancos se les permite establecer provisiones por sobre los límites descritos anteriormente, a fin de resguardarse del riesgo de fluctuaciones económicas no predecibles que puedan afectar el entorno macroeconómico o la situación de un sector económico específico. Estas provisiones, de acuerdo con lo establecido en el número 9 del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables de la CMF, se informarán en el pasivo.

El Directorio del Banco aprobó la constitución de provisiones adicionales voluntarias en 2020, principalmente con el objetivo de mitigar eventuales efectos futuros de la actual crisis sanitaria sobre la cartera de colocaciones del Banco. Estas son las fechas y montos de la aprobación:

- Diciembre 2019 por MM\$ 16.000 (crisis social).
- Junio de 2020 por MM\$ 30.000.
- Julio de 2020 por MM\$ 30.000.
- Octubre de 2020 por MM\$ 25.000.
- Diciembre de 2020 por MM\$ 25.000.

Las mencionadas provisiones adicionales que totalizan \$126.000 millones fueron distribuidas en \$90.000 millones para provisiones sobre la cartera comercial, \$10.000 millones para provisiones sobre la cartera hipotecaria y \$26.000 millones para provisiones sobre la cartera de consumo.



→ Soluciones Covid-19

El 23 de marzo de 2020, la CMF publicó un paquete de medidas destinadas a otorgar mayor flexibilidad al sistema financiero:

- Tratamiento regulatorio que facilita la posibilidad de postergar hasta en tres cuotas el pago de los créditos hipotecarios.
- Facilidades para que los bancos flexibilicen los plazos de los créditos a los deudores pymes hasta seis meses.
- Posibilidad de utilizar excedentes de garantía hipotecaria para garantizar créditos a pymes.

En tanto, el 2 de abril de 2020, la CMF publicó medidas adicionales transitorias para el tratamiento de provisiones. Estas buscan otorgar un marco contable para la reprogramación de crédito, facilitar sus condiciones y evitar computar mayores provisiones. El tratamiento excepcional estuvo vigente hasta el 31 de julio de 2020 y consideró el congelamiento de las provisiones en las siguientes situaciones:

- **Hipotecaria:** máximo plazo de gracia o de prórroga de dividendos de seis meses para aquellos deudores que se encuentren al día o tengan una mora no superior a 30 días, dentro del período de vigencia indicado.
- **Comercial:** máximo plazo de gracia o de prórroga es de cuatro meses para aquellos deudores que se encuentren al día o tengan una mora no superior a 30 días o una cuota dentro del período de vigencia indicado.
- **Consumo:** máximo plazo de gracia o de prórroga de tres meses para aquellos deudores que se encuentren al día o tengan una mora no superior a 30 días, dentro del período de vigencia indicado.

Además, la CMF solicitó tomar medidas que faciliten la atención de clientes y usuarios y mantener adecuadas políticas de gestión de riesgo y establecer políticas prudentes de reparto de dividendos, dada la coyuntura.

El 12 de abril de 2020, el Gobierno de Chile anunció un programa, previo acuerdo con los principales bancos del país, para dar acceso a líneas del Fondo de Garantía para Pequeños Empresarios (Fogape) Covid-19, que proporcionan financiamiento de capital de trabajo con mejores condiciones (tasa y período de gracia) a personas naturales o jurídicas, que sean empresarios o empresas, que se hayan visto afectadas producto de la pandemia. En relación con los créditos que se otorguen al amparo del programa Fogape Covid-19, las provisiones de los créditos en cuotas del deudor que se reprogramen y que cumpla con las condiciones establecidas, podrán mantenerse constantes durante el período de gracia o reprogramación que le otorgue la institución financiera hasta por seis meses. El Banco, por su parte, ha conducido revisiones exhaustivas sobre la cartera reprogramada y las operaciones Fogape, y ha decidido constituir provisiones adicionales.

El 17 de julio de 2020, la CMF solicitó determinar provisiones específicas de los créditos avalados por la garantía del Fogape Covid-19, para las que se deberán determinar las pérdidas esperadas, estimando el riesgo de cada operación, sin considerar la sustitución de la calidad crediticia del aval, según el método de análisis individual o grupal que corresponda, según las disposiciones del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables.

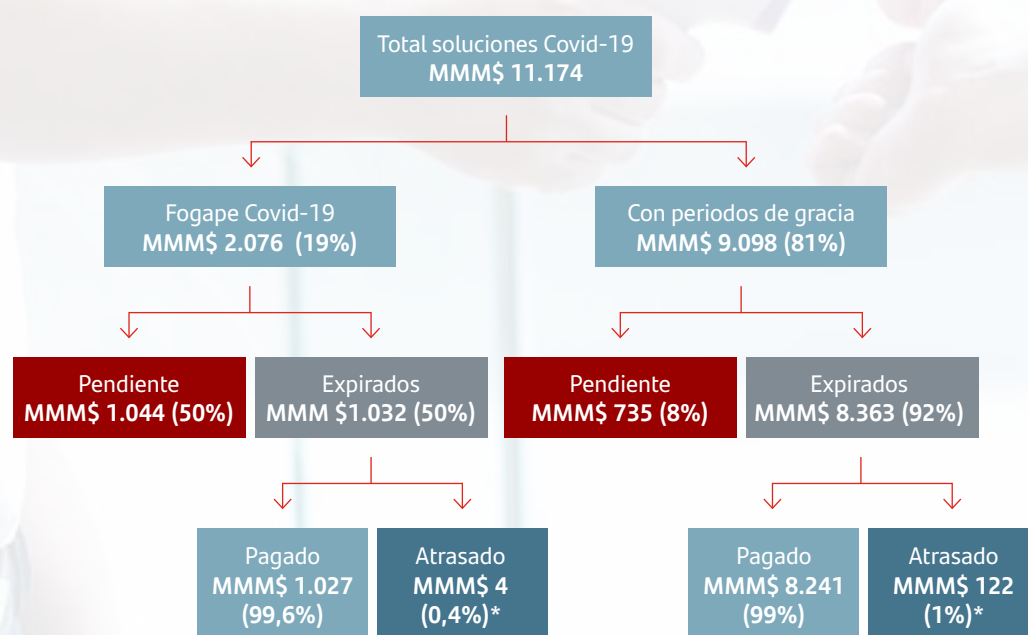
Este cálculo se debe realizar de manera agregada, agrupando todas aquellas operaciones a las que resulte aplicable un mismo porcentaje de deducible. Por lo tanto, el monto total de las pérdidas esperadas que resulte del cálculo agregado de cada banco de operaciones deberá ser contrastado con el respectivo monto total de deducible que les corresponda y proceder de la siguiente forma: cuando las pérdidas esperadas de las operaciones de un banco al que corresponde aplicar el mismo porcentaje de deducible, determinadas de acuerdo con el procedimiento señalado sean menores o iguales al monto agregado del deducible, las provisiones se determinarán sin considerar la cobertura de Fogape Covid-19, es decir, sin sustituir la calidad crediticia del deudor directo por la

del aval y cuando sean mayores al monto agregado del deducible, las provisiones se determinarán utilizando el método de sustitución dispuesto en el numeral 4.1 letra a) del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables y se reconocerán en cuentas separadas a la de provisiones comercial, consumo y vivienda. Al 31 de diciembre de 2020, el Banco ha constituido provisiones por este concepto por un total de \$35.879 millones.

Las medidas de ayuda que el Banco ha otorgado en el actual contexto de pandemia se clasifican en nuevas operaciones otorgadas al amparo de garantías Fogape y operaciones reprogramadas, que principalmente afectaron operaciones hipotecarias e incluían la reprogramación de capital, intereses, reajustes y seguros relacionados. Las cuotas reprogramadas fueron adicionadas al final del vencimiento original de la operación.

Favorable evolución de calidad de activos en la cartera Covid-19

Al 31 de diciembre, 2020



* Contiene segundo periodo de gracia de 3 meses (3 +3)

Indicadores de riesgo de crédito

Composición de la cartera

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la composición de la cartera de colocaciones es la siguiente:

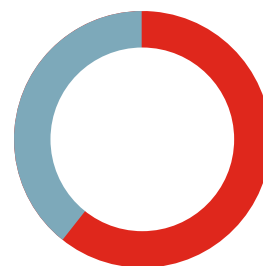
	Activos antes de provisiones			Provisiones constituidas				
Al 31 de diciembre de 2020	Cartera normal MM\$	Cartera subestándar MM\$	Cartera incumplimiento MM\$	Total	Provisiones individuales MM\$	Provisiones grupales MM\$	Total	Activo Neto MM\$
Colocaciones comerciales								
Préstamos comerciales	12.080.177	700.855	778.863	13.559.895	(268.296)	(252.388)	(520.684)	13.039.211
Créditos de comercio exterior	1.002.748	195.262	41.261	1.239.271	(56.499)	(3.513)	(60.012)	1.179.259
Deudores en cuentas corrientes	104.216	9.389	12.005	125.610	(4.553)	(7.225)	(11.778)	113.832
Operaciones de factoraje	488.633	5.195	3.851	497.679	(5.839)	(653)	(6.492)	491.187
Préstamos estudiantiles	56.040	-	7.340	63.380	-	(3.630)	(3.630)	59.750
Operaciones de leasing	1.119.641	153.005	82.511	1.355.157	(17.001)	(8.002)	(25.003)	1.330.154
Otros créditos y cuentas por cobrar	171.523	2.172	22.849	196.544	(5.461)	(13.629)	(19.090)	177.454
Subtotales	15.022.978	1.065.878	948.680	17.037.536	(357.649)	(289.040)	(646.689)	16.390.847
Colocaciones para la vivienda								
Préstamos con letras de crédito	7.428	-	381	7.809	-	(45)	(45)	7.764
Préstamos con mutuos hipotecarios	91.115	-	1.845	92.960	-	(329)	(329)	92.631
Otros créditos con mutuos para vivienda	11.906.388	-	404.668	12.311.056	-	(60.907)	(60.907)	12.250.149
Subtotales	12.004.931	-	406.894	12.411.825	-	(61.281)	(61.281)	12.350.544
Colocaciones de consumo								
Créditos de consumo en cuotas	3.454.520	-	234.072	3.688.592	-	(247.223)	(247.223)	3.441.369
Deudores por tarjetas de crédito	1.118.130	-	7.778	1.125.908	-	(16.923)	(16.923)	1.108.985
Contrato leasing consumo	3.105	-	16	3.121	-	(35)	(35)	3.086
Otros préstamos consumo	121.411	-	1.847	123.258	-	(4.660)	(4.660)	118.598
Subtotales	4.697.166	-	243.713	4.940.879	-	(268.841)	(268.841)	4.672.038

Nota: Las provisiones no incluyen a las provisiones adicionales reconocidas en el ejercicio 2020.

Por sector económico, la cartera del Banco se encuentra altamente diversificada, sin presentar un porcentaje significativo expuesto a una industria particular, aumentando la posibilidad de mantener una cartera estable en el tiempo.

Al cierre de 2020, la cartera analizada en forma grupal del Banco, incluyendo los créditos contingentes era de **\$22.403.587 millones**. A la misma fecha, la cartera analizada en forma individual o carterizada, incluyendo contingentes, era de **\$14.336.011 millones**.

39%
Carterizado



61%
Grupal

La cartera de créditos del Banco también está bastante diversificada en términos de segmento de negocio. El 56% de la cartera son créditos a personas, principalmente de consumo y de vivienda. El resto de la cartera está dividida entre los distintos segmentos de empresas, con pymes que representan un 14,3%, la Banca Empresas e Instituciones, con un 23,6% y CIB, con un 5%.

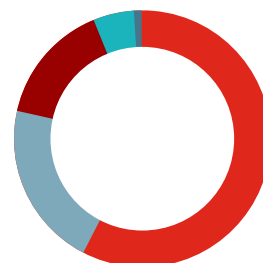
Cartera por segmentos

0,8%
Otros

5,0%
CIB

14,3%
Pymes

23,6%
BEI



56,3%
Personas

Por sector económico, la cartera del Banco se encuentra altamente diversificada, sin presentar un porcentaje significativo expuesto a una industria en particular, aumentando la posibilidad de contar con una cartera estable en el tiempo.

En términos de los subsectores considerados más expuestos a los efectos de la pandemia como aerolíneas, hoteles, recreación, viajes, restaurantes y combustibles, los clientes carterizados en estos sectores representan solo el 1% de la cartera total al cierre del 2020. Finalmente, las mayores 20 exposiciones por banco económico solo representaban un 6,8% de la cartera total del Banco, lo que también demuestra un buen nivel de diversificación y concentración.

Cartera por sector económico

1,1%
Forestal

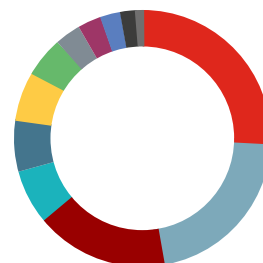
1,4%
Pesca

2,3%
Electricidad,
gas y agua

1,9%
Comunicaciones

2,5%
Minería

4,6%
Transporte



26,0%
Otros

21,9%
Comercio

16,8%
Servicios

8,1%
Manufactura

7,9%
Agricultura
y ganadería

5,6%
Construcción

Calidad crediticia de los deudores (\$MM)

	2020	2019	Var. % o pb
Total colocaciones	34.409.170	32.731.735	5,1%
Consumo	4.940.879	5.539.057	(10,8%)
Vivienda	12.411.825	11.262.995	10,2%
Comercial	17.037.536	15.914.831	7,1%
Interbancario	18.926	14.852	27,4%
Total colocaciones según clasificación cap. B1	34.409.170	32.731.735	5,1%
Normal	31.744.001	30.130.221	5,4%
Subestándar	1.065.878	906.095	17,6%
Incumplimiento	1.599.287	1.695.419	(5,7%)
Consumo	4.940.879	5.539.057	(10,8%)
Normal	4.697.166	5.258.137	(10,7%)
Subestándar	-	-	
Incumplimiento (deteriorada)	243.713	280.920	(13,2%)
Vivienda	12.411.825	11.262.995	10,2%
Normal	12.004.931	10.733.871	11,8%
Subestándar	-	-	
Incumplimiento (deteriorada)	406.894	529.124	(23,1%)
Comercial	17.037.536	15.914.831	7,1%
Normal	15.022.978	14.123.361	6,4%
Subestándar	1.065.878	906.095	17,6%
Incumplimiento	948.680	885.375	7,2%
% Colocaciones por clasificación B¹			
Normal	92,3%	92,1%	20 pb
Subestándar	3,1%	2,8%	33 pb
Incumplimiento	4,6%	5,2%	(53 pb)
Cartera en deterioro²	1.789.983	1.916.609	(6,6%)
Consumo	243.713	280.920	(13,2%)
Vivienda	406.894	529.124	(23,1%)
Comercial	1.139.376	1.106.565	3,0%
% Cartera deterioro sobre total	5,2%	5,9%	(65 pb)
Consumo	4,9%	5,1%	(14 pb)
Vivienda	3,3%	4,7%	(142 pb)
Comercial	6,7%	7,0%	(27 pb)

1. Incluye interbancarias

2. Cartera en deterioro para consumo y vivienda corresponde a la cartera en incumplimiento. En el caso de deudores sujetos a evaluación individual, incluye los créditos de la "cartera en incumplimiento" y aquellos que deben encasillarse en las categorías B3 y B4 de la "cartera subestándar".

	2020	2019	Var. % o pb
Cartera morosa³	486.435	671.336	(27,5%)
Consumo	46.428	91.264	(49,1%)
Vivienda	108.625	179.863	(39,6%)
Comercial	331.382	400.209	(17,2%)
% Cartera morosa sobre total	1,4%	2,1%	(64 pb)
Consumo	0,9%	1,6%	(71 pb)
Vivienda	0,9%	1,6%	(72 pb)
Comercial	1,9%	2,5%	(57 pb)
Provisiones en balance⁴	1.102.821	909.167	21,3%
Consumo	294.841	328.245	(10,2%)
Vivienda	71.281	68.461	4,1%
Comercial	736.689	512.442	43,8%
Pérdida esperada⁵	3,2%	2,8%	43 pb
Consumo	6,0%	5,9%	4 pb
Hipotecario	0,6%	0,6%	(3 pb)
Comercial	4,3%	3,2%	110 pb
Cobertura cartera morosa⁶	226,7%	135,4%	9.129 pb
Consumo	635,0%	359,7%	27.538 pb
Hipotecario	65,6%	38,1%	2.756 pb
Comercial	222,3%	128,0%	9.426 pb

3. Cartera con al menos una cuota con más de 90 días de atraso

4. Incluye provisiones adicionales.

5. Provisiones en balance incluyendo adicionales sobre colocaciones.

6. Provisiones en balance incluyendo adicionales sobre cartera morosa

En 2020, el foco principal en el manejo del riesgo de crédito se centró en los efectos de la pandemia. A pesar de que en este ejercicio el PIB de Chile cayó alrededor de 6%, la calidad crediticia en el Banco tuvo un menor deterioro de lo esperado. Esto se explica por los avances en periodos anteriores en las políticas y apetito de riesgo, la baja exposición crediticia a los segmentos de menor ingresos y los programas de apoyo a las pymes y personas, impulsados por las autoridades y reguladores.

En 2020, la cartera con morosidad por sobre 90 días del Banco disminuyó 27,5%, destacándose la caída de 49,1% en consumo y 39,6% en hipotecas. Con este descenso, la relación entre cartera vencida y cartera total bajó desde 2,1% en 2019 a 1,4% en 2020. El índice de deterioro de la cartera total también registró una evolución positiva en 2020: pasó de representar un 5,9% de la cartera en 2019 a 5,2% al cierre de 2020.

A pesar de esta buena evolución de los indicadores de riesgo,

el Banco en forma prudencial aumentó la cobertura y pérdida esperada a través del reconocimiento de provisiones adicionales. Esto también se refleja en el aumento de 17,6% de la cartera clasificada como subestándar, que pasó de 2,8% de la cartera total en 2019 a 3,1% en 2020. En este último año, el indicador de pérdida esperada, definida como provisiones en balance sumado con las provisiones adicionales sobre las colocaciones totales, llegó a 3,2% comparado con 2,8% de fines de 2019. La dotación de provisiones

en el balance, nuevamente incluyendo a las adicionales, alcanzó \$1.102.821 millones, lo que significó un crecimiento de 21,3% en comparación con la cifra al cierre de 2019.

Con estos esfuerzos, la cobertura medida como provisiones en balance sobre cartera vencida pasó de 135,4%, en 2019, a un nivel histórico de 226,7%, en 2020.



Cartera consumo

Al cierre de 2020, los principales indicadores de riesgo de la cartera de consumo mostraron una positiva evolución anual. Esto se explica por la baja exposición del Banco a clientes de menores ingresos en su cartera de consumo. A ello se agregó el impacto positivo sobre los indicadores de riesgo producto del retiro de los fondos de pensiones que mejoró el comportamiento de pago, a pesar de la pandemia y el alza en el desempleo.

De hecho, las carteras de consumo deteriorada y morosa disminuyeron 13,2% y 49,1%, respectivamente, en 2020. A raíz de esto, la relación de cartera de consumo en deterioro sobre el total de créditos de consumo bajó de 5,1% en 2019 a 4,9% en 2020. La razón de cartera morosa sobre la cartera total de consumo también cayó desde 1,6% en 2019 a 0,9%, en 2020. La mayoría de los periodos de gracia normativos entregados para los créditos de consumo vencieron en agosto y septiembre; por lo tanto, los indicadores de morosidad también reflejan el buen comportamiento de pago posterior al vencimiento de estos periodos de gracia.

A pesar de esta favorable evolución, el Banco, con el apoyo del Directorio, al cierre de 2020, tiene incluidos en el balance \$26.000 millones en provisiones adicionales para la cartera de consumo en vista de la mayor incertidumbre que existe en Chile, producto de la pandemia. Con esto, la cobertura de la cartera morosa de consumo alcanzó un nivel récord de 635% y la pérdida esperada de esta cartera se situó en 6,0% contra 5,9% en 2019.

Cartera vivienda

Al igual que la de consumo, al cierre de 2020, la cartera de créditos hipotecarios para la vivienda mostró una positiva evolución durante el año. Esto se explica por el enfoque en crecimiento en los ingresos medios y altos en este segmento y el efecto positivo del retiro de los fondos de pensiones en el comportamiento de pago de estos créditos.

Las carteras hipotecarias deteriorada y morosa disminuyeron 23,1% y 39,6%, respectivamente, en 2020. A raíz de esto, la relación de colocaciones para la vivienda en deterioro sobre el total de estos créditos bajó desde 4,7% en 2019 a 3,3% en 2020. La razón de

cartera morosa sobre la cartera total hipotecaria bajó desde 1,6% en 2019 a 0,9% en 2020. En conjunto con el buen comportamiento de pago de los clientes del Banco, los periodos de gracia otorgados por la autoridad también incidieron en la mejora de los indicadores de riesgo.

Si bien los indicadores de impago mostraron una favorable evolución, el Banco proactivamente, a través del reconocimiento de provisiones adicionales por \$10.000 millones, aumentó la cobertura de la cartera morosa a 65,6%; en tanto, la pérdida esperada de esta cartera se situó en 0,6%.

Cartera comercial

El índice de deterioro de la cartera comercial total también registró una evolución positiva en 2020, aunque en menor proporción que las de consumo y vivienda. Los mayores impactos de la pandemia se reflejaron en la comercial, en especial en aquellos sectores más afectados como el comercio, turismo, hotelería, entretenimiento y transportes.

Para los créditos comerciales, la cartera en deterioro incluye la vencida, la renegociada para los clientes analizado en forma grupal y, en el caso de deudores sujetos a evaluación individual, incluye los créditos de la "cartera en incumplimiento" y aquellos que deben encasillarse en las categorías B3 y B4 de la "cartera subestándar". El total de cartera comercial en deterioro aumentó 3,0%, llegando a 6,7% al cierre de 2020.

La cartera comercial morosa disminuyó 49,1% en 2020. La razón de cartera morosa sobre la cartera total comercial bajó desde 2,5% en 2019 a 1,9% en 2020. Los periodos de gracia de seis meses disponibles para esta cartera, en conjunto con los créditos Fogape, incidieron favorablemente en estos indicadores.

Si bien los indicadores de impago mostraron una favorable evolución, el Banco proactivamente dotó a esta cartera de provisiones adicionales por \$90.000 millones durante 2020. Además, al 31 de diciembre de 2020, el Banco constituyó provisiones por \$35.879 millones por concepto de cubrir las pérdidas esperadas del deducible incluido en las operaciones Fogape, entregadas durante 2020. Con esto, la cobertura de la cartera morosa comercial se ubicó en 222,3% y la pérdida esperada se situó en 4,3% al cierre de 2020.

Riesgo de mercado

Existen cuatro grandes riesgos de mercado que pueden afectar al Banco: liquidez, tipo de cambio, inflación y tasa de interés.

Gobierno de riesgos de mercado

La medición y control de los riesgos de mercado es responsabilidad de la Gerencia de Riesgos de Mercado, que forma parte de la División de Riesgos. Los límites son aprobados por los distintos comités encargados, responsabilidad que radica principalmente en el Comité de Mercado y en el Comité de Activos y Pasivos. Los principales riesgos de mercado también son revisados en el CIR.

La División Finanzas, a través de la Gerencia de Gestión Financiera, es el área encargada de gestionar el balance del Banco, en especial, en lo relacionado con la liquidez y el análisis de sensibilidad. Esta unidad tiene las siguientes funciones, que son supervisadas y controladas por el Comité de Activos y Pasivos y por la División de Riesgos:

Optimización del costo de pasivos, buscando las estrategias más eficientes de financiamiento, incluyendo la emisión de bonos y líneas bancarias.

Gestión de límites normativos de liquidez de corto y largo plazo.

Gestión del riesgo de inflación.

Gestión del riesgo de tasas en moneda local y extranjera.

Para el balance estructural del Banco, la sensibilidad de tasas se mide usando, principalmente, un análisis que cuantifica el impacto en los resultados y en el balance de movimientos paralelo de la curva de tasa de interés real y nominal y en pesos y dólares estadounidenses.

La Tesorería, a través de la División de Corporate and Investment Banking, es el área encargada de gestionar las carteras de negociación del Banco y mantenerse dentro de los límites de pérdida posible determinadas, calculadas y estimadas por la Gerencia de Riesgos de Mercado.

Para medir y controlar los riesgos de mercado de tipo de cambio y sensibilidad a las tasas de interés de la cartera de negociación, el banco utiliza la metodología de Valor en Riesgo (VaR). Según lo calculado por el Banco, el VaR es una estimación de la pérdida máxima esperada de valor de mercado para una cartera determinada en un horizonte de un día, con un nivel de confianza del 99,00%. En otras palabras, es la pérdida que el Banco esperaría experimentar solo el 1,0% del tiempo.

Riesgo de liquidez

La División Gestión Financiera administra el riesgo de liquidez a través de una cartera de activos líquidos, para asegurar que el Banco mantenga siempre suficiente liquidez para cubrir las fluctuaciones de corto plazo y el financiamiento de largo plazo, así como para cumplir con los requerimientos normativos e internos de liquidez.

Activos líquidos de alta calidad

Un componente importante para la gestión del riesgo de liquidez son los Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC). Estos son activos del balance, principalmente conformados por inversiones financieras que no estén entregadas en garantía, de bajo riesgo crediticio y que tienen un mercado secundario profundo.

Estos activos son divididos en tres niveles de acuerdo con los estándares de Basilea III, siendo los activos de Nivel 1 los más líquidos y los de Nivel 3 los menos líquidos. Al 31 de diciembre de 2020, los ALAC del Banco sumaban **\$3.491.811 millones** y correspondían principalmente a activos líquidos tipo Nivel 1, compuestos en su mayoría por bonos de la República de Chile, bonos del Banco Central de Chile y bonos del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.

ALAC (\$MM)	2020	2019
Nivel 1: disponible	988.320	1.305.534
Nivel 1: renta fija	2.490.810	2.452.599
Nivel 2: renta fija	12.681	15.105
Total	3.491.811	3.773.238

En materia de liquidez, las principales métricas que gestiona la División Gestión Financiera del Banco son las siguientes:

1. Índice de Liquidez Normativo a 30 y 60 días.
2. Ratio de Cobertura de Liquidez (RCL).
3. Razón de financiamiento estable neto (RFEN).

Índice de Liquidez Normativo a 30 y 60 días

El Índice de Liquidez Normativo mide y limita los descálces de los flujos por recibir ingresos netos en relación con el capital. De acuerdo con la normativa vigente, el descálce a 30 días no puede superar una vez el capital básico del Banco y el descálce a 90 días no lo puede superar en dos veces. Al 31 de diciembre de 2020, el indicador a 30 días alcanzaba 57% y a 90 días representaba 45%, cumpliendo ampliamente lo requerido en ambos plazos.

Ratio de Cobertura de Liquidez (RCL)

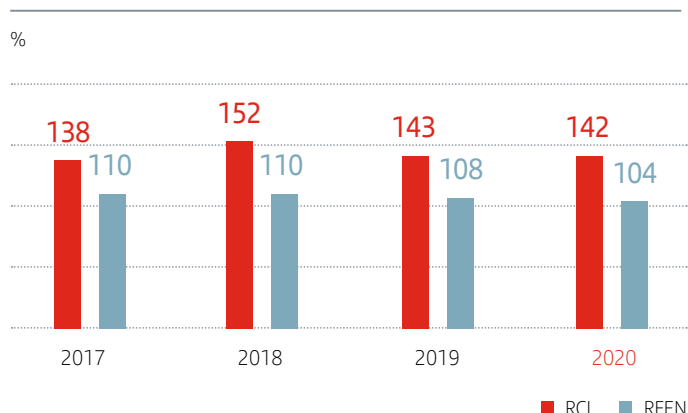
La RCL es una medición de activos líquidos sobre egresos netos a 30 días. Es utilizado por los bancos a nivel global, como parte de los estándares de Basilea III. A los bancos chilenos se les comenzó a exigir desde 2019, con un nivel mínimo de 60%, que se incrementará gradualmente para llegar al 100% a partir de 2023. Para el ejercicio 2021 se exigirá un nivel mínimo de 80%.

El objetivo del RCL es promover la resistencia a corto plazo del perfil de riesgo de liquidez de los bancos. Con este fin, el RCL garantiza que estas organizaciones tengan un fondo adecuado de Activos Líquidos de Alta Calidad y libres de cargas, que pueden convertirse fácil e inmediatamente en efectivo en los mercados privados, a fin de cubrir las necesidades de liquidez de corto plazo. A fines de 2020, el indicador RCL de Banco Santander Chile se situaba en 142%, muy por encima del mínimo exigido por la norma actual y ya por sobre el 100% exigido a 2023. Esto es un reflejo de las políticas conservadoras de liquidez impuestas por el Directorio, a través del Comité de Activos y Pasivos (CAPA).

Razón de Financiación Estable Neto (RFEN)

Este indicador es exigido por Basilea III y proporciona una estructura de vencimientos sostenible de los activos y pasivos, de modo que los bancos mantengan un perfil de financiación estable en relación con sus actividades. Al 31 de diciembre de 2020, el RFEN se encontraba en 104%. El Banco Central y la CMF aún no definen un límite de cumplimiento para los bancos según este índice.

RCL y RFEN



Medidas de liquidez implementadas por el Banco Central de Chile como resultado de la pandemia de Covid-19

En respuesta a la pandemia de Covid-19, el Banco Central de Chile puso a disposición de los bancos dos líneas de crédito para reforzar su liquidez, por un total de US\$ 24 mil millones para todo el sistema bancario. Estas líneas de crédito devengan intereses a la Tasa de Política Monetaria (TPM) del Banco Central, la cual era de 0,5% al 31 de diciembre de 2020. De acuerdo con estas líneas de crédito, un banco puede tomar prestado hasta el 3% del monto agregado de sus carteras de préstamos comerciales, al 29 de febrero de 2020, y puede pedir prestado hasta un 12% adicional si utiliza los fondos para otorgar préstamos a empresas e individuos. La primera línea de crédito es una línea disponible condicionalmente al crecimiento de los préstamos (el FCIC) para garantizar que los bancos continúen financiando hogares y empresas en Chile. Los préstamos otorgados bajo esta línea de crédito pueden tener vencimientos de hasta cuatro años y deben estar garantizados por bonos del gobierno, bonos corporativos o grandes préstamos comerciales de alta calificación como garantía. Los préstamos otorgados bajo la segunda línea de crédito, el LCL, no están garantizados y pueden tener vencimientos de hasta dos años. Además, los préstamos de un banco en virtud del LCL se limitan al monto total de los requisitos de encaje de dicho banco. En última instancia, estas líneas de crédito están destinadas a garantizar que los bancos tengan una amplia liquidez que les permitan continuar financiando a las pymes y empresas del mercado mediano. Al 31 de diciembre de 2020, el Banco había tomado prestado \$4.959.260 millones (US\$ 7 mil millones) bajo estas líneas de crédito o el 9,5% de su pasivo total.

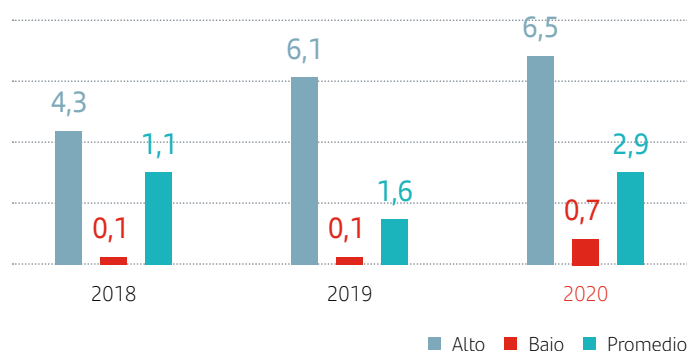
Riesgo de tipo de cambio

Debido a las reglas establecidas por el Comité de Activos y Pasivos y el Comité de Mercados, el Banco no debe tener una exposición significativa a monedas extranjeras; por lo tanto, casi todo el riesgo de tipo de cambio está incluido en la cartera de negociación gestionado por la Tesorería, medido y controlado con límites de Valor en Riesgo (VaR).

En promedio, en 2020, el VaR de la posición de cambio fue de US\$ 2,9 millones con un nivel máximo de US\$ 6,5 millones y un nivel mínimo de US\$ 0,7 millones y siempre dentro de los límites establecidos.

VaR tipo de cambio

US\$MM



Riesgo de tasa de interés

Para la cartera de gestión financiera, el Banco posee más pasivos que activos expuestos a tasas de corto plazo. A partir de ello se producen descalces cuando existen ajustes de tasas. Para gestionar este riesgo, Banco Santander realiza un análisis de sensibilidad respecto de la moneda local y la extranjera. Mediante simulaciones, se fijan límites en relación con la pérdida máxima que los movimientos de tasa puedan tener sobre el capital y los ingresos financieros netos presupuestados para el año. El supuesto más importante es el uso de un cambio de 100 puntos base en la curva de rendimiento (57 puntos base para las tasas reales). El Banco utiliza un cambio de 100 puntos base, dado que un cambio repentino de esta magnitud se considera realista.

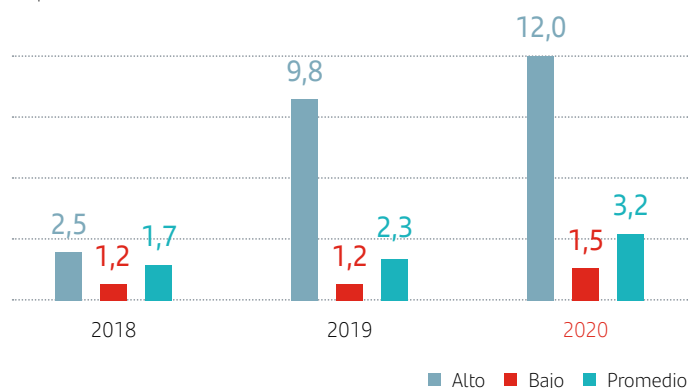
Al realizar esta simulación, el Banco calcula el efecto tanto en los ingresos por intereses y reajustes como también el impacto hipotético sobre el capital del Banco de estos movimientos en todo el balance. El impacto máximo que pueden tener estos movimientos en los ingresos por intereses y reajustes está fijado en \$100.000 millones, siendo \$67.584 millones el nivel máximo alcanzado en 2020 para la cartera consolidada en pesos y moneda extranjera. En relación con el impacto sobre capital, se ha fijado un límite máximo de \$329.275 millones, siendo \$286.436 millones el nivel máximo alcanzado en 2020 también por dentro del límite establecido.

	2020		2019	
	Efecto en ingresos financieros MM\$	Efecto en capital MM\$	Efecto en ingresos financieros MM\$	Efecto en capital MM\$
Cartera de gestión financiera – moneda local (en \$ MM)				
Límite de pérdida	100.000	329.275	100.000	275.000
Alta	66.504	302.263	32.719	273.473
Baja	26.492	214.596	12.686	145.338
Promedio	45.380	255.070	24.398	228.772
Cartera de gestión financiera – moneda extranjera (en US\$ MM)				
Límite de pérdida	32	53	30	75
Alta	19	47	20	35
Baja	2	12	5	1
Promedio	5	33	12	12
Cartera de gestión financiera – consolidada (en US\$ MM)				
Límite de pérdida	100.000	329.275	100.000	275.000
Alta	67.584	286.436	34.462	271.989
Baja	25.111	210.706	15.236	143.836
Promedio	46.044	246.292	27.634	227.303

En el caso de la cartera de negociación, el riesgo de tasas de la cartera de renta fija se gestiona mediante la metodología VaR. En 2020, el Banco se mantuvo dentro de los límites establecidos, aunque en el período más álgido de la pandemia resultó en una mayor volatilidad de tasas incidiendo en los valores VaR de esta cartera que de todas formas siguen siendo bajos.

VaR renta fija

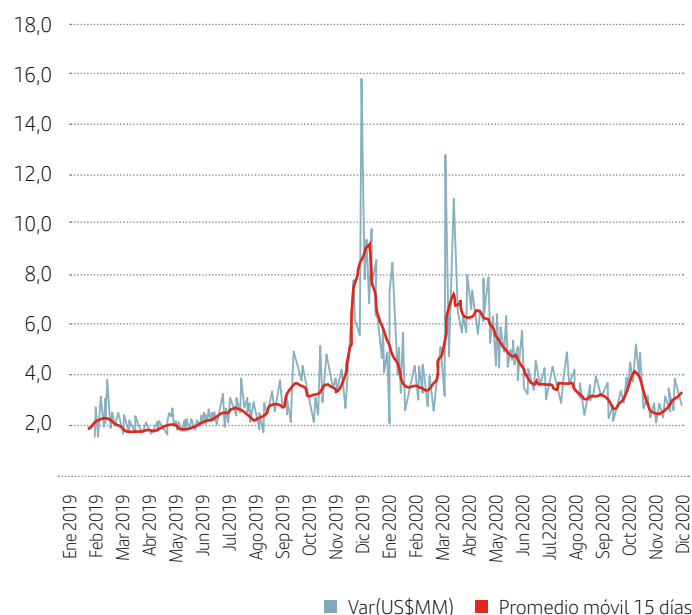
US\$MM



Sumando el VaR de la Tesorería de sus posiciones en renta fija y tipo de cambio, se construye un VaR consolidado que se muestra a continuación. En ese gráfico se puede observar que en general los niveles absolutos de VaR que asume el Banco son bajos y también se pueden apreciar los efectos de la pandemia sobre el VaR cuando los mercados financieros estaban siendo afectados más severamente.

VaR

US\$MM

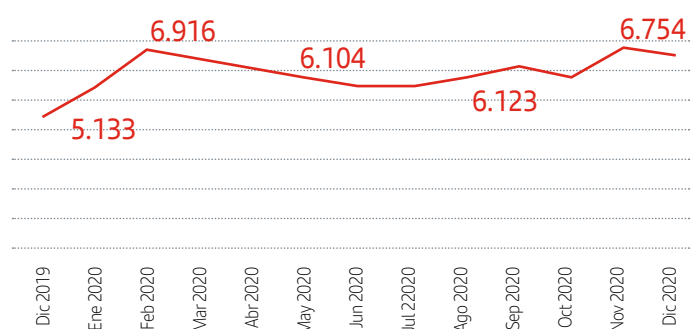


Riesgo de Inflación

El Banco posee activos y pasivos reajustables según la variación de la Unidad de Fomento (UF). En general, el Banco cuenta con más activos que pasivos en UF y, por lo tanto, alzas moderadas en la inflación tienen un efecto positivo sobre los ingresos de reajustes, mientras que una caída en el valor de la UF afecta de forma negativa el margen del Banco. Para la gestión de este riesgo, el CAPA establece un conjunto de límites a la diferencia entre los activos y los pasivos denominados en UF que no pueden superar el 25% de los activos generadores de intereses del Banco. Este descalce es administrado día a día por Gestión Financiera y los límites son calculados y monitoreados por la División de Riesgos de Mercado.

GAP UF

US \$MM



Riesgo Operacional

Modelo de gestión y control y herramientas

Para cumplir con los objetivos de riesgo operacional, el Banco estableció un modelo de riesgo basado en tres líneas de defensa, con el objetivo de mejorar y desarrollar continuamente su gestión y control de riesgos operacionales. Las líneas de defensa están integradas por: (i) las áreas de negocio y soporte (primera línea de defensa), responsables de la gestión de los riesgos relacionados con sus procesos; (ii) el área de riesgo no financiero (segunda línea), encargada de apoyar a la primera línea en el cumplimiento de sus responsabilidades directas y; (iii) la función de Auditoría Interna (tercera línea) responsable de verificar, de manera independiente y periódica, la adecuación de los procesos y procedimientos de identificación y gestión de riesgos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política de Auditoría Interna, y presentar los resultados de sus recomendaciones de mejora al Comité de Auditoría.

La metodología consiste en la evaluación de los riesgos y controles de un negocio desde una perspectiva amplia e incluye un plan para monitorear la efectividad de dichos controles y la identificación de eventuales debilidades. Los principales objetivos del Banco y sus subsidiarias en materia de gestión del riesgo operacional son los siguientes:

- Identificar, evaluar, informar, administrar y monitorear el riesgo operacional en relación con las actividades, productos y procesos realizados o comercializados por el Banco y sus subsidiarias;
- Construir una cultura sólida de gestión del riesgo operativo y controles internos, con responsabilidades definidas y adecuadamente segregadas entre las funciones comerciales y de soporte, ya sean desarrolladas de manera interna o subcontratadas a terceros;
- Generar informes internos efectivos en relación con temas relacionados con la gestión del riesgo operativo, con un protocolo de escalamiento claramente definido;
- Generar base de datos de incidencias internas y externas de riesgo operacional con el fin de controlar y conocer mejor la evolución de estas;
- Y controlar el diseño y aplicación de planes efectivos para hacer frente a contingencias que aseguren la continuidad del negocio y el control de pérdidas.



Gestión del riesgo operacional durante la pandemia de Covid-19

En general, la pandemia de Covid-19 ha resultado en una mayor exposición al riesgo operacional inherente, aunque el Banco ha establecido una mayor supervisión sobre los controles para mantener los niveles de riesgo operacional pre Covid-19, además de reforzar los existentes. El riesgo de procesamiento de transacciones aumenta debido al volumen de nuevos préstamos y múltiples cambios en las carteras como resultado de los períodos de gracia y el programa Fogape. El volumen de transacciones también aumentó debido a los programas de asistencia pública y al incremento en la cantidad de cuentas corrientes y volúmenes a medida que más clientes buscaban soluciones de pago digital. Se ha realizado un estrecho seguimiento de los siguientes aspectos:

- Planes de continuidad del negocio para apoyar eficazmente a los empleados, clientes y negocios del Banco.
- La pandemia de Covid-19 y el trabajo remoto tienen un impacto directo en el campo de las amenazas cibernéticas y sus riesgos asociados a medida que más empleados trabajan desde casa. El Banco reforzó el control de navegación, la protección de datos y otros controles para minimizar este riesgo.
- Incremento del soporte tecnológico para asegurar una adecuada atención al cliente y la correcta prestación de servicios, especialmente en la banca en línea y Contact Center.
- El riesgo de procesamiento de transacciones aumenta debido al volumen de nuevos préstamos y múltiples cambios en las carteras existentes como resultado de los programas de asistencia pública y las políticas internas.

Pérdidas por riesgo operacional

Durante 2020, las pérdidas que reconoció el Banco por riesgo operacional sumaron \$8.366.000.000, una baja de 23,8% en relación con 2019. Esto se explica principalmente por las menores pérdidas por daños al activo fijo, dado que en 2019 este monto se elevó producto de la crisis social que vivió el país.

Pérdidas por riesgo operacional (\$MM)	2020	2019	Var. %
Fraude	4.703	3.941	19,3%
Laboral	443	461	(3,9%)
Clientes y productos	250	653	(61,7%)
Activo fijo	(2.592)	3.588	--
Continuidad del negocio / sistemas	1.570	234	570,9%
Procesamiento	3.992	2.106	89,6%
Total	8.366	10.983	(23,8%)



Riesgo Reputacional



El riesgo reputacional se caracteriza por originarse en una gran variedad de fuentes y, en muchos casos, de otros riesgos asociados, por lo que requiere de un enfoque y un modelo de gestión y control únicos, distintos a otros riesgos



La gestión del riesgo reputacional es responsabilidad de la Gerencia de Cumplimiento. Este riesgo se refiere en particular a los impactos económicos negativos asociados a un deterioro en la percepción que los distintos grupos de interés tienen del Banco. Durante 2020, Santander continuó trabajando para robustecer la estructura de la función de riesgo reputacional de manera independiente a otros riesgos, en un plan que se viene desarrollando desde la aprobación del Directorio de las Políticas Socioambientales y del Modelo de Riesgo Reputacional.

El riesgo reputacional se caracteriza por originarse en una gran variedad de fuentes y, en muchos casos, de otros riesgos asociados, por lo que requiere de un enfoque y un modelo de gestión y control únicos, distintos a otros riesgos. Su gestión exige una interacción global, no solo con las funciones de negocio y soporte como

primeras líneas de defensa, sino también con las funciones de control y supervisión del riesgo como segunda línea y con las que gestionan la relación con los grupos de interés específicos, con el fin de garantizar la supervisión consolidada del riesgo, apoyándose de forma eficiente en los marcos de control actuales. El modelo de riesgo reputacional se basa, por tanto, en un enfoque eminentemente preventivo, pero también en procesos eficaces de gestión de crisis, gestión de riesgos, y en procesos de identificación, gestión de alertas tempranas y monitorización de eventos y riesgos. El objetivo es que la gestión del riesgo reputacional se integre tanto en las actividades de negocio y de soporte como en los procesos internos, y que las funciones de control y supervisión del riesgo lo incorporen como parte de sus actividades.

Entre los hitos de 2020 se encuentran los siguientes:



1. Actualización del Modelo de Riesgo Reputacional

A principios de 2020, el Directorio aprobó la primera actualización del Modelo de Riesgo Reputacional desde su implantación en 2017. Esta actualización pone mayor énfasis en la gestión de percepción por los grupos de interés en vez de las fuentes de riesgo, así como también un mayor enfoque en la prevención y anticipación de los eventos de riesgo reputacional. Se mantiene lo esencial del Modelo en cuanto a gobierno y principios, enfatizando el apoyo en procesos ya existentes. Los procesos clave de gestión del riesgo reputacional se especifican y apalancan en los actuales procesos/infraestructuras establecidos por otras funciones para la identificación, evaluación, gestión, seguimiento y reporte de riesgos procesos y modelos de control de riesgo, poniendo mayor énfasis en procesos colaborativos transversales para la gestión de riesgos.

2. Riesgo reputacional LATAM summit

En enero de 2020 Santander Chile acogió la jornada de riesgo reputacional LATAM que reunió a los encargados de la gestión del riesgo reputacional de Chile, Argentina, Brasil, México, Perú y Uruguay y de la Corporación, con el objetivo de mejorar la comunicación multidireccional entre los países de la región y la Corporación, compartir mejores prácticas y definir nuevos objetivos. Durante las sesiones se debatieron los procesos críticos del modelo de riesgo reputacional y se discutieron los diferentes enfoques y matices de la gestión local en cada país.

3. Calendarización trimestral de la mesa de trabajo de riesgo reputacional

Durante 2020, se calendarizó una mesa trimestral de trabajo, que garantiza la correcta implantación del modelo y de las otras políticas de riesgo reputacional. La mesa actúa también como órgano para el debate sobre la gestión del riesgo y del ejercicio de capacidad

crítica y reporta al Comité Global de Cumplimiento las materias que trate. La mesa convoca a representantes de distintas áreas del Banco, tanto de las actividades de negocio como de soporte, incluyendo a representantes de las filiales, que deben incorporar la gestión del riesgo reputacional como parte de sus actividades.

4. Actualización de políticas de gestión de riesgo reputacional

Durante 2020, se actualizó la Política de Financiación de Sectores Sensibles, incorporando nuevos criterios de exclusión y restricción y se trabajó en la localización del procedimiento de análisis de riesgo reputacional, que establece las pautas que se deben seguir en el análisis y valoración del riesgo reputacional de clientes, proveedores, empresas o entidades con las que Grupo Santander tenga relación y/o realice operaciones de distinta naturaleza.

7

**Santander en
el mundo**



Modelo de negocio y estrategia

Mantenemos nuestra cultura Santander Way...



Nuestra misión

Contribuir al **progreso** de las personas y de las empresas



Nuestra visión como banco

Ser la mejor **plataforma** abierta de servicios financieros, actuando con **responsabilidad** y ganándonos la **confianza** de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad



Cómo hacemos las cosas

Todo lo que hacemos ha de ser **Sencillo, Personal y Justo**

... para continuar cumpliendo con nuestros grupos de interés



Contribuimos al progreso de las personas y de las empresas mientras integramos criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG)



Medio ambiente: apoyando a la economía verde

Ayudando a los clientes a ser más sostenibles

EUR 33.800 mn EUR 6.900 mn

en financiación verde

activos bajo gestión para inversión socialmente responsable

Nuestra transición

Emisión de un bono verde de

EUR 1.000 mn

(el segundo desde 2019)

Neutros en carbono

en nuestras operaciones



Social: construyendo una sociedad más inclusiva

Inclusión financiera

4,9 mn

de personas¹ desde 2019

EUR 469

en crédito a microemprendedores en 2020

Apoyando a la sociedad

4,0 mn

de personas ayudadas desde 2019

225.000

becas concedidas desde 2019



Creación de un fondo solidario para apoyar la lucha contra la Covid-19

Comunidades

Contribuimos más que nunca al bienestar de la sociedad en general

EUR 54 mn

donados por los empleados y el banco para comprar equipamiento y material sanitario

EUR 30 mn

a través de Santander Universidades

EUR 21 mn

para apoyar a las comunidades más vulnerables



Gobierno corporativo: haciendo las cosas de la manera correcta

Una cultura sólida

86%

de los empleados están orgullosos de trabajar en Santander

Consejo diverso e independiente

40%

de mujeres en el consejo de administración

>60%

de consejeros independientes

1. Personas incluidas financieramente a través de iniciativas Santander.

Nuestro modelo de negocio

1. Nuestra escala

Escala local y alcance global

- Escala local basada en tres regiones geográficas, en las que mantenemos una posición de liderazgo en nuestros mercados principales.
- Alcance global apoyado en nuestros negocios globales, que permite una mayor colaboración dentro del Grupo para generar mayores ingresos y eficiencias.

Top 3 banco² en nuestros 9 mercados principales



2. Orientación al cliente

Relaciones personales únicas que refuerzan la vinculación con los clientes

- Contamos con 148 millones de clientes, en mercados con una población total de más de mil millones de personas.
- Disponemos de más de 100.000 empleados que se relacionan directamente con los clientes a diario en nuestra amplia red de sucursales y servicios de atención al cliente.
- Las ventas digitales representan un 44% del total. Aumento del uso de canales digitales (clientes de móviles +6,1 millones interanual).

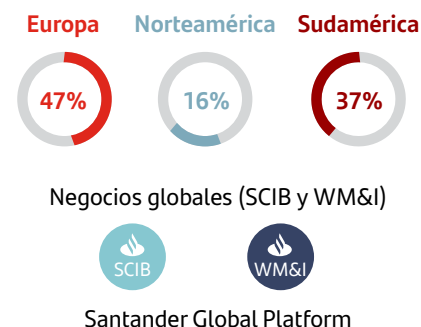
Top 3 en satisfacción de clientes (NPS)³ en 6 mercados



3. Diversificación⁴

Geográfica y de negocios que nos hace más resilientes ante circunstancias adversas

- Diversificación geográfica equilibrada entre mercados desarrollados y emergentes.
- Diversificación del negocio en los distintos segmentos de clientes (particulares, pymes, empresas y grandes empresas).
- Negocios globales que refuerzan nuestras franquicias locales.

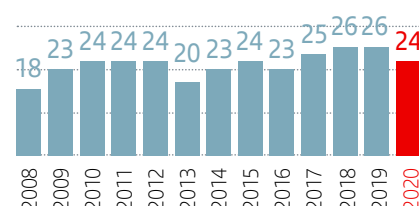


Generación de beneficios estable a lo largo del ciclo

En 2020, Grupo Santander ha obtenido un margen neto resiliente en el entorno generado por la crisis de la covid-19, apoyado en la disciplina en la asignación de capital, en línea con nuestras prioridades estratégicas

Margen neto⁵

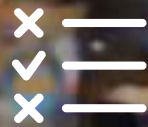
Miles de millones de euros



2. Cuota de mercado en la actividad crediticia al Sep-19, incluyendo sólo los bancos de propiedad privada. El benchmark de Reino Unido cubre el mercado hipotecario. / 3. NPS – Benchmark interno de satisfacción de clientes activos (satisfacción y experiencia), auditado por Stiga / Deloitte. / 4. Contribución al beneficio ordinario atribuido por región. Sin incluir Santander Global Platform ni Centro Corporativo. / 5. Margen neto = Margen bruto – Costes de explotación.

8

Anexos



Perfil del informe

GRI [102-43] [102-46] [102-50] [102-52]
[102-54] [102-56] [103-1]



Banco Santander Chile presenta su décimo tercer informe de sostenibilidad y el sexto que publica con los estados financieros en formato de Informe Integrado. Este documento ha sido elaborado siguiendo los lineamientos y las recomendaciones del International Integrated Reporting Council (IIRC) y en conformidad con la opción esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en sus versiones más actualizadas al 2020. Asimismo, y por primera vez, se ha tenido en cuenta también para su elaboración el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Industry Standards Version 2018-10. El informe ha sido sometido al proceso de verificación externa por primera vez, por parte de EY.

Por su parte, la información financiera del Banco se publica de acuerdo a lo dispuesto

en la Norma de Carácter General N°30 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Este documento presenta de forma integrada el desempeño del Banco en temas económicos, de gobernanza, sociales y medioambientales durante el período que va del 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

La información publicada abarca las operaciones de Banca Comercial, Banca Empresas e Instituciones y de Santander Corporate & Investment Banking (CIB, antes Santander Global Corporate Banking), e incluye las políticas corporativas y cifras globales 2020 del Grupo Santander.

Junto con la versión impresa, el informe también está disponible en formato pdf en **www.santander.cl**.

Materialidad

Para determinar el contenido del informe, siguiendo con la metodología recomendada por el GRI, se realizó una actualización del estudio de materialidad. Éste consiste en el análisis de riesgos y oportunidades en relación a temas económicos, sociales y ambientales, entregando una perspectiva de 360° del Banco.

1. Identificación de temas materiales

Revisión y análisis de fuentes secundarias, tendencias, medios, estándares y ratings globales; identificación de una lista inicial de temas y stakeholders a consultar.

2. Recopilación de percepciones

Grupos de interés internos:
• Entrevistas a la Alta Dirección

3. Análisis de resultados y desarrollo de matriz de temas materiales:

Consolidación de la información recopilada y análisis de los resultados para producir una lista de temas materiales priorizados por perspectivas internas y externas, representadas en forma de matriz de materialidad la cual se presenta en el Capítulo Banca Responsable.

Definición de temas y alcance

GRI [102-44]

		Clientes	Colaboradores	Accionistas	Sociedad	Excelencia en ejecución	Tema emergente
ECONÓMICA	Adaptación regulatoria y aporte al debate público			X	X		
	Ciberseguridad y protección de datos	X				X	
	Comportamiento ético			X	X		
	Gestión de riesgos			X	X		
	Gobierno corporativo			X			
	Productos y transparencia	X					
	Satisfacción del cliente	X					
	Sostenibilidad de los resultados			X	X		
	Transformación digital	X				X	
SOCIAL	Atracción y retención del talento		X				
	Compromiso con el progreso y desarrollo social en las comunidades				X		
	Cultura interna sólida y comprometida		X				
	Diversidad		X				
	Empoderamiento financiero de las personas				X		
	Gestión responsable de proveedores					X	
AMBIENTAL	Preocupación por la salud de las personas		X				
	Finanzas sostenibles						X
	Huella ambiental interna						X
	Impacto ambiental indirecto						X

Priorización	Tema material	Definición del tema material
MUY ALTA	Cultura interna sólida y comprometida	Impulsar una cultura sólida de "engagement" en la que todo lo que el Banco realiza sea Simple, Personal y Fair, manteniendo un entorno de trabajo sano, seguro y estimulante que permita conciliar un desarrollo humano y profesional integral. Considera la capacidad de adaptación y resiliencia de los trabajadores en escenarios adversos.
	Transformación digital	Apalancar en la tecnología para crear nuevas formas de negocio, agregar valor a la oferta, mejorar en eficiencia y flexibilidad, para mejorar la experiencia del cliente, incluyendo una mayor y mejor accesibilidad a los canales digitales del Banco.
	Compromiso con el progreso y desarrollo social	Contribuir al progreso y desarrollo de las personas a través de programas en la comunidad, con foco en la educación y el apoyo al emprendimiento, que además apoyen en situaciones excepcionales que requieran ayuda social.
	Ciberseguridad y protección de datos	Contar con mecanismos y sistemas para salvaguardar la información de pérdidas, filtraciones o la corrupción de datos (seguridad física y ciberseguridad). Asegurar la privacidad de la información que se maneja, implementando prácticas, estándares y normativas internacionales.
	Sostenibilidad de los resultados	Obtención de resultados constantes y predecibles, que agreguen valor, obtenidos de manera correcta y transparente.
	Satisfacción del cliente	Entender las necesidades del cliente, responder con soluciones innovadoras, ofreciendo los mejores productos y servicios, de una forma simple y personal (Santander Brand Experience, Work/Café, etc), buscando construir lealtad.
ALTA	Gestión de riesgos	Identificar y gestionar riesgos y tendencias emergentes a nivel local y global (económicas, demográficas, sociales, ambientales), siendo capaces de evolucionar y adaptarse oportunamente.
	Productos y transparencia	Construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, transparencia y fidelidad, con información clara, oportuna y un trato justo.
	Gobierno corporativo	La gestión del Banco está respaldada por un gobierno corporativo sólido del más alto estándar internacional, lo cual le permite llevar adelante una gestión que entrega valor y garantiza la transparencia en el mercado, en línea con una cultura de banca responsable.
	Atracción y retención del talento	Atraer, promover y retener talento, entregando herramientas y generando habilidades clave, anticipando tendencias de la industria, como la incorporación de nuevo conocimiento, así como la reconversión de puestos de trabajo.
	Comportamiento ético	Toda la actividad empresarial del Banco y el actuar de sus colaboradores se enmarcan en principios éticos claros y conocidos por todos.
	Finanzas sostenibles	Desarrollar soluciones financieras innovadoras que promueven la transición a una economía verde e inclusiva (instrumentos verdes/ESG); integrando la gestión de riesgos socioambientales en prácticas de préstamo, financiamiento e inversión.
	Preocupación por la salud de las personas	Implementar medidas que permitan tanto la continuidad operacional como el bienestar físico y mental de quienes son parte del Banco, principalmente bajo escenarios inciertos.
	Impacto ambiental indirecto	Reconocer la creciente importancia del cambio climático como fuente de riesgo potencial en las operaciones y para los clientes, tomando las medidas adecuadas para gestionar y divulgar la exposición del Banco a esto.
	Diversidad	Contar con una plantilla diversa e inclusiva que es remunerada de forma justa y transparente y cuya composición busca incorporar a la sociedad.
	Empoderamiento financiero de las personas	Impulsar financieramente a las personas en las diversas etapas de su vida, a través de la educación financiera, el acceso a productos y servicios, y el financiamiento.
MEDIA	Gestión responsable de proveedores	Fortalecer la gestión de proveedores de manera de ir mejorando continuamente los estándares de contratación, pronto pago y monitoreo de su comportamiento sobre la base de criterios ESG.
	Adaptación regulatoria y aporte al debate público	Tomar un rol activo en la discusión legal y normativa, adaptándose competitivamente ante los nuevos estándares y expectativas de los principales agentes de la industria.
	Huella ambiental interna	Impulsar tecnologías ecoeficientes y energías más limpias en las operaciones del Banco, reduciendo sus emisiones y huella ambiental.

Índice de contenidos

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Banco Santander Chile ha decidido incorporar por primera vez el *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, siguiendo su edición Industry Standards Version 2018-10.

Los estándares reportados en esta sección han sido seleccionados de acuerdo al análisis de materialidad, considerando información disponible en las industrias que son parte de las actividades del Banco como parte del sector financiero: banca comercial (FN-CB), financiación al consumo (FN-CF),

banca de inversión e intermediación (FN-IB) y créditos hipotecarios (FN-MF).

En este primer ejercicio no se publican todas las métricas incluidas en dichos estándares del sector, con el compromiso de ir incorporando progresivamente las métricas adicionales para reforzar el *reporting* bajo el marco SASB y así satisfacer las necesidades de los grupos de interés e inversores.

Salvo indicación en contrario, los datos aquí consignados se referirán al 2020.

Métricas contables de sostenibilidad

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
Seguridad del dato	Banca comercial	Número de incidentes, (2) porcentaje de información personal identificable (PII), (3)	FN-CB-230a.1	En 2020 se contabilizaron dos incidentes relacionados con seguridad de la información.
	Financiación al consumo	Número de titulares afectados.	FN-CF-230a.1	
Seguridad del dato	Banca comercial	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	FN-CB-230a.2	Los contratos que suscribe el Banco con sus clientes contemplan cláusulas específicas respecto a la utilización de los datos personales, obtenidos en razón de la relación contractual. El sitio web del Banco, contempla un sub-sitio denominado Política de Seguridad de Uso del Portal, donde se presenta a los clientes la forma en que se tratarán los datos y las facultades otorgadas al Banco para este tratamiento. Véase el apartado Protección al cliente de la sección Creación de Valor para los clientes.
	Financiación al consumo		FN-CF-230a.3	
Seguridad del dato	Financiación al consumo	Pérdidas por fraude relacionado con la tarjeta: (1) fraude con tarjeta no presente y (2) fraude con tarjeta presente y otros fraudes.	FN-CF-230a.2	(1) MM\$ 10.425 MM (2) MM\$ 573 MM



Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	Banca comercial	(1) Número e (2) importe de los préstamos pendientes cualificados para programas destinados a fomentar el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	FN-CB-240a.1	Véase el apartado Préstamos del capítulo Desempeño económico y financiero.
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	Banca comercial	(1) Número e (2) importe de préstamos vencidos y no devengados que se hayan concedido a programas destinados a promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	FN-CB-240a.2	Véase el apartado Préstamos del capítulo Desempeño económico y financiero.
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	Banca comercial	Número de cuentas sin gastos para clientes minoristas que no estaban bancarizados o que no estaban bancarizados anteriormente.	FN-CB-240a.3	Al cierre de 2020: Cuenta Life Joven y Senior: 67.288 cuentas. Superdigital: 130.146 clientes.
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	Banca comercial	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes sin bancarizar, o con poca cobertura bancaria.	FN-CB-240a.4	Véase el apartado Empoderamiento financiero de la sección Dimensión social del capítulo Creando valor para la sociedad.
Diversidad e inclusión	Banca de inversión e intermediación	Porcentaje de representación por sexos y grupos étnicos/raciales para (1) la gestión ejecutiva, (2) gestión no ejecutiva, (3) profesionales, y (4) el resto de empleados.	FN-IB-330a.1	Véase el apartado diversidad de género en los colaboradores del capítulo Creando valor para los colaboradores.
Ética empresarial	Banca Comercial	Importe total de las pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales por fraude, operaciones con información privilegiada, anti-trust, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, mala práctica u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	FN-CB-510a.1	Véase indicador GRI 206-1 en el apartado Demanda y Acciones legales en la sección Cumplimiento del capítulo Gobernanza.
Ética empresarial	Banca comercial	Descripción de políticas y procedimientos de denuncia.	FN-CB-510a.2	Véase apartado Canal de Denuncias en la sección Cumplimiento del capítulo Gobernanza.
	Banca de inversión e intermediación		FN-IB-510a.2	
Incentivos de los empleados y toma de riesgos	Banca de inversión e intermediación	Discusión de las políticas en torno a la supervisión, el control y la validación de los precios de los comerciantes de los activos y pasivos de Nivel 3.	FN-IB-550b.3	Véase 2020 20-F: Note 36, Fair value of financial assets and liabilities, página 352. 2020 20-F disponible en: https://santandercl.gcs-web.com/es/reportes-anuales
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en las actividades de banca de inversión e intermediación	Banca de inversión e intermediación	Ingresos de (1) suscripción, (2) asesoría y (3) transacciones de titulización que incorporan la integración de factores sociales y de gobernanza (ESG), por industria.	FN-IB-410a.1	Véase el apartado Finanzas Sostenibles de la Dimensión Ambiental del capítulo Creando Valor para la sociedad.

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en las actividades de banca de inversión e intermediación	Banca de inversión e intermediación	(1) Número y (2) valor total de inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), por industria	FN-IB-410a.2	Véase el apartado Finanzas Sostenibles de la Dimensión Ambiental del capítulo Creando valor para la sociedad.
Incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobernanza en las actividades de banca de inversión e intermediación	Banca de inversión e intermediación	Descripción del enfoque para la incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las actividades de banca de inversión e intermediación.	FN-IB-410a.3	En el origen de nuevas operaciones de crédito se analiza: 1. Uso de fondos de la operación: si aplica de acuerdo a los principios de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA, por sus siglas en inglés) para los bonos/créditos verdes o sociales, se ofrece al cliente realizar el financiamiento, en formato verde o social según sea el caso. 2. Usos generales: se dialoga con los clientes respecto a su estrategia de sostenibilidad. En caso de aplicar, se plantea estructurar financiamientos en formato ESG, ya sea en base al rating ESG provisto por una agencia externa, o bien en base a indicadores específicos (KPI's) de materialidad y ambición relacionados a temas sociales, medioambientales o de gobierno corporativo. En ambos casos se vincula la tasa de interés del financiamiento a rating e indicadores.
Incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobierno en el análisis de crédito	Banca comercial	Exposición del crédito comercial e industrial por sectores.	FN-CB-410a.1	Véase el apartado Composición de la cartera de la sección Riesgo de Crédito del capítulo Gestión del riesgos.
Incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobierno en el análisis de crédito	Banca comercial	Descripción del enfoque para la incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobierno(ASG) en el análisis crediticio.	FN-CB-410a.2	Véase los apartados Finanzas Sostenibles y Análisis de riesgos ambientales y sociales, de la Dimensión ambiental del capítulo Creando valor para la sociedad. Para mayor información, véase la Política General de Sostenibilidad y Política Socio Ambiental, disponibles en el sitio web del Banco.
Integridad profesional	Banca de inversión e intermediación	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluida la diligencia.	FN-IB-510b.4	Véase sección Cumplimiento del capítulo Gobernanza.
Prácticas de venta	Financiación al consumo	Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos.	FN-CF-270a.1	Véase Estados Financieros Consolidados, Nota N°36 Operaciones con partes relacionadas, d) Pagos al Directorio y personal clave de la gerencia.
Privacidad del cliente	Financiación al consumo	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios.	FN-CF-220a.1	Por legislación chilena no se puede utilizar información de terceros para fines secundarios.
Métricas de actividad	Banca comercial	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativos.	FN-CB-000.B	Véase Estados Financieros Consolidados, Nota N°04 Segmentos de negocio.

Tema	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
Métricas de actividad	Financiación al consumo	Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de crédito activa (1) y una cuenta de tarjeta de débito prepaga (2).	FN-CF-000.A	Al cierre de 2020, 612.032 clientes cuentan con una tarjeta de crédito y una tarjeta de débito (por lo menos). Por otra parte, el total de clientes únicos de Superdigital con tarjeta virtual son 88.562.
Métricas de actividad	Financiación al consumo	Número de (1) cuentas de tarjetas de crédito y (2) cuentas de tarjetas de débito prepagas.	FN-CF-000.B	Superdigital: 147.844 tarjetas, de las cuales 116.978 son virtuales, 27.093 físicas, y 3.773 adicionales físicas. Total clientes Banco Santander Chile: 883.829 tarjetas de crédito activas, 911.623 tarjetas de débito activas (para aquellos clientes con ambos productos).
Métricas de actividad	Banca de inversión e intermediación	(1) Número y (2) valor de las transacciones de creación de mercado en (a) renta fija, (b) acciones, (c) moneda, (d) derivados y (e) productos básicos	FN-IB-000.C	Véase 2020 20-F, página 89. 2020 20-F disponible en: https://santandercl.gcs-web.com/es/reportes-anuales
Métricas de actividad	Créditos hipotecarios	(1) Número y (2) valor de las hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	FN-MF-000.A	Véase 2020 20-F, Loan Portfolio, página 119. 2020 20-F disponible en: https://santandercl.gcs-web.com/es/reportes-anuales
Métricas de actividad	Créditos hipotecarios	(1) Número y (2) valor de las hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	FN-MF-000.B	Véase 2020 20-F, Loan Portfolio, página 119. 2020 20-F disponible en: https://santandercl.gcs-web.com/es/reportes-anuales



Índice GRI

GRI [102-55]

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
Contenidos				
Perfil de la Organización				
102-1	Nombre de la organización	Información General	232	
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes para la organización	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para clientes	49	
102-3	Lugar de la sede principal de la organización	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para clientes	242	
102-4	Ubicación de las operaciones	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para clientes	45	
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Información General	232	
102-6	Mercados servidos	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para clientes	45	
102-7	Dimensiones de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios)	Información General	232	
102-8	Desglose de empleados (tipo de contrato, región y sexo)	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	58	
102-9	Cadena de suministro de la organización	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	131	
102-10	Cambios significativos durante el periodo en el tamaño, estructura, propiedad accionaria o en la cadena de suministros de la organización	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para accionistas	131	
102-11	Forma en que la organización aborda el principio de precaución	Gestión del riesgo	114, 115	
102-12	Cartas, principios u otras iniciativas externas que la organización ha adoptado	Santander un Banco Responsable	33	
102-13	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Santander un Banco Responsable	33	
Estrategia				
102-14	Declaración del responsable principal	Carta del Presidente	114, 115	
102-15	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades	Gestión del riesgo	114, 133, 186	
Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Santander un Banco Responsable	24	
102-17	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	Santander un Banco Responsable	161	
Gobernanza				
102-18	Estructura de gobierno de la organización	Gobernanza	142, 145	
102-19	Autoridad de delegación	Gobernanza	153	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo en temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza	142	
102-21	Consultando a los interesados en temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza	27	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobernanza	138, 145	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobernanza	138	

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
102-24	Nombrar y seleccionar el máximo órgano de gobierno	Gobernanza	143	
102-25	Conflictos de interés	Gobernanza	144	
102-26	Rol del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de propósitos, valores y estrategias	Gobernanza	142	
102-27	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Gobernanza	150	
102-28	Evaluando el desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobernanza	150	
102-29	Identificar y gestionar los impactos económicos, ambientales y sociales	Gobernanza	142	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	Gobernanza	142	
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza	142	
102-32	El papel del órgano superior de gobierno en los informes de sostenibilidad			El Informe anual es aprobado por el Directorio
102-33	Comunicar inquietudes críticas	Gobernanza	142	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Gobernanza	151	
102-35	Políticas de remuneración	Gobernanza	152	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Gobernanza	152	
Participación de los grupos de interés				
102-40	Grupos de interés vinculados a la organización	Santander un Banco Responsable	27	
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	78	
102-42	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Santander un Banco Responsable	27	
102-43	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Santander un Banco Responsable	215	
Prácticas para la elaboración de Informes				
102-44	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	Acerca del Informe	216	
102-45	Entidades que figuran en los EEFF consolidados de la organización	Estados Financieros	238	
102-46	Proceso para determinar el contenido de la Memoria y cobertura de cada aspecto	Acerca del Informe	29, 215	
102-47	Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la Memoria	Perfil del informe	29	
102-48	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas			Las reformulaciones realizadas son producto del aumento del % de alcance y el avance de estimaciones a calculos más exactos.
102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores			Se incorporó estándar SASB por primera vez en 2020.
102-50	Periodo de la Memoria	Perfil del informe	215	
102-51	Fecha de la última Memoria			Informe Anual 2019
102-52	Ciclo de presentación de memorias			Anual
102-53	Contacto para solventar dudas en relación con el contenido de la Memoria	Datos de Contacto	242	
102-54	Opción de conformidad con la guía elegida por la organización	Perfil del informe	214	
102-55	Índice de contenido GRI		222	
102-56	Políticas y prácticas de la organización con respecto de la verificación externa			Verificado por primera vez por EY

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
Enfoques de Gestión [103-1] [103-2] [103-3]				
Dimensión	Tema material			
Económica	Adaptación regulatoria y aporte al debate público	Gobernanza: Cumplimiento / Gestión del Riesgo	158, 217	
Económica	Ciberseguridad y protección de datos	Creación de valor para los grupos de interés: Excelencia en ejecución	48, 129, 217	
Económica	Comportamiento ético	Gobernanza: Cumplimiento	156, 217	
Económica	Gestión de riesgos	Gestión del riesgo	185, 217	
Económica	Gobierno corporativo	Gobernanza	137, 217	
Económica	Productos y transparencia	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para clientes	42, 49, 217	
Económica	Satisfacción del cliente	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para clientes	47, 217	
Económica	Sostenibilidad de los resultados	Desempeño económico y financiero	163, 217	
Económica	Transformación digital	Creación de valor para los grupos de interés: Excelencia en ejecución	122, 217	
Ambiental	Finanzas sostenibles	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	111, 217	
Ambiental	Huella ambiental interna	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	116, 217	
Ambiental	Impacto ambiental indirecto	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	111, 217	
Social	Atracción y retención del talento	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	60, 217	
Social	Compromiso con el progreso y desarrollo social en las comunidades	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	90, 217	
Social	Cultura interna sólida y comprometida	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	59, 217	
Social	Diversidad	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	68, 217	
Social	Empoderamiento financiero de las personas	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	99, 217	
Social	Gestión responsable de proveedores	Creación de valor para los grupos de interés: Excelencia en ejecución	130, 217	
Social	Preocupación por la salud de las personas	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73, 217	
Contenidos Básicos Específicos				
Categoría: Economía				
Desempeño				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico y financiero	183	
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Gestión del riesgo	114, 115	
201-3	Obligaciones definidas del plan de beneficios y otros planes de jubilación	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	72	
Presencia en el Mercado				
202-1	Razones del salario de nivel de entrada estándar por género en comparación con el salario mínimo local	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	70	
202-2	Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local			Todos los altos ejecutivos de la compañía son de nacionalidad chilena
Impactos económicos indirectos				
203-2	Impactos económicos indirectos significativos		99	
Prácticas de Adquisición				
204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	Creación de valor para los grupos de interés: Excelencia en ejecución	131	

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
Lucha contra la corrupción				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobernanza: Cumplimiento	157	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza: Cumplimiento	71	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobernanza: Cumplimiento		No se presentaron casos de corrupción durante el período de reporte
Comportamiento anticompetitivo				
206-1	Acciones legales por comportamiento anticompetitivo, antimonopolio y prácticas de monopolio		161	
Impuestos				
207-1	Enfoque de Impuesto		182	
207-2	Gobierno fiscal, control y gestión de riesgos		182	
207-3	Participación de las partes interesadas y gestión de las preocupaciones relacionadas con los impuestos		182	
Categoría: Medio Ambiente				
Materiales				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	119	
Energía				
302-1	Consumo de energía	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	118	
302-2	Consumo de energía fuera de la organización			En la actualidad no se calcula el consumo energético externo de la organización
302-3	Intensidad energética	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	118	
302-4	Reducción del consumo de energía	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	118	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios			Los productos ofrecidos por la compañía no tienen requerimientos energéticos para su uso/consumo
Agua (2018)				
303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido			No aplica debido a la naturaleza de la materiales de actividad financiera del Banco
303-2	Gestión de impactos relacionados con vertidos de agua			No aplica debido a la naturaleza de la materiales de actividad financiera del Banco
303-3	Extracción de agua por fuente			No aplica debido a la naturaleza de la materiales de actividad financiera del Banco
303-4	Descarga de agua			No aplica debido a la naturaleza de la materiales de actividad financiera del Banco
303-5	Consumo de agua	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	118	
Biodiversidad				
304-1	Sitios operacionales de propiedad, arrendados, administrados o adyacentes a áreas protegidas y áreas de alto valor de biodiversidad fuera de las áreas protegidas			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco (no material)

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco (no material)
304-3	Hábitats protegidos o restaurados			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco (no material)
304-4	Especies de la Lista Roja de la UICN y especies de la lista de conservación nacional con hábitats en áreas afectadas por operaciones			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco (no material)
Emisiones				
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	117	
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	117	
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	117	
305-4	Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	117	
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	117	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono (SAO)			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco
Efluentes y Residuos				
306-1	Descarga de agua por calidad y destino			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	120	
306-3	Derrames significativos			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco
306-4	Transporte de residuos peligrosos			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco
306-5	Cuerpos de agua afectados por descargas de agua y / o escorrentía			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco
Cumplimiento Ambiental				
307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales			En 2020 no se registraron eventos causales de infracción, ni multas asociadas a incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente
Evaluación Ambiental de Proveedores				
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas	Creación de valor para los grupos de interés: Excelencia en la ejecución	133	
Categoría: Desempeño social				
Empleo				
401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	66	

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
401-2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	72	
401-3	Licencia parental	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	72	
Salud y seguridad en el trabajo (2018)				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73	
403-6	Promoción de la salud en el trabajo	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados a las prácticas del negocio	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73	
403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73	
403-10	Problemas de salud relacionados con el trabajo	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	73	
Capacitación y educación				
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	62	
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	62	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	67	
Diversidad e igualdad de oportunidades				
405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	138	
405-2	Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para colaboradores	71	
Discriminación				
406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas			No se registraron incidentes de discriminación durante el 2020
Libertad de asociación y negociación colectiva				
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva pueden estar en riesgo	Creación de valor para los grupos de interés: Excelencia en ejecución	133	
Trabajo Infantil				
408-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil	Santander Un Banco Responsable		No existen operaciones ni proveedores con riesgo de trabajo infantil

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
Trabajo Forzoso u obligatorio				
409-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio	Santander Un Banco Responsable		No existen operaciones ni proveedores con riesgo de trabajo forzoso
Comunidades locales				
413-1	Porcentaje de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	91	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las comunidades locales			Las operaciones del Banco no presentan impactos negativos significativos en las comunidades locales
Evaluación Social de Proveedores				
414-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios sociales	Santander Un Banco Responsable / Creación de valor para los grupos de interés: Excelencia en ejecución	133	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Santander Un Banco Responsable / Creación de valor para los grupos de interés: Excelencia en ejecución	133	
Política Pública				
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para la sociedad	109	
Salud y seguridad de los clientes				
416-1	Evaluación de los impactos en salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco (no material)
416-2	Incidentes de incumplimiento con respecto a los impactos en la salud y la seguridad de los productos y servicios			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco (no material)



Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omissiones / Respuesta
Marketing y Etiquetado				
417-1	Requisitos para información y etiquetado de productos y servicios	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para clientes		A nivel Corporativo, el comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos
417-2	Incidentes de incumplimiento de información y etiquetado de productos y servicios			Durante 2020 no hubo incidentes ni sanciones relativas a incumplimientos de información de servicios
417-3	Incidentes de incumplimiento de las comunicaciones de marketing			Durante 2020 no hubo incidentes ni sanciones relativas a incumplimientos en comunicaciones de Marketing
Privacidad del Cliente				
418-1	Quejas justificadas sobre violaciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de los clientes	Creación de valor para los grupos de interés: Creación de valor para clientes		En 2020 se recibió una reclamación por terceras partes, corroborada por la organización
Prácticas de competencia desleal				
419-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa			La compañía no recibió multas ni sanciones significativas producto de incumplimientos en materia social o económica durante 2020





Informe de Verificación Limitada Independiente de Memoria Integrada 2020 de Santander Chile

Señores
Presidente y Directores
Santander Chile 2020
Presente

Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2020 de Santander Chile, la cual tiene por alcance temporal el período comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020. Toda información fuera de este período no fue parte de la verificación.

La preparación de la memoria integrada en ámbitos de sostenibilidad, la información y las afirmaciones contenidas, la definición del alcance del reporte, la gestión y el control de los sistemas de información que proporcionan los datos reportados, son de exclusiva responsabilidad de la Administración de Santander Chile 2020.

Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000, establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, el estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en la modalidad Esencial y DJSI.

Los indicadores considerados en nuestra revisión se detallan a continuación.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Verificar que la información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2020 de Santander Chile estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Determinar que Santander Chile haya elaborado su Memoria Integrada 2020 conforme a los indicadores de desempeño y los principios del estándar GRI.
- ▶ Confirmar el nivel de aplicación declarado por Santander Chile a su Memoria Integrada 2020, según estándar GRI.

Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades de Santander Chile involucradas en el proceso de elaboración de la Memoria, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:

- ▶ Entrevistas a personal clave de Santander Chile.
- ▶ Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Santander Chile.
- ▶ Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
- ▶ Revisión de la redacción de la Memoria Integrada 2020, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada de los siguientes indicadores del presente documento.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre la Memoria Integrada 2020 de Santander Chile. En consecuencia, no expresamos una opinión.

Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente de la Memoria Integrada 2020 de Santander Chile, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

- ▶ La información y los datos publicados en la Memoria Integrada 2020 de Santander Chile no están presentados de forma correcta.
- ▶ La Memoria Integrada 2020 de Santander Chile no haya sido elaborada en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- ▶ La opción declarada por Santander Chile no cumple con los requisitos para tal nivel, de acuerdo con lo establecido en la norma de aplicación GRI versión estándar.

Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones con base en el alcance limitado de la verificación; hemos detectado ciertas oportunidades de mejora en el proceso de desarrollo de la Memoria Integrada 2020 de Santander Chile. Estas oportunidades de mejoras se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Santander Chile.

Saludamos atentamente a usted,

EY Consulting SpA.

Elanne Almeida

Socia

10 de abril de 2021

I-00178/21

RGE/cfm

60240995

Indicador	Detalle
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
102-18	Estructura de gobierno
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
102-25	Conflicto de intereses
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas
102-35	Políticas de remuneración
102-36	Proceso para determinar la remuneración
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.
207-1	Enfoque fiscal
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal
302-1	Consumo energético dentro de la organización
303-5	Consumo de agua
307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales.
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
401-3	Permiso parental
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
403-5	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
403-7	Fomento de la salud de los trabajadores
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación Y negociación colectiva podría estar en riesgo
SASB Seguridad de los datos banca comercial	FN-CB-230a.1 N-CB-230a.2
SASB Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.3
SASB Seguridad de los datos créditos de consumo	FN-CF-230a.1 FN-CF-230a.2 FN-CF-230a.3
SASB Activity metric	FN-CF-000.A FN-CF-000.B
SASB Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en las actividades de banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.3

Información general

GRI [102-1] [102-5] [102-7]

Identificación de la sociedad

Banco Santander Chile fue constituido por escritura pública del 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.

El cambio de denominación o razón social del Banco de Santiago por Banco Santiago, conjuntamente con la fusión con el ex Banco O'Higgins, la disolución legal de éste y la calidad de sucesor legal o continuador legal del Banco Santiago de dicho ex banco, constan en la Resolución N° 6 de fecha 9 de enero de 1997 de la SBIF y de las publicaciones legales efectuadas en el Diario Oficial de fecha 11 de enero de 1997, que se encuentran debidamente protocolizadas bajo el N° 69, con fecha 13 de enero de 1997, en la notaría de Santiago de Andrés Rubio Flores.

Con fecha 18 de julio de 2002, se celebró la Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Santiago, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 19 de julio de 2002, en la notaría de Santiago de Nancy de la Fuente, en la cual se acordó la fusión del Banco Santander Chile con el Banco Santiago, mediante la incorporación del primero a este último, adquiriendo éste los activos y pasivos de aquel, y se acordó además la disolución anticipada del Banco Santander Chile y el cambio de nombre del Banco Santiago a Banco Santander Chile. Dicho cambio fue autorizado por Resolución N°79 de la SBIF, dictada con fecha 26 de julio del 2002, publicada en el Diario Oficial el día 1° de agosto de 2002 e inscrita a fojas 19.992, número 16.346 del año 2002, en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

Posteriormente en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2007, cuya acta se redujo a escritura pública el 24 de mayo de 2007 en la notaría de Nancy de la Fuente Hernández, se modificó y estableció que, de acuerdo con sus estatutos y a lo aprobado por la SBIF, también podrá usar los nombres Banco Santander Santiago o Santander Santiago o Banco Santander o Santander. Esta reforma se aprobó por Resolución N° 61 del 6 de junio de 2007 de la SBIF. Un extracto de ella y de la resolución se publicaron en el Diario Oficial del 23 de junio de 2007 y se inscribieron en el Registro de Comercio de 2007 a fojas 24.064 N°17.563 del citado conservador.

Además de las reformas a los estatutos anteriormente enunciados, éstos han sido modificados en diversas oportunidades siendo la última modificación la acordada en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 9 de enero de 2017, cuya acta se redujo a escritura pública el 14 de febrero de 2017 en la notaría de Santiago de Nancy de la Fuente Hernández. Esta reforma se aprobó por Resolución N° 157 de la SBIF, dictada con fecha 29 de marzo del 2017. Un extracto de ella y de la resolución se publicaron en el Diario Oficial del 5 de abril de 2017 y se inscribieron en el Registro de Comercio de 2017 a fojas 27.594, número 15.254 del citado conservador. Por medio de esta última reforma, el Banco Santander Chile, de acuerdo con sus estatutos y a lo aprobado por la SBIF, entre otras cosas, redujo el número de directores de 11 a 9 miembros titulares (manteniéndose los dos directores suplentes), eliminó la posibilidad de utilizar los nombres Banco Santander Santiago o Santander Santiago y se fijó un texto refundido de sus estatutos sociales.



Historia

◦ 1978

Apertura de una filial del Banco Santander de España en Chile, dedicada principalmente a operaciones de comercio exterior.

◦ 1982

Adquisición de activos y pasivos del antiguo Banco Español Chile, en liquidación.

◦ 1984

Se pone en marcha una red de 30 cajeros automáticos en sucursales (Telebanco TB), complementando con servicios como Banco en casa por Computador, la única entidad bancaria que los ofrece en Chile.

◦ 1985

Santander comienza a implementar un concepto de grupo financiero integral, creando empresas filiales que complementaron el servicio bancario tradicional.

◦ 1989-1990

Recompra de cartera vendida al Banco Central de Chile y cambio de nombre a Banco Santander Chile.

◦ 1993

Adquisición de Fincard, a la fecha el principal procesador de tarjetas de crédito del país e ingreso de Santander al mercado de rentas masivas. Se alcanza a 102 sucursales a nivel nacional.

◦ 1994

Santander lanza su producto Superhipoteca causando gran impacto en el mercado. Ello permite al Banco duplicar su volumen de negocios en ocho meses.

◦ 1995

Adquisición de Financiera Fusa y fusión con Fincard. Con la unión de ambas empresas nace Banefe, con más de 600 mil clientes en el segmento de los ingresos medios.

◦ 1996

Fusión con Banco Osorno y La Unión, convirtiéndose entonces en el mayor banco del país y exhibiendo posiciones de liderazgo en todos los segmentos de negocio. Se alcanza una cuota de mercado de préstamos de 12%.



1998

Santander lanza los primeros Bonos Garantizados de Infraestructura en el país, que fueron claves para el financiamiento de proyectos viales en Chile.

Ese mismo año se convierte en la primera institución en el país en lanzar al mercado la Banca Seguros, que le permitió distribuir seguros de vida no previsionales a través de toda la red de sucursales en el país.

2000

Santander Chile lanza al mercado el portal www.santander.cl, una iniciativa pionera en toda la estrategia de internet del Grupo, marcando el inicio de un fuerte posicionamiento en este ámbito.

2001

A través de Banefe, el Grupo Santander apuesta fuertemente por aumentar los niveles de bancarización en el país. En el marco de esta decisión estratégica, se creó en el año 2001 el Premio Nacional a la Mujer Microempresaria, con un gran impacto en el segmento de ingresos medios.

Se crea el portal Universia en Chile, con el apoyo de Grupo Santander y las principales universidades del país.

2002

Fusión con Banco Santiago, consolidándose como el mayor banco del país, con liderazgo en todos los segmentos de negocio. Se alcanza una cuota en préstamos totales de 24,4%, destacando cuotas de 27,7% en préstamos de consumo y 25,2% en vivienda. Además, el Banco totaliza 347 sucursales a lo largo del país.

2004

Santander se ubica como el Banco más eficiente del país. Ese año Santander publica su primera Memoria de Responsabilidad Social.

2007

Se lanza VOX, nuevo concepto en atención telefónica que cuenta con tecnología de punta y más de 500 especialistas en servicios de negocios.

Santander se convierte en la primera entidad financiera en recibir la certificación según Sarbanes Oxley, norma que establece exigencias muy estrictas en materia de control interno a las empresas registradas en la Bolsa de Comercio de Nueva York.

2009

En medio de la crisis económica, Santander lanza un completo plan comercial para apoyar a sus clientes personas y empresas. Además, este año Santander abre la primera sucursal de un banco privado en Isla de Pascua.

2010

El terremoto pone a prueba los programas de continuidad de negocio de la banca. Santander es una de las pocas instituciones financieras que opera con normalidad el primer día hábil después de la catástrofe. Muestra de esto es la Campaña Chile ayuda a Chile, que permite financiar la construcción de 20 mil viviendas a través de Un Techo para Chile.

2011

Banco Santander Chile lanza un Plan Estratégico cuyo objetivo es ser el mejor banco en servicio al cliente al 2015. Como parte de ese plan, se crea una nueva Gerencia de Atención al Cliente, cuyo objetivo es mejorar los niveles de satisfacción en la post venta.

○ 2012

El Banco inicia un profundo proceso de transformación comercial, con foco en la innovación comercial, la simplificación de los productos y procesos, y la multicanalidad efectiva.

○ 2013

Como respuesta a los nuevos hábitos y requerimientos tecnológicos de sus clientes, Santander lanza Cuentas Claras 2.0, el primer Personal Finance Manager de la industria. Asimismo, presenta una nueva aplicación móvil en versiones diferenciadas para smartphones y tablets.

○ 2014

En 2014 se lanza Santander Trade, una plataforma virtual corporativa para que los clientes Pymes y Empresas tengan todo lo necesario para abrir sus negocios en el extranjero.

Este año también se produce la apertura de siete nuevas sucursales, que cuentan con un modelo de atención especializado para los segmentos de Banca Personas, y que se caracterizan por ser más simples, con una oferta de canales integrada y rentable y con altos estándares de calidad.

○ 2015

Banco Santander dio inicio a una nueva etapa destinada a profundizar el proceso de transformación, y que pone al cliente al centro de la estrategia.

Otro de los hitos de 2015 se refiere al reforzamiento de los planes en la alianza con LATAMPASS, donde se trabajó la tangibilización del beneficio de los kilómetros LATAMPASS, lanzando nuevas formas de acumulación y reforzando acciones de canje rebajado en productos aéreos y no aéreos.

○ 2016

Banco Santander inaugura su nuevo modelo de sucursales Work/Café, que busca cambiar la forma de hacer banca, basado en una nueva relación con los equipos, clientes y sociedad. Las oficinas cuentan con cafeterías integradas e incluyen una amplia área de coworking abierta a todo público (clientes y no clientes) y con Wifi gratis, que permite a los usuarios tener espacios para reuniones o generación de ideas, favoreciendo así el dinamismo de los proyectos.

En 2016, Banco Santander Chile cumplió 20 años desde que comenzara a transar sus acciones en Estados Unidos. El Banco celebró este hito liderando el tradicional toque de campana en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), dando así inicio a las cotizaciones en Wall Street.

○ 2017

A fines de 2017 se lanza Santander Life, una propuesta de valor inédita que plantea un nuevo paradigma de relación y acompañamiento para los segmentos de rentas masivas. El modelo de atención premia el buen comportamiento financiero a través de reconocimientos exclusivos como descuentos en supermercados, cuotas sin interés, flexibilidad en el pago de una cuota de crédito o rebajas en el valor de la misma.

En febrero, Banco Santander abre el primer Work/Café en regiones, con la primera sucursal en Viña del Mar.

○ 2018

Santander renueva la imagen de marca para reforzar su estrategia digital. El Banco mantiene la esencia de la marca y sus principales activos, como el nombre, la llama y el rojo corporativo, pero la evoluciona sustancialmente con una tipografía única, propia y más estilizada.

En 2018 comienza la expansión internacional de Work/Café, con la apertura de la primera oficina de este tipo en España.

En su edición 2018, la Fundación Carlos Vial Espantoso entregó el premio que lleva su nombre a Banco Santander, destacando así a la empresa como la mejor entre las compañías que cuentan con buenas prácticas laborales y por crear con sus trabajadores relaciones de confianza y colaboración.

○ 2019

Continuando el camino iniciado en 2018, Banco Santander impulsa a la industria de medios de pago hacia una mayor apertura, migrando su parque de tarjetas del antiguo modelo de tres partes al nuevo modelo de cuatro partes. Con ello facilita la incorporación de nuevos actores en el mercado, fomenta la competencia y moderniza la industria.

Getnet, la nueva red de adquirencia de Santander, ayudará a expandir el mercado de tarjetas en Chile, multiplicando el alcance del pago electrónico y disminuyendo en forma segura el uso de efectivo.

Además, nace Klare, la primera corredora de seguros 100% digital en Chile, cuyo objetivo es satisfacer la demanda de nuestros clientes de disponer de una plataforma abierta donde puedan comparar y adquirir en forma transparente distintas ofertas de seguros. En este mismo año se realizó el soft-launch de Superdigital, producto completamente digital y de bajo costo que brinda la posibilidad a millones de personas en el país de vincular un medio de pago a su celular y realizar compras en todo tipo de comercios incluyendo plataformas digitales. Adicionalmente, permite recibir el abono del sueldo directamente en la cuenta.

Hechos esenciales

Durante el ejercicio 2020, Banco Santander-Chile informó los siguientes hechos esenciales:

1. Con fecha 18 de marzo de 2020 se informa que en sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de misma fecha el Directorio acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el día martes 21 de abril del año 2020, con el objeto de tratar, entre otras materias, la proposición de distribuir un dividendo de \$ 1,75782621 por acción, correspondiente al 60 % de las utilidades del ejercicio 2019 y que el 40 % restante de las utilidades sea destinado a incrementar las reservas del Banco.
2. Con fecha 23 de marzo de 2020 se informa que en sesión extraordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de misma fecha, el Directorio acordó modificar la citación a Junta Ordinaria de Accionistas, prevista para el día 21 de abril del año 2020, y establecer una nueva fecha para el día jueves 30 de abril del año 2020, con el objeto de tratar, entre otras materias, una nueva distribución de las utilidades proponiendo un cambio en el pago de dividendo llevándolo del 60 % de la propuesta original a un 30 % de las utilidades del ejercicio 2019 equivalente a \$ 0,87891310 por acción y que un 30 % de las utilidades del ejercicio 2019 se destine a utilidades retenidas y el 40 % restante, sea destinado a incrementar las reservas del Banco.
3. Con fecha 16 de abril de 2020 se informa que en sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de fecha 15 de abril, el Directorio acordó que la Junta Ordinaria de Accionistas que se llevará a cabo el día jueves 30 de abril del año 2020, será realizada única y exclusivamente por medios de comunicación remota, atendida la contingencia producida por el Coronavirus (COVID-19) y en conformidad a lo dispuesto en la Norma de Carácter General N° 435 y en el Oficio Circular N° 1141 de la Comisión para el Mercado Financiero.
4. Con fecha 30 de abril de 2020 se informa que en Junta Ordinaria de Accionistas de Banco Santander-Chile, celebrada el 30 de abril de 2020, fueron elegidos como Directores Titulares de Banco Santander-Chile don Claudio Melandri Hinojosa, don Rodrigo Vergara Montes (Independiente), don Orlando Poblete Iturrate (Independiente), don Félix de Vicente Mingo (Independiente), don Alfonso Gómez Morales (Independiente), doña Ana Dorrego de Carlos, don Rodrigo Echenique Gordillo, doña Lucía Santa Cruz Sutil y don Juan Pedro Santa María Pérez (Independiente); y como Directores Suplentes doña Blanca Bustamante Bravo (Independiente) y don Oscar Von Chrismar Carvajal (Independiente).
5. Con fecha 4 de mayo de 2020 se informa que se procedió a publicar, en la misma fecha, dos avisos destacados en el diario EL Mercurio de Santiago, informando lo siguiente:
 - a. Se informa la elección de la totalidad del directorio de Banco Santander-Chile, compuesto por 9 miembros titulares y 2 suplentes, para un nuevo periodo de 3 años, ocurrido en la Junta Ordinaria de Accionistas el día 30 de abril del año 2020
 - b. Se informa el acuerdo adoptado en la misma Junta Ordinaria de Accionistas del Banco, de distribuir un dividendo de \$ 0,87891310 por acción, que se encontrará a disposición de los accionistas a contar de dicha fecha, en la casa Matriz del Banco o en cualquiera de sus sucursales, tanto de la Región Metropolitana como en el resto del país.
6. Con fecha 25 de mayo de 2020 se informa que en sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de fecha 20 de mayo de 2020, se adoptaron los siguientes acuerdos:
 - g. Como consecuencia de la elección total del Directorio ocurrida en Junta Ordinaria de Accionistas del Banco, celebrada el día 30 de abril de 2020, se nombró como presidente del Directorio a don Claudio Melandri Hinojosa, como primer vicepresidente a don Rodrigo Vergara Montes y como segundo vicepresidente a don Orlando Poblete Iturrate.
 - h. Asimismo, el Directorio acordó mantener como integrantes del Comité de Directores y Auditoría a don Orlando Poblete Iturrate (independiente) como presidente; don Félix de Vicente Mingo (independiente); don Rodrigo Vergara Montes (independiente); y como secretario del Comité al director don Juan Pedro Santa María Pérez.
7. Con fecha 6 de julio de 2020 se informa que en dicha fecha Banco Santander-Chile concurrió a la inscripción y publicación del extracto para la constitución de una sociedad filial y de apoyo al giro de razón social "Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A." y giro de su denominación, acto para el cual fuere autorizado por acuerdo del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.
8. Con fecha 21 de octubre de 2020 se informa que en sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de misma fecha, el Directorio acordó citar a Junta Extraordinaria de Accionistas para el día jueves 26 de noviembre del año 2020,

con el objeto de tratar, entre otras materias, la propuesta de distribución de un dividendo extraordinario de \$ 0,87891310 por acción, correspondiente al 30 % de las utilidades del ejercicio 2019, que estaban incluidas como utilidades retenidas en el patrimonio del Banco.

9. Con fecha 26 de noviembre de 2020 se informa que, el mismo 26 de noviembre, a las 16:00 horas en calle Bandera N° 140 y por vía remota, se celebró la Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Santander-Chile, en la cual se adoptaron los siguientes acuerdos:
 - a. Distribuir un dividendo de \$ 0,87891310 por acción, correspondiente a un 30 % de las utilidades retenidas del ejercicio 2019, el que se pagará a contar del día siguiente hábil bancario de la celebración de la Junta.
 - b. Designar al clasificador local privado de riesgo ICR Chile, para la clasificación del Banco.

Operaciones con partes relacionadas comunicadas como hecho esencial

Las operaciones con partes relacionadas son los actos y contratos que el Banco ha celebrado con partes relacionadas, entendiendo por tales a las personas vinculadas a su propiedad o gestión.

Todos los contratos con estas personas son revisados por el Comité de Directores y Auditoría, el que vela porque se hagan en condiciones justas para las partes. Para ello, cuenta con informes de las áreas especializadas del Banco y también de entidades independientes y con asesorías externas contratadas por el propio Comité.

Los principales actos o contratos revisados e informados como hechos esenciales son los siguientes:

1. Con fecha 28 de febrero de 2020 se informa que en sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de fecha 27 de febrero de 2020, se aprobó la celebración de las siguientes operaciones con las sociedades relacionadas que a continuación se indica:
 - b. Una modificación al contrato de compraventa celebrado con la sociedad relacionada Super Pagamentos e Administración de Meios Electrónicos (Superdigital Brasil) para la compra del software Superdigital que consiste en una prórroga del plazo del contrato para poder completar la implementación y el incremento del costo con un límite de seis meses, costo que se justifica por el mayor tiempo de implementación y que es necesario.
 - c. Un contrato relativo a Santander Common HR Platform que trata de un proyecto tecnológico con Santander S.A. para la implantación de procesos comunes de Recursos Humanos, para todas las unidades del Grupo Santander, y que debe financiarse por cada una de ellas en la proporción que corresponda.
 - d. Un anexo al contrato entre Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos con Banco Santander como Agente Colocador, el cual incorporan nuevos servicios.
2. Con fecha 20 de mayo de 2020 se informa que en sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de misma fecha, se aprobó la celebración de la siguiente operación con la sociedad relacionada que a continuación se indica:
 - c. Un contrato de prestación de servicios que el Banco proveerá a la sociedad filial Klare Corredora de Seguros S.A. para su funcionamiento. Los servicios son principalmente relativos a Recursos Humanos, como la gestión en las remuneraciones, ciertos beneficios e información a los empleados y todo lo relativo a gestión de personal; y, servicios de Administración, como mantención de inmuebles, seguridad, compras y contratación de servicios.
4. Con fecha 17 de julio de 2020 se informa que en sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de fecha 15 de julio, se aprobó la celebración de las siguientes operaciones con las sociedades relacionadas que a continuación se indican:
 - e. Un contrato de arriendo entre Banco Santander-Chile y su sociedad filial y de apoyo al giro, Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A., para contar con domicilio legal e iniciar trámites de RUT ante SII.
 - f. Un contrato celebrado entre Banco Santander-Chile y Santander Global Trade Platform Solutions S.L., empresa de Grupo Santander con sede en España, que regula el servicio de trazabilidad digital de pagos internacionales prestado a través de la plataforma "Global Trade Services" desarrollada por el Proveedor "GTS".
4. Con fecha 20 de agosto de 2020 se informa que en sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de fecha 19 de agosto de 2020, se aprobó la celebración de la operación con la parte relacionada que a continuación se indica:
 - e. Un contrato de servicios de tecnología entre Banco Santander-Chile y su sociedad filial y de apoyo al giro, Santander Consumer Finance Limitada (SCF), mediante el cual, el Banco prestará un servicio a SCF para mejorar la eficiencia tecnológica, aumentar el control del riesgo operacional, mejorar el manejo de control interno, ciberseguridad y eficiencia económica, entre otros.
6. Con fecha 17 de septiembre de 2020 se informa que en sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, de fecha 16 de septiembre de 2020, se aprobó la celebración de la operación con la parte relacionada que a continuación se indica:
 - g. Un contrato transfer relativo a Servicios facturables del Grupo Santander España a sus filiales. Estos servicios son prestados por las divisiones del centro corporativo en España, en beneficio de los diferentes países, dentro de los cuales se encuentra Banco Santander-Chile.



Estados financieros





Santiago, 26 de febrero de 2021

Informe del autor independiente

Señores Accionistas y Directores Banco Santander Chile

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Banco Santander Chile y afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los correspondientes estados de resultados consolidados, de otros resultados integrales consolidados, de cambios en el patrimonio consolidados y de flujos de efectivo consolidados por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con las normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco Santander Chile y afiliadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con las normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Estados de situación financiera consolidado

Banco Santander Chile y Afiliadas

31 de diciembre de

	Nota	2020 MM\$	2019 MM\$
Activos			
Efectivo y depósitos en banco	5	2.803.288	3.554.520
Operaciones con liquidación en curso	5	452.963	355.062
Instrumentos para negociación	6	133.718	270.204
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	-	-
Contratos de derivados financieros	8	9.032.085	8.148.608
Adeudado por bancos	9	18.920	14.833
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	10	33.413.429	31.823.735
Instrumentos de inversión disponible para la Venta	11	7.162.542	4.010.272
Instrumentos de Inversión hasta el vencimiento		-	-
Inversiones en sociedades	12	10.770	10.467
Intangibles	13	82.537	73.389
Activo fijo	14	187.240	197.833
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	14	201.611	210.500
Impuestos corrientes	15	-	11.648
Impuestos diferidos	15	538.118	462.867
Otros activos	16	1.738.856	1.434.308
Total activos		55.776.077	50.578.246
Pasivos			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17	14.560.893	10.297.432
Operaciones con liquidación en curso	5	361.631	198.248
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	969.808	380.055
Depósitos y otras captaciones a plazo	17	10.581.791	13.192.817
Contratos de derivados financieros	8	9.018.660	7.390.654
Obligaciones con bancos	18	6.328.599	2.519.818
Instrumentos de deuda emitidos	19	8.204.177	9.500.723
Otras Obligaciones financieras	19	184.318	226.358
Obligaciones por contratos de arrendamiento	14	149.585	158.494
Impuestos corrientes	15	12.977	-
Impuestos diferidos	15	129.066	99.608
Provisiones	21	456.120	337.397
Otros pasivos	22	1.165.853	2.806.325
Total pasivos		52.123.478	47.107.929
Patrimonio			
Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco		3.567.916	3.390.823
Capital	24	891.303	891.303
Reservas	24	2.341.986	2.121.148
Cuentas de valoración	24	(27.586)	(8.093)
Utilidades retenidas		362.213	386.465
Utilidades retenidas ejerc. anteriores		-	-
Utilidad del ejercicio		517.447	552.093
Menos: Provisión para dividendos mínimos	21	(155.234)	(165.628)
Interés no controlador	26	84.683	79.494
Total patrimonio		3.652.599	3.470.317
Total pasivos y patrimonio		55.776.077	50.578.246

Estados del resultado consolidado del período

Banco Santander Chile y Afiliadas

		31 de diciembre de	
	Nota	2020 MM\$	2019 MM\$
Resultados operacionales			
Ingresos por intereses y reajustes	27	2.232.327	2.321.268
Gastos por intereses y reajustes	27	(638.479)	(904.417)
Ingreso neto por intereses y reajustes		1.593.848	1.416.851
Ingresos por comisiones	28	451.162	498.658
Gastos por comisiones	28	(183.884)	(211.572)
Ingresos neto por comisiones		267.278	287.086
Utilidad neta de operaciones financieras	29	90.800	(78.165)
Utilidad (pérdida) de cambio neta	30	50.785	285.184
Otros ingresos operacionales	35	21.652	24.598
Total ingresos operacionales		2.024.363	1.935.554
Provisiones por riesgo de crédito	31	(511.073)	(420.447)
Ingreso operacional neto		1.513.290	1.515.107
Remuneraciones y gastos del personal	32	(408.670)	(410.157)
Gastos de administración	33	(250.450)	(233.612)
Depreciaciones y amortizaciones	34	(109.426)	(106.092)
Deterioro	34	(638)	(2.726)
Otros gastos operacionales	35	(91.808)	(61.021)
Total gastos operacionales		(860.992)	(813.608)
Resultado operacional		652.298	701.499
Resultado por inversiones en sociedades	12	1.388	1.146
Resultado antes de impuesto a la renta		653.686	702.645
Impuesto a la renta	15	(131.123)	(150.168)
Resultado de operaciones continuas		522.563	552.477
Resultado de operaciones discontinuas	40	-	1.699
Utilidad consolidada del ejercicio		522.563	554.176
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		517.447	552.093
Interés no controlador	26	5.116	2.083
Utilidad por acción de operaciones continuas atribuible a tenedores patrimoniales del Banco: (expresada en pesos)			
Utilidad básica	24	2,746	2,921
Utilidad diluida	24	2,746	2,921
Utilidad por acción atribuible a tenedores patrimoniales del Banco: (expresada en pesos)			
Utilidad básica	24	2,746	2,930
Utilidad diluida	24	2,746	2,930

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Datos de contacto

Roberto Sapag

Gerente de Comunicaciones
Corporativas
roberto.sapag@santander.cl

Robert Moreno

Gerente de Relaciones con
Inversionistas
irelations@santander.cl

Gonzalo Rodríguez

Jefe de Banca Responsable y
Sostenibilidad
grodriguez.f@santander.cl

Pedro Gallardo

Jefe de Relación con Accionistas
accionistas@santander.cl

Atención accionistas

Desde Chile y extranjero
+562 2320 2222

Servicio de atención al cliente vox
600 320 3000

Defensoría del cliente

www.defensoriadelclientedeabif.cl
BANCO SANTANDER CHILE
97.036.000-K
Bandera 140, Santiago, Chile
www.santander.cl

Realización**Contenidos y edición**

Sustentabilidad y Cambio Climático
Deloitte
dfalcon@deloitte.com

Diseño

dioslascria.cl





ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019





INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Santiago, 26 de febrero de 2021

Señores Accionistas y Directores
Banco Santander Chile

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Banco Santander Chile y afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y los correspondientes estados de resultados consolidados, de otros resultados integrales consolidados, de cambios en el patrimonio consolidados y de flujos de efectivo consolidados por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con las normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión.



Santiago, 26 de febrero de 2021
Banco Santander Chile
2

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco Santander Chile y afiliadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con las normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luis Fernando Orihuela Bertin".

The PricewaterhouseCoopers logo, featuring a large stylized "P" followed by the text "ricewaterhouseCoopers" in a blue, handwritten-style font.

Firmado digitalmente por Luis Fernando Orihuela Bertin RUT: 22.216.857-0. El certificado correspondiente puede visualizarse en la versión electrónica de este documento.

CONTENIDO

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS	5
ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS	6
ESTADOS DE OTROS RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS	7
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS	8
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS	9

NOTA A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

NOTA N°01 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS	11
NOTA N°02 CAMBIOS CONTABLES	43
NOTA N°03 HECHOS RELEVANTES	44
NOTA N°04 SEGMENTOS DE NEGOCIO	48
NOTA N°05 EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	51
NOTA N°06 INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN	52
NOTA N°07 OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRESTAMOS DE VALORES	53
NOTA N°08 CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES	55
NOTA N°09 ADEUDADO POR BANCOS	63
NOTA N°10 CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES	64
NOTA N°11 INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLES PARA LA VENTA	71
NOTA N°12 INVERSIONES EN SOCIEDADES	75
NOTA N°13 INTANGIBLES	77
NOTA N°14 ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO	79
NOTA N°15 IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS	84
NOTA N°16 OTROS ACTIVOS	89
NOTA N°17 DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES	90
NOTA N°18 OBLIGACIONES CON BANCOS	91
NOTA N°19 INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS	94
NOTA N°20 VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS	103
NOTA N°21 PROVISIONES	105
NOTA N°22 OTROS PASIVOS	107
NOTA N°23 CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS	108
NOTA N°24 PATRIMONIO	111
NOTA N°25 REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA)	114
NOTA N°26 INTERES NO CONTROLADOR (MINORITARIOS)	117
NOTA N°27 INTERESES Y REAJUSTES	119
NOTA N°28 COMISIONES	121
NOTA N°29 RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS	124
NOTA N°30 RESULTADO NETO DE CAMBIO	125
NOTA N°31 PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO	126
NOTA N°32 REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL	127
NOTA N°33 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	128
NOTA N°34 DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS	129
NOTA N°35 OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES	130
NOTA N°36 OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS	131
NOTA N°37 PLANES DE PENSIONES	135
NOTA N°38 VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS	138
NOTA N°39 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	140
NOTA N°40 ACTIVOS NO CORRIENTES CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA	160
NOTA N°41 HECHOS POSTERIORES	161

Banco Santander-Chile y Afiliadas
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS

		Al 31 de diciembre de	
		2020	2019
	NOTA	MM\$	MM\$
ACTIVOS			
Efectivo y depósitos en bancos	5	2.803.288	3.554.520
Operaciones con liquidación en curso	5	452.963	355.062
Instrumentos para negociación	6	133.718	270.204
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	-	-
Contratos de derivados financieros	8	9.032.085	8.148.608
Adeudado por bancos	9	18.920	14.833
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	10	33.413.429	31.823.735
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	11	7.162.542	4.010.272
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento		-	-
Inversiones en sociedades	12	10.770	10.467
Intangibles	13	82.537	73.389
Activo fijo	14	187.240	197.833
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	14	201.611	210.500
Impuestos corrientes	15	-	11.648
Impuestos diferidos	15	538.118	462.867
Otros activos	16	1.738.856	1.434.308
TOTAL ACTIVOS		55.776.077	50.578.246
PASIVOS			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17	14.560.893	10.297.432
Operaciones con liquidación en curso	5	361.631	198.248
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	969.808	380.055
Depósitos y otras captaciones a plazo	17	10.581.791	13.192.817
Contratos de derivados financieros	8	9.018.660	7.390.654
Obligaciones con bancos	18	6.328.599	2.519.818
Instrumentos de deuda emitidos	19	8.204.177	9.500.723
Otras obligaciones financieras	19	184.318	226.358
Obligaciones por contratos de arrendamiento	14	149.585	158.494
Impuestos corrientes	15	12.977	-
Impuestos diferidos	15	129.066	99.608
Provisiones	21	456.120	337.397
Otros pasivos	22	1.165.853	2.806.325
TOTAL PASIVOS		52.123.478	47.107.929
PATRIMONIO			
Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:		3.567.916	3.390.823
Capital	24	891.303	891.303
Reservas	24	2.341.986	2.121.148
Cuentas de valoración	24	(27.586)	(8.093)
Utilidades retenidas		362.213	386.465
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores		-	-
Utilidad del ejercicio		517.447	552.093
Menos: Provisión para dividendos mínimos	21	(155.234)	(165.628)
Interés no controlador	26	84.683	79.494
TOTAL PATRIMONIO		3.652.599	3.470.317
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		55.776.077	50.578.246

Las notas adjuntas forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

Banco Santander-Chile y Afiliadas
ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS
Por los ejercicios terminados el

		31 de diciembre de	
		2020	2019
	NOTA	MM\$	MM\$
RESULTADOS OPERACIONALES			
Ingresos por intereses y reajustes	27	2.232.327	2.321.268
Gastos por intereses y reajustes	27	(638.479)	(904.417)
Ingreso neto por intereses y reajustes		1.593.848	1.416.851
Ingresos por comisiones	28	451.162	498.658
Gastos por comisiones	28	(183.884)	(211.572)
Ingreso neto por comisiones		267.278	287.086
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	29	90.800	(78.165)
Utilidad (pérdida) de cambio neta	30	50.785	285.184
Otros ingresos operacionales	35	21.652	24.598
Total ingresos operacionales		2.024.363	1.935.554
Provisiones por riesgo de crédito	31	(511.073)	(420.447)
INGRESO OPERACIONAL NETO		1.513.290	1.515.107
Remuneraciones y gastos del personal	32	(408.670)	(410.157)
Gastos de administración	33	(250.450)	(233.612)
Depreciaciones y amortizaciones	34	(109.426)	(106.092)
Deterioro	34	(638)	(2.726)
Otros gastos operacionales	35	(91.808)	(61.021)
Total gastos operacionales		(860.992)	(813.608)
RESULTADO OPERACIONAL		652.298	701.499
Resultado por inversiones en sociedades	12	1.388	1.146
Resultado antes de impuesto a la renta		653.686	702.645
Impuesto a la renta	15	(131.123)	(150.168)
Resultado de operaciones continuas		522.563	552.477
Resultado de operaciones discontinuas	40	-	1.699
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		522.563	554.176
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		517.447	552.093
Interés no controlador	26	5.116	2.083
Utilidad por acción de operaciones continuas atribuibles a tenedores patrimoniales del Banco (expresada en pesos):			
Utilidad básica	24	2,746	2,921
Utilidad diluida	24	2,746	2,921
Utilidad por acción atribuible a tenedores patrimoniales del Banco: (expresada en pesos):			
Utilidad básica	24	2,746	2,930
Utilidad diluida	24	2,746	2,930

Las notas adjuntas forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

Banco Santander-Chile y Afiliadas
ESTADOS DE OTROS RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS
Por los ejercicios terminados el

		31 de diciembre de	
		2020	2019
	NOTA	MM\$	MM\$
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		522.563	554.176
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO			
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	24	69.737	23.974
Coberturas de flujo de efectivo	24	(96.330)	(50.238)
Otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio, antes de impuesto a la renta		(26.593)	(26.264)
Impuesto a la renta relacionado con otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del período		7.179	7.092
Total otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio		(19.414)	(19.172)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO		-	-
TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS DEL EJERCICIO		503.149	535.004
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		497.954	533.110
Interés no controlador	26	5.195	1.894
Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:			
Operaciones continuas		497.954	531.411
Operaciones discontinuas		-	1.699

Las notas adjuntas forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

	RESERVAS			CUENTAS DE VALORACION			UTILIDADES RETENIDAS					
	Capital MM\$	Reservas y otras utilidades retenidas MM\$	Fusión de sociedades bajo control común MM\$	Instrumentos de Inversión disponibles para la venta MM\$	Coberturas de flujo de efectivo MM\$	Impuesto a la renta MM\$	Utilidades retenidas de ejercicios anteriores MM\$	Utilidad del ejercicio MM\$	Provisión para dividendo mínimo MM\$	Total atribuible a tenedores patrimoniales MM\$	(*) Interés no controlador MM\$	Total Patrimonio MM\$
Saldos al 31 de diciembre de 2018	891.303	1.925.246	(2.224)	5.114	9.803	(4.027)	-	591.902	(177.571)	3.239.546	46.163	3.285.709
Distribución resultado ejercicio anterior	-	-	-	-	-	-	591.902	(591.902)	-	-	-	-
Saldos al 1 de enero de 2019	891.303	1.925.246	(2.224)	5.114	9.803	(4.027)	591.902	-	(177.571)	3.239.546	46.163	3.285.709
Aumento o disminución de capital y reservas	-	(38.635)	-	-	-	-	-	-	-	(38.635)	31.437	(7.198)
Transacciones con acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos/reiros realizados	-	-	-	-	-	-	(355.141)	-	177.571	(177.570)	-	(177.570)
Otros movimientos patrimoniales	-	236.761	-	-	-	-	(236.761)	-	-	-	-	-
Provisiones para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	(165.628)	(165.628)	-	(165.628)
Subtotales	-	198.126	-	-	-	-	(591.902)	-	11.943	(381.833)	31.437	(350.396)
Otros resultados integrales	-	-	-	24.235	(50.238)	7.020	-	-	-	(18.983)	(189)	(19.172)
Resultado operaciones continuas	-	-	-	-	-	-	-	550.394	-	550.394	2.083	552.477
Resultado operaciones discontinuas	-	-	-	-	-	-	-	1.699	-	1.699	-	1.699
Subtotales	-	-	-	24.235	(50.238)	7.020	-	552.093	-	533.110	1.894	535.004
Saldos al 31 de diciembre de 2019	891.303	2.123.372	(2.224)	29.349	(40.435)	2.993	-	552.093	(165.628)	3.390.823	79.494	3.470.317
Distribución resultado ejercicio anterior	-	-	-	-	-	-	552.093	(552.093)	-	-	-	-
Saldos al 1 de enero de 2020	891.303	2.123.372	(2.224)	29.349	(40.435)	2.993	552.093	-	(165.628)	3.390.823	79.494	3.470.317
Aumento o disminución de capital y reservas	-	220.838	-	-	-	-	(220.838)	-	-	-	-	-
Transacciones con acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos/reiros realizados	-	-	-	-	-	-	(331.255)	-	165.628	(165.627)	-	(165.627)
Otros movimientos patrimoniales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(6)	(6)
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	(155.234)	(155.234)	-	(155.234)
Subtotales	-	220.838	-	-	-	-	(552.093)	-	10.394	(320.861)	(6)	(320.867)
Otros resultados integrales	-	-	-	69.627	(96.330)	7.210	-	-	-	(19.493)	79	(19.414)
Resultado operaciones continuas	-	-	-	-	-	-	-	517.447	-	517.447	5.116	522.563
Resultado operaciones discontinuas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	69.627	(96.330)	7.210	-	517.447	-	497.954	5.195	503.149
Saldos al 31 de diciembre de 2020	891.303	2.344.210	(2.224)	98.976	(136.765)	10.203	-	517.447	(155.234)	3.567.916	84.683	3.652.599

(*) Ver Nota N°01 letra b), para interés no controlador.

Período	Resultado atribuible a tenedores patrimoniales MM\$	Destinado a reservas MM\$	Destinado a dividendos MM\$	Porcentaje distribuido %	N° de acciones	Dividendo por acción (en pesos)
Año 2019 (Junta Extraordinaria de Accionistas noviembre 2020)	552.093	220.838	165.628	30	188.446.126.794	0,879
Año 2019 (Junta Accionistas abril 2020)	552.093	220.838	165.627	30	188.446.126.794	0,879
Año 2018 (Junta Accionistas abril 2019)	591.902	236.761	355.141	60	188.446.126.794	1,885

Las notas adjuntas forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

Banco Santander-Chile y Afiliadas
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS
Por los ejercicios terminados el

		31 de diciembre de	
		2020	2019
	NOTA	MM\$	MM\$
A – FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:			
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		522.563	554.176
Cargos (abonos) a resultados que no significan movimiento de efectivo		(1.155.277)	(1.041.895)
Depreciaciones y amortizaciones	34	109.426	106.092
Deterioro de activo fijo e intangibles	34	638	2.726
Provisiones por riesgo de crédito	31	585.999	503.161
Ajuste a valor de mercado de inversiones		43.609	39.997
Utilidad por inversiones en sociedades	12	(1.388)	(1.146)
Utilidad en venta de bienes recibidos en pago	35	(19.380)	(17.210)
Provisiones por bienes recibidos en pago	35	1.456	1.809
Pérdida en venta de participación en otras sociedades		20	126
Utilidad en venta de activos fijos	35	(865)	(2.456)
Castigo de bienes recibidos en pago	35	15.276	17.638
Ingresos netos por intereses y reajustes	27	(1.593.848)	(1.416.851)
Ingresos netos comisiones	28	(267.278)	(287.086)
Cambios en los activos y pasivos por impuestos diferidos	15	(38.614)	11.372
Otros cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo		9.672	(67)
Aumento/disminución de activos y pasivos de operación		(195.491)	2.350.712
Disminución (aumento) de créditos y cuentas por cobrar a clientes		(1.673.357)	(2.449.954)
Disminución (aumento) de inversiones financieras		(3.015.784)	(1.809.112)
Disminución (aumento) por contratos de retrocompra (activos)		-	-
Disminución (aumento) de adeudados por bancos		(4.078)	232
Disminución (aumento) de bienes recibidos o adjudicados en pago		4.098	(1.743)
Aumento de acreedores en cuentas corrientes		3.249.540	1.298.976
Aumento (disminución) de depósitos y otras captaciones a plazo		(2.611.026)	124.998
Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del país		(54.518)	271.620
Aumento (disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo		842.080	257.039
Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del exterior		(1.095.961)	459.572
Aumento (disminución) de obligaciones con el Banco Central de Chile		4.959.260	-
Aumento (disminución) por contratos de retrocompra (pasivos)		589.753	331.510
Aumento (disminución) por otras obligaciones financieras		(42.040)	10.958
Aumento (disminución) neto de otros activos y pasivos		(1.848.374)	1.094.709
Rescate de letras de crédito		(6.188)	(6.988)
Colocación de bonos corrientes		1.227.166	1.893.552
Rescate de bonos hipotecarios y pago de intereses		(6.312)	(6.109)
Rescate de bonos corrientes y pago de intereses		(2.571.384)	(822.615)
Intereses y reajustes percibidos		2.232.327	2.321.268
Intereses y reajustes pagados		(638.479)	(904.417)
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	12	508	130
Comisiones percibidas	28	451.162	498.658
Comisiones pagadas	28	(183.884)	(211.572)
Total flujos generados (utilizados) en actividades operacionales		(828.205)	1.862.993

Las notas adjuntas forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

Banco Santander-Chile y Afiliadas
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS
Por los ejercicios terminados el

		31 de diciembre de					
		2020	2019				
	NOTA	MM\$	MM\$				
B – FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSION:							
Adquisiciones de activos fijos	14	(34.289)	(50.377)				
Enajenaciones de activos fijos		7.566	6.030				
Adquisiciones de inversiones en sociedades		-	(62.136)				
Enajenaciones de inversiones en sociedades		-	1.930				
Adquisiciones de activos intangibles	13	(35.170)	(32.860)				
Total flujos generados (utilizados) en actividades de inversión		(61.893)	(137.413)				
C – FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:							
Originados por actividades de financiamiento de tenedores patrimoniales		102.090	(397.070)				
Aumento de otras obligaciones		-	-				
Colocación bonos subordinados		475.390	-				
Rescate de bonos subordinados y pago de intereses		-	-				
Dividendos pagados		(331.255)	(355.141)				
Pago por obligaciones de arriendo		(42.045)	(41.929)				
Originados por actividades de financiamiento del interés no controlador		-	-				
Dividendos y/o retiros pagados		-	-				
Total flujos utilizados en actividades de financiamiento		102.090	(397.070)				
D – VARIACION EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE DURANTE EL EJERCICIO		(788.008)	1.328.510				
E – EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPO DE CAMBIO		(28.706)	126.669				
F – SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO		3.711.334	2.256.155				
SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	5	2.894.620	3.711.334				
Conciliación de provisiones para los Estados Consolidados de Flujos de Efectivo por los ejercicios terminados el							
		31 de diciembre de					
		2020	2019				
		MM\$	MM\$				
Provisiones por riesgo crédito para el Estado de Flujos de Efectivo		585.999	503.161				
Recuperación de créditos castigados		(74.926)	(82.714)				
Gasto por provisiones por riesgo crédito	31	511.073	420.447				
Cambios distintos de efectivo							
Conciliación de los pasivos que surgen de las actividades de financiamiento	31.12.2019	Flujo de efectivo	Adquisición	Movimiento de moneda extranjera	Movimiento UF	Cambio del valor razonable	31.12.2020
	MM\$	MM\$					MM\$
Bonos subordinados	818.084	475.390	-	-	64.065	-	1.357.539
Dividendos pagados	-	(331.255)	-	-	-	-	(331.255)
Otras obligaciones	158.494	(42.045)	39.394	-	(6.258)	-	149.585
Total pasivo por actividades de financiamiento	976.578	102.090	39.394	-	57.807	-	1.175.869

Las notas adjuntas forman parte integral de estos Estados Financieros Consolidados.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS

INFORMACIÓN CORPORATIVA

Banco Santander-Chile es una sociedad anónima bancaria, organizada bajo las leyes de la República de Chile, domiciliada en calle Bandera N°140 Santiago. El Banco provee una amplia gama de servicios bancarios generales a sus clientes, que van desde personas a grandes corporaciones. Banco Santander-Chile y sus afiliadas (conjuntamente referidas más adelante como "Banco" o "Banco Santander-Chile") ofrecen servicios bancarios comerciales y de consumo, además de otros servicios, incluyendo factoring, recaudaciones, leasing, valores y corretaje de seguros, fondos mutuos y de inversión, administración de fondos de inversión e inversiones bancarias. Banco Santander España controla a Banco Santander-Chile a través de su participación en Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A. y Santander Chile Holding S.A., las cuales son subsidiarias controladas por Banco Santander España. Al 31 de diciembre de 2020, Banco Santander España posee o controla directa e indirectamente el 99,5% de Santander Chile Holding S.A. y el 100% de Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A. Esto otorga a Banco Santander España el control sobre el 67,18% de las acciones del Banco.

a) Bases de preparación

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados de acuerdo al Compendio de Normas Contables (CNC) e instrucciones emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) (ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras "SBIF"), organismo fiscalizador que de acuerdo Ley N° 21.000 "Crea la Comisión para el Mercado Financiero", dispone en el numeral 6 de su artículo 5° que la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) podrá "fijar las normas para la confección y presentación de las memorias, balances, estados de situación y demás estados financieros de las entidades fiscalizadas y determinar los principios conforme a los cuales deberán llevar su contabilidad y en todo aquello que no sea tratado por ella si no se contraponen con sus instrucciones, deben ceñirse a los criterios contables de general aceptación, que corresponden a las normas técnicas emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G., coincidentes con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF o IFRS, por sus siglas en inglés) acordados por el International Accounting Standards Board (IASB). En caso de existir discrepancias entre los principios contables y los criterios contables emitidos por la CMF (ex SBIF) en su Compendio de Normas Contables e instrucciones, primarán estos últimos.

Para los propósitos de estos Estados Financieros Consolidados, el Banco utiliza ciertos términos y convenciones para las monedas. "USD" hace referencia a "dólar americano", "EUR" hace referencia a "euro", "CNY" hace referencia a "yuan chino", "JPY" hace referencia a "yen japonés", "CHF" hace referencia a "franco suizo", "AUD" hace referencia a "dólar australiano" y "UF" hace referencia a "unidad de fomento".

Las notas a los Estados Financieros Consolidados contienen información adicional a la presentada en los Estados de Situación Financiera Consolidados, en los Estados de Resultados Consolidados, Estados de Otros Resultados Integral Consolidado, Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados y en los Estados de Flujos de Efectivo Consolidados. En ellas se suministra descripciones narrativas o desagregación de tales estados en forma clara, relevante, fiable y comparable.

b) Bases de preparación de los Estados Financieros Consolidados

Los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, incorporan los estados financieros del Banco y las sociedades sobre las cuales el Banco ejerce control (afiliadas), e incluye los ajustes, reclasificaciones y eliminaciones necesarias para cumplir con los criterios de contabilización y valoración establecidos por la NIIF 10 "Estados Financieros Consolidados". El control se obtiene cuando el Banco:

- i. Tiene poder sobre la participada (es decir, posee derechos que le otorgan la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes de la participada);
- ii. exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada;
- iii. y capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

El Banco reevalúa si tiene o no el control sobre una participada cuando los hechos o circunstancias indican que existen cambios en uno o más de los elementos de control arriba listados. Cuando el Banco tiene menos de la mayoría de los derechos de voto sobre una participada, pero dichos derechos de voto son suficientes para tener la capacidad factible de dirigir unilateralmente las actividades relevantes, entonces se concluirá que el Banco tiene el control. El Banco considera todos los factores y circunstancias relevantes en la evaluación hecha para identificar si los derechos de voto son suficientes para obtener el control, estos incluyen:

- La cuantía de los derechos a voto que posee el Banco en relación a la cuantía y dispersión de los que mantienen otros tenedores de voto.
- Los derechos de voto potenciales mantenidos por el inversor, otros tenedores de voto u otras partes.
- Derechos que surgen de otros acuerdos contractuales.
- Cualesquiera hechos y circunstancias adicionales que indiquen que el inversor tiene, o no tiene, la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes en el momento en que esas decisiones necesiten tomarse, incluyendo los patrones de conducta de voto en reuniones de accionistas anteriores.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

La consolidación de una afiliada comienza cuando el Banco obtiene el control sobre esta, y cesa cuando el Banco pierde el control. Por ende, los ingresos y gastos de una afiliada adquirida o enajenada durante el ejercicio se incluyen en los Estados de Resultados Consolidados y en los Estados de Otros Resultados Integrales Consolidados desde la fecha en que el Banco obtiene el control hasta la fecha que el Banco deja de controlar la afiliada.

Las pérdidas y ganancias y cada componente de los Estados de Otros Resultados Integrales Consolidados son atribuidos a los tenedores del Banco y al interés no controlador. El total del resultado integral de las afiliadas es atribuido a los tenedores del Banco y al interés no controlador incluso si esto diera lugar a un déficit para el interés no controlador.

Cuando es necesario, se realizan ajustes a los estados financieros de las afiliadas para asegurar que las políticas y criterios aplicados son consistentes con las políticas y criterios contables del Banco. Además de la eliminación de todos los saldos y transacciones entre las sociedades consolidadas.

Los cambios en la participación sobre las sociedades consolidadas que no resulten en pérdidas de control son contabilizados como transacciones patrimoniales. El valor libro del patrimonio de los tenedores del Banco y del interés no controlador es ajustado para reflejar los cambios en la participación sobre las afiliadas. Cualquier diferencia entre el monto por el cual es ajustado el interés no controlador y el valor razonable de la consideración pagada o recibida es reconocido directamente en patrimonio y atribuido a los tenedores del Banco.

El interés no controlador representa la participación de terceros en el patrimonio consolidado del Banco, el cual es presentado en los Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados. Su participación en el resultado del año es presentada como "Utilidad atribuible a interés no controlador" en los Estados de Resultados Consolidados.

La siguiente tabla muestra la composición de las entidades sobre las cuales el Banco tiene la capacidad de ejercer control, por lo tanto, forman parte del perímetro de consolidación:

i. Entidades controladas por el Banco a través de la participación en patrimonio

Nombre de subsidiaria	Actividad Principal	Lugar de Incorporación y operación	Porcentaje de participación					
			Al 31 de diciembre de					
			2020			2019		
			Directo %	Indirecto %	Total %	Directo %	Indirecto %	Total %
Santander Corredora de Seguros Limitada	Corretaje de seguros	Santiago, Chile	99,75	0,01	99,76	99,75	0,01	99,76
Santander Corredores de Bolsa Limitada	Corretaje de instrumentos financieros	Santiago, Chile	50,59	0,41	51,00	50,59	0,41	51,00
Santander Asesorías Financieras Limitada (1)	Corretaje de valores	Santiago, Chile	99,03	-	99,03	99,03	-	99,03
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	Adquisición de créditos y emisión de títulos de deuda	Santiago, Chile	99,64	-	99,64	99,64	-	99,64
Klare Corredora de Seguros S.A. (2)	Corretaje de seguros	Santiago, Chile	50,10	-	50,10	50,10	-	50,10
Santander Consumer Finance Limitada (3)	Financiamiento automotriz	Santiago, Chile	51,00	-	51,00	51,00	-	51,00
Sociedad operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A. (4)	Operador de Tarjetas	Santiago, Chile	99,99	0,01	100,00	-	-	-

El detalle de las participaciones no controladoras se observa en la Nota N°26 Interés no controlador (minoritarios).

(1) Con fecha 18 de diciembre de 2019 se realizó cambio de razón social y objeto de la sociedad Santander Agente de Valores Limitada, pasando a llamarse Santander Asesorías Financieras Limitada.

(2) Con fecha 19 de octubre de 2019 se constituyó la sociedad Klare Corredores de Seguros S.A. corredora de seguros digital y sociedad de apoyo, el Banco es propietario del 50,10%.

(3) El 15 de noviembre de 2019 la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) aprobó la compra de Banco Santander-Chile del 51% de Santander Consumer Chile S.A. a SK Berge Financiamiento S.A. (49%) y Banco Santander S.A. (2%). La venta fue concretada el 27 de noviembre de 2019.

(4) Con fecha 6 de julio de 2020, se realizó la inscripción de una nueva sociedad filial y de apoyo al giro denominada "Sociedad operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A".

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

ii. Entidades controladas por el Banco a través de otras consideraciones

Las siguientes sociedades han sido consolidadas basados en que las actividades relevantes de éstas son determinadas por el Banco (sociedades de apoyo al giro) y, por ende, éste ejerce control:

- Santander Gestión de Recaudación y Cobranza Limitada; cuyo giro exclusivo es la administración y cobranza de créditos.
- Bansa Santander S.A.; su actividad principal es el financiamiento de líneas de inventario revolvente de concesionarios automotrices.
- Multiplica SpA.; esta Sociedad se constituyó en octubre de 2019 y su objeto principal es el desarrollo de programas de incentivo que fomenten la utilización de tarjetas de pago.

iii. Entidades asociadas

Las entidades asociadas son aquellas entidades sobre las que el Banco tiene capacidad para ejercer una influencia significativa, aunque no control o control conjunto. Habitualmente, esta capacidad se manifiesta en una participación igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad y se valorizan por el "método de la participación".

Las siguientes entidades son consideradas "entidades asociadas", en las cuales el Banco tiene participación y son reconocidas a través del método de participación:

Nombre Asociadas	Actividad principal	Lugar de incorporación y operación	Porcentaje de participación	
			Al 31 de diciembre de	
			2020	2019
			%	%
Centro de Compensación Automatizado S.A.	Servicios de transferencias electrónicas de fondos y compensación	Santiago, Chile	33,33	33,33
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	Depósito de valores de oferta pública	Santiago, Chile	29,29	29,29
Cámara Compensación de Alto Valor S.A.	Compensación de pagos	Santiago, Chile	15,00	15,00
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	Administración de medios de acceso	Santiago, Chile	20,00	20,00
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	Administración de la infraestructura de mercado financiero de instrumentos derivados	Santiago, Chile	12,48	12,48

En el caso Cámara Compensación de Alto Valor S.A., Banco Santander-Chile posee un representante en el Directorio, razón por la cual la Administración ha concluido que ejerce influencia significativa.

En el caso de Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A. el Banco participa a través de sus ejecutivos de forma activa en la administración, razón por la cual el Banco ha concluido que ejerce influencia significativa.

iv. Inversiones en otras sociedades

En este rubro son presentadas aquellas entidades en las cuales el Banco no posee control ni influencia significativa. Estas participaciones son presentadas al valor de compra (costo histórico) menos cualquier deterioro de existir, para mayor información ver nota N°12.

c) Interés no controlador

El interés no controlador representa la porción de las pérdidas y ganancias y los activos netos, de los cuales, directa o indirectamente, el Banco no es dueño. Es presentado separadamente dentro de los Estados de Resultados Consolidados, y dentro del patrimonio en los Estados de Situación Financiera Consolidados, separadamente del patrimonio de los accionistas.

En el caso de las Entidades controladas a través de otras consideraciones (control de actividades relevantes), el 100% de sus Resultados y Patrimonios es presentado en interés no controlador, debido a que el Banco solamente tiene control sobre éstas, pero no posee participación.

d) Segmentos de operación

Los segmentos de operación del Banco corresponden a las unidades cuyos resultados de operación son revisados de forma regular por la máxima autoridad en la toma de decisiones. Pueden agregarse dos o más segmentos de operación en uno, sólo cuando la agregación resulte coherente con el principio básico de la NIIF 8 "Segmentos de Operación" y los segmentos tengan características económicas parecidas y sean similares en cada uno de los siguientes aspectos:

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- i. La naturaleza de los productos y servicios;
- ii. la naturaleza de los procesos de producción;
- iii. el tipo o categoría de clientes a los que se destinan sus productos y servicios;
- iv. los métodos usados para distribuir sus productos o prestar servicios; y
- v. si fuera aplicable, la naturaleza del marco normativo, por ejemplo, bancario, de seguros, o de servicios públicos.

El Banco informa por separado sobre cada uno de los segmentos de operación que alcance alguno de los siguientes umbrales cuantitativos:

- i. Sus ingresos de las actividades ordinarias informados, incluyendo tanto las ventas a clientes externos como las ventas o transferencias ínter segmentos, son iguales o superiores al 10 por ciento de los ingresos de las actividades ordinarias combinadas, internos y externos, de todos los segmentos de operación.
- ii. El importe de sus resultados informados es, en términos absolutos, igual o superior al 10 por ciento del importe que sea mayor entre (i) la ganancia combinada informada por todos los segmentos de operación que no hayan presentado pérdidas; y (ii) la pérdida combinada informada por todos los segmentos de operación que hayan presentado pérdidas.
- iii. Sus activos son iguales o superiores al 10 por ciento de los activos combinados de todos los segmentos de operación.

Los segmentos de operación que no alcancen ninguno de los umbrales cuantitativos se podrán considerar segmentos sobre los que debe informarse, en cuyo caso se revelará la información separada sobre los mismos, si la dirección estima que ella podría ser útil para los usuarios de los Estados Financieros Consolidados.

La información relativa a otras actividades de negocio que no corresponden a segmentos reportables se combina y se revela dentro de la categoría Actividades Corporativas "otros".

De acuerdo con lo presentado, los segmentos del Banco se derivaron considerando que un segmento de operación es un componente de una unidad que:

- i. Contrata actividades de negocio de las cuales puede ganar ingresos e incurrir en gastos (incluyendo ingresos y gastos de transacciones con otros componentes de la misma entidad);
- ii. sus resultados operacionales son regularmente revisados por el administrador de la entidad, quien toma decisiones acerca de los recursos designados al segmento y evalúa su rendimiento; y
- iii. en relación al cual se dispone de información financiera diferenciada.

e) Moneda funcional y de presentación

El Banco, de acuerdo a la NIC 21 "Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera", ha definido como moneda funcional y de presentación el Peso Chileno, que es la moneda del entorno económico primario en el cual opera el Banco, además obedece a la moneda que influye en la estructura de costos e ingresos. Por lo tanto, todos los saldos y transacciones denominados en otras monedas diferentes al Peso Chileno son considerados como "moneda extranjera".

f) Transacciones en moneda extranjera

El Banco realiza operaciones en montos denominados en monedas extranjeras, principalmente en Dólares Americanos. Los activos y pasivos denominados en moneda extranjera, mantenidos por el Banco y afiliadas son convertidos a Pesos Chilenos al tipo de cambio de mercado representativo del cierre del mes informado (spot descontado), el cual asciende a \$712,47 por US\$ 1 para diciembre de 2020 (\$747,37 para diciembre de 2019).

El monto de las ganancias y pérdidas netas de cambio incluye el reconocimiento de los efectos de las variaciones en el tipo de cambio que tienen activos y pasivos denominados en monedas extranjeras y las ganancias o pérdidas por cambio de actuales transacciones tomadas por el Banco.

g) Definiciones y clasificaciones de instrumentos financieros

i. Definiciones

Un "Instrumento Financiero" es cualquier contrato que aumenta un activo financiero de una entidad y, simultáneamente, un pasivo financiero o instrumento de capital de otra entidad.

Un "Instrumento de Capital" es un ente jurídico que evidencia una participación residual en los activos de la entidad que lo emite una vez deducidos todos sus pasivos.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Un “Derivado Financiero” es un instrumento financiero cuyo valor cambia como respuesta a los cambios en una variable observable de mercado (tal como un tipo de interés, de cambio, el precio de un instrumento financiero o un índice de mercado, incluyendo las calificaciones crediticias), cuya inversión inicial es muy pequeña en relación a otros instrumentos financieros con respuesta similar a los cambios en las condiciones de mercado y que se liquida, generalmente, en una fecha futura.

Los “Instrumentos Financieros Híbridos” son contratos que incluyen simultáneamente un contrato principal diferente de un derivado junto con un derivado financiero, denominado derivado implícito, que no es individualmente transferible y que tiene el efecto de que algunos de los flujos de efectivo del contrato híbrido varían de la misma manera que lo haría el derivado implícito considerado aisladamente. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Banco Santander-Chile no mantuvo en su cartera derivados implícitos.

ii. Clasificación de los activos financieros a efectos de valoración

Los activos financieros son clasificados dentro de las siguientes categorías: instrumentos para negociación con efecto “a valor razonable con cambios en resultados”, instrumentos de inversión hasta el vencimiento, instrumentos de inversiones disponibles para la venta con efecto “a valor razonable con cambios en patrimonio” y préstamos y partidas por cobrar. La clasificación depende de la naturaleza y propósito de los activos financieros y es determinada en el reconocimiento inicial.

Una compra o venta convencional de activos financieros es la compra o venta de un activo financiero que requiere la entrega del activo durante un período que generalmente está regulado o surge de una convención establecida en el mercado. Una compra o venta convencional de activos financieros se reconocerá y dará de baja, según corresponda, aplicando la contabilidad de la fecha de contratación o la de la fecha de liquidación.

Los activos financieros son inicialmente reconocidos a su valor razonable más, en el caso de un activo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la compra o emisión del mismo.

Método de la tasa de interés efectiva

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un activo y de imputación del ingreso financiero a lo largo del período relevante. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar estimados (incluirá todas las comisiones y puntos de interés pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, así como los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento) a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o, cuando sea adecuado, en un período más corto, con el importe neto en libros del activo financiero reconocido inicialmente.

El ingreso es reconocido en base a la tasa de interés efectiva para los préstamos y cuentas por cobrar distintos de los activos financieros clasificados a valor razonable con cambios en resultados.

Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los activos financieros son clasificados como a valor razonable con cambios en resultados cuando son mantenidos para negociar o son designados a valor razonable con cambios en resultados.

Un activo financiero es clasificado como mantenido para negociación si:

- Se adquiere principalmente con el objetivo de venderlo en un futuro inmediato;
- en su reconocimiento inicial es parte de una cartera de instrumentos financieros identificados que el Banco gestiona conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón real reciente de obtención de beneficios a corto plazo; o
- es un derivado que no haya sido designado como un instrumento de cobertura eficaz.

Un activo financiero distinto de un activo financiero mantenido para negociar puede ser designado como un “activo financiero a valor razonable con cambios en resultados” desde el momento del reconocimiento inicial si:

- Con ello se elimine o reduzca significativamente alguna incoherencia en la medición o en el reconocimiento que de otra manera surgiría al utilizar diferentes criterios para medir activos y pasivos, o para reconocer ganancias y pérdidas en los mismos sobre bases diferentes; o
- los activos financieros forman parte de un grupo cuyo rendimiento se gestiona y evalúa según el criterio del valor razonable, de acuerdo con una estrategia de inversión o de gestión del riesgo que el Banco tiene documentada, y se facilite internamente información sobre ese grupo, de acuerdo con el criterio del valor razonable; o
- forman parte de un contrato que contiene uno o más derivados implícitos, e NIC 39 permite que todo el contrato combinado sea designado como a valor razonable con cambios en resultados.

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados son contabilizados a valor razonable, cualquier pérdida o ganancia que surja de una nueva medición será reconocida en resultados. Las pérdidas o ganancias netas reconocidas en resultados incorporan dividendos o intereses ganados sobre los activos financieros y son incluidos en “Utilidad/pérdida neta proveniente de operaciones financieras”.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Inversiones mantenidas hasta el vencimiento

Inversiones mantenidas hasta el vencimiento son activos financieros no derivados cuyos cobros son de cuantía fija o determinable y cuyos vencimientos son fijos, y además el Banco tiene tanto la intención efectiva como la capacidad de conservarlos hasta su vencimiento. Posterior a la medición inicial, las inversiones mantenidas hasta el vencimiento serán medidas al costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva menos cualquier deterioro.

Inversiones disponibles para la venta

Activos financieros disponibles para la venta son activos financieros no derivados que se designan específicamente como disponibles para la venta o que no son clasificados como (a) préstamos y cuentas por cobrar (b) inversiones mantenidas hasta el vencimiento o (c) activos financieros a valor razonable con cambios en resultados.

El Banco incluye dentro de los instrumentos disponibles para la venta instrumentos que son transados en un mercado activo e instrumentos que no son transados en mercados activos, en ambos casos dichos instrumentos son contabilizados a su valor razonable al cierre de cada período, ya que el Banco ha determinado que el valor razonable puede medirse de forma fiable para los que no tienen mercado activo. Para un activo financiero monetario disponible para la venta, la entidad reconocerá en resultados los cambios en el importe en libros relacionado con las variaciones en las tasas de cambio, utilizando el método de la tasa de interés efectivo y los dividendos percibidos. Cualquier otro cambio en el valor libro de las inversiones disponibles para la venta serán reconocidos en "Otros resultados integrales" dentro de "Cuentas de Valoración". Cuando la inversión es dispuesta o es considerada deteriorada, la ganancia o pérdida acumulada reconocida previamente en otro resultado integral deberá reclasificarse del patrimonio al resultado como un ajuste por reclasificación.

Dividendos provenientes de inversiones disponibles para la venta serán reconocidos en resultados cuando los derechos del Banco a recibir dichos dividendos hayan sido establecidos.

El valor razonable de un activo financiero monetario disponible para la venta denominado en moneda extranjera es determinado en dicha moneda y traducido de acuerdo a lo establecido en la letra f) precedente. La utilidad/ (pérdida) de cambio neta es reconocida en resultados en base al costo amortizado de los activos monetarios.

Créditos y cuentas por cobrar a clientes

Préstamos y partidas por cobrar de clientes son activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables, que no se negocian en un mercado activo. Créditos y cuentas por cobrar de clientes (incluye créditos y cuentas por cobrar de clientes y adeudado por bancos) son medidos al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos cualquier deterioro.

Los intereses ganados son reconocidos aplicando la tasa de interés efectiva, excepto por las cuentas por cobrar de corto plazo en donde el efecto de descontar los ingresos es inmaterial.

iii. Clasificación de activos financieros a efectos de presentación

Los activos financieros se incluyen, a efectos de su presentación, según su naturaleza en los estados, en las siguientes partidas:

- Efectivo y depósitos en bancos: Este rubro comprende el dinero en efectivo, las cuentas corrientes y los depósitos a la vista en el Banco Central de Chile y en otras entidades financieras del país y del exterior. Los montos colocados en operaciones overnight se seguirán informando en este rubro y en las líneas o ítems que correspondan. Si no se indica un ítem especial para esas operaciones, ellas se incluirán junto con las cuentas que se informan.
- Operaciones con liquidación en curso: Este rubro comprende los valores de los documentos en canje y los saldos por operaciones realizadas que, de acuerdo con lo pactado, no se liquidan el mismo día y compra de divisas que aún no se reciben.
- Instrumentos para negociación: Comprende la cartera de instrumentos financieros para negociación y las inversiones en fondos mutuos que deben ser ajustadas a su valor razonable.
- Contratos de retrocompra y préstamo de valores: En este rubro se presentan los saldos correspondientes a las operaciones de compra de instrumentos con pacto y los préstamos de valores. De acuerdo con la normativa vigente, el Banco no registra como cartera propia aquellos papeles comprados con pactos de retrocompra.
- Contratos de derivados financieros: En este rubro se presentan los contratos de derivados financieros con valores razonables positivos. Incluye tanto los contratos independientes, como los derivados que deben y pueden ser separados de un contrato anfitrión, sean estos de negociación o de cobertura contable, tal como se muestra en la Nota N°8.
- Derivados de negociación: Incluye el valor razonable a favor del Banco de los derivados financieros que no formen parte de coberturas contables, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos.

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- Derivados de cobertura: Incluye el valor razonable a favor del Banco de los derivados designados como instrumentos de cobertura contable, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos designados como instrumentos de cobertura contable.
- Adeudado por bancos: En este rubro se presentan los saldos de las operaciones con bancos del país y del exterior, incluido el Banco Central de Chile, distintas de las que se reflejan en los rubros anteriores.
- Créditos y cuentas por cobrar a clientes: son activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables, que no se encuentran cotizados en un mercado activo y que el Banco no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo. Cuando el Banco es el arrendador en un contrato de arrendamiento y transfiere substancialmente todos los riesgos y beneficios incidentales sobre el activo arrendado, la transacción se presenta dentro de créditos y cuentas por cobrar a clientes, mientras el activo entregado en leasing es dado de baja en los estados financieros del Banco.
- Instrumentos de inversión: Son clasificados en dos categorías: inversiones hasta el vencimiento e instrumentos disponibles para la venta. La categoría de inversiones hasta el vencimiento incluye sólo aquellos instrumentos en que el Banco tiene la capacidad e intención de mantenerlos hasta su fecha de vencimiento. Los demás instrumentos de inversión se consideran como disponibles para la venta.

iv. Clasificación de pasivos financieros a efectos de valoración

Los pasivos financieros son clasificados ya sea como pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultado o como otros pasivos financieros:

Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 el Banco no posee pasivos financieros con cambios en resultados.

Otros pasivos financieros

Otros pasivos financieros (incluyen préstamos interbancarios, instrumentos de deuda emitidos y cuentas por pagar) son inicialmente registradas al fair value y subsecuentemente medidas a costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva.

v. Clasificación de pasivos financieros a efectos de presentación

Los pasivos financieros se incluyen, a efectos de su presentación según su naturaleza en los estados financieros, en las siguientes partidas:

- Depósitos y otras obligaciones a la vista: En este rubro se incluyen todas las obligaciones a la vista, con excepción de las cuentas de ahorro a plazo, que por sus características especiales no se consideran a la vista. Se entiende que son obligaciones a la vista aquellas cuyo pago pudo ser requerido en el período, es decir, no se consideran a la vista aquellas operaciones que pasan a ser exigibles el día siguiente del cierre.
- Operaciones con liquidación en curso: En este rubro se incluyen los saldos por operaciones de compra de activos que no se liquidan el mismo día y por venta de divisas que aún no se entregan.
- Contratos de retrocompra y préstamos de valores: En este rubro se presentan los saldos correspondientes a las operaciones de venta de instrumentos con pacto y los préstamos de valores. De acuerdo con la normativa vigente, el Banco no registra como cartera propia aquellos papeles comprados con pactos de retroventa.
- Depósitos y otras captaciones a plazo: En este rubro se presentan los saldos de las operaciones de captación en las cuales se ha establecido un plazo al cabo del cual se tornan exigibles.
- Contratos de derivados financieros: En este rubro se presentan los contratos de derivados financieros con valores razonables negativos (esto es, en contra del Banco), sean estos de negociación o de cobertura contable, tal como lo demuestra la Nota N°8.
 - Derivados de negociación: incluye el valor razonable en contra del Banco de los derivados financieros que no formen parte de coberturas contables, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos.
 - Derivados de cobertura: incluye el valor razonable en contra del Banco de los derivados designados como instrumentos de cobertura contable, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos designados como instrumentos de cobertura contable.
- Obligaciones con bancos: Comprende las obligaciones con otros bancos del país, con bancos del exterior o con el Banco Central de Chile y que no fueron clasificadas en alguna definición anterior.

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- Instrumentos de deuda emitidos: Comprende cuatro rubros según se trate de obligaciones con letras de crédito, bonos subordinados, bonos corrientes y bonos hipotecarios, que pueden ser colocados en el mercado local o en el exterior, dependiendo del tipo de bono.
- Otras obligaciones financieras: En este rubro se incluyen las obligaciones crediticias con personas distintas de otros bancos del país o del exterior o del Banco Central de Chile, correspondientes a financiamientos u operaciones propias del giro.

vi. Modificaciones de activos financieros

Cuando la modificación contractual de los flujos de efectivo tiene su origen en dificultades financieras de la contraparte y dichos flujos se han adaptado para que ésta pueda cumplir con sus obligaciones de pago, esta modificación no se considerará como sustancial y por tanto no supondrá la baja del instrumento financiero actual.

Por otro lado, cuando la modificación de los flujos contractuales se origina por razones eminentemente comerciales, dicha modificación se considerará como sustancial y por tanto implicará la baja del instrumento financiero original y el reconocimiento de uno nuevo. Cualquier diferencia que se genere entre el valor en libros del instrumento financiero dado de baja y el valor razonable del nuevo instrumento financiero, se reconocerá en el Estado Consolidado de Resultados.

h) Valoración y registro de resultados de los activos y pasivos financieros

Generalmente, los activos y pasivos financieros se registran inicialmente por su valor razonable que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción. Los instrumentos no valorados por su valor razonable con cambios en resultados incluyen los costos de transacción. Posteriormente, y con ocasión de cada cierre contable, se procede a valorarlos de acuerdo con los siguientes criterios:

i. Valoración de los activos financieros

Los activos financieros, excepto los créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudados por bancos, se valoran a su "valor razonable" sin deducir ningún costo de transacción por su venta.

Se entiende por "valor razonable" como el precio que se recibiría por la venta de un activo o se pagaría por la transferencia de un pasivo en una transacción ordenada en el mercado principal (o más ventajoso) en la fecha de la medición en condiciones de mercado presentes (es decir, un precio de salida) independientemente de si ese precio es observable directamente o estimado utilizando otra técnica de valoración. Una medición del valor razonable es para un activo o pasivo concreto. Por ello, al medir el valor razonable el Banco se tiene en cuenta las características del activo o pasivo de la misma forma en que los participantes de mercado las tendrían en cuenta al fijar el precio de dicho activo o pasivo en la fecha de la medición.

La medición a valor razonable supone que la transacción de venta del activo o transferencia del pasivo tiene lugar: (a) en el mercado principal del activo o pasivo; o (b) en ausencia de un mercado principal, en el mercado más ventajoso para el activo o pasivo.

Cuando no existe un mercado observable para proporcionar información para fijar el precio en relación con la venta de un activo o la transferencia de un pasivo en la fecha de la medición, el valor razonable se obtendrá de suponer una transacción en dicha fecha, considerada desde la perspectiva de un participante de mercado que mantiene el activo o debe el pasivo.

Cuando se utilizan técnicas de valorización se maximiza el uso de datos de entrada observables relevantes y minimiza el uso de datos de entrada no observables. Cuando un activo o un pasivo medido a valor razonable tiene un precio comprador y un precio Vendedor, el precio dentro del diferencial de precios comprador-vendedor que sea el más representativo del valor razonable en esas circunstancias se utilizará para medir el valor razonable independientemente de dónde se clasifique el dato de entrada en la jerarquía del valor razonable.

Si bien se permite el uso de precios medios como recurso práctico para determinar el valor razonable de un activo o un pasivo, el Banco realiza un ajuste (FVA o fair value adjustment) cuando existe una brecha entre precio de compra y de venta (close out cost).

NIIF 13 Medición del Valor Razonable establece una jerarquía del valor razonable basada en tres niveles: Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3, en donde se concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables.

Todos los derivados se registran en el Estado Intermedio de Situación Financiera Consolidado por su valor razonable desde su fecha de contratación. Si su valor razonable es positivo se registrarán como un activo y si éste es negativo se registrarán como un pasivo. En la fecha de contratación se entiende que, salvo prueba en contrario, su valor razonable es igual al precio de la transacción. Los cambios en el valor razonable de los derivados desde la fecha de contratación se registran con contrapartida en el Estado del Resultado Consolidado en el rubro "Utilidad neta de operaciones financieras".

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Concretamente, el valor razonable de los derivados financieros incluidos en las carteras de negociación se asimila a su cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados contratados en mercados no organizados (OTC). El valor razonable de estos derivados se asimila a la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento, descontados a la fecha de la valoración ("valor actual" o "cierre teórico"), utilizándose en el proceso de valoración métodos reconocidos por los mercados financieros: "valor actual neto" o modelos de determinación de precios de opciones, entre otros métodos. Además, dentro del valor razonable de los derivados se incluye el ajuste de valorización que refleja el riesgo de crédito de la operación, ya sea propio (DVA) o de la contraparte (CVA), con el objetivo de que el valor razonable cada instrumento incluya el riesgo de crédito de la contraparte y el riesgo propio del Banco. El Riesgo de crédito de la contraparte (CVA) es un ajuste de valuación a los derivados contratados en mercados no organizados como resultado de la exposición al riesgo de crédito de la contraparte. El CVA es calculado considerando la exposición potencial a cada contraparte en los periodos futuros. El riesgo de crédito propio (DVA) es un ajuste de valuación similar al CVA, pero generado por el riesgo del crédito del Banco que asumen nuestras contrapartes.

Las "Inversiones crediticias" y la "Cartera de instrumentos de inversión hasta el vencimiento" se valoran a su "costo amortizado", utilizándose en su determinación el método del "tipo de interés efectivo". Por "costo amortizado" se entiende el costo de adquisición de un activo o pasivo financiero corregido (en más o en menos, según sea el caso) por los reembolsos de principal y la parte imputada sistemáticamente al Estado Intermedio del Resultado Consolidado de la diferencia entre el costo inicial y el correspondiente valor de reembolso al vencimiento. En el caso de los activos financieros, el costo amortizado incluye, además cualquier reducción por deterioro o incobrabilidad. En las inversiones crediticias cubiertas por operaciones de cobertura de valor razonable, se registran aquellas variaciones que se produzcan en su valor razonable relacionadas con el riesgo o con los riesgos cubiertos en dichas operaciones de cobertura, los cuales son contabilizados en "Utilidad neta de operaciones financieras".

El "tipo de interés efectivo" es la tasa de descuento que iguala exactamente el valor inicial de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de caja estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición más, en su caso, las comisiones y costos de transacción que, por su naturaleza, formen parte de su rendimiento financiero. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo coincide con la tasa de rendimiento vigente por todos los conceptos hasta la primera revisión del tipo de interés de referencia que vaya a tener lugar.

Los importes por los que figuran registrados los activos financieros representan, en todos los aspectos significativos, el máximo nivel de exposición al riesgo de crédito del Banco en cada fecha de presentación de los estados financieros. El Banco cuenta, por otro lado, con garantías tomadas y otras mejoras crediticias para mitigar su exposición al riesgo de crédito, consistentes, fundamentalmente, en garantías hipotecarias, de instrumentos de capital y personales, bienes cedidos en leasing, activos adquiridos con pacto de retrocompra, préstamos de valores y derivados.

Los instrumentos de capital cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva y los derivados financieros que tengan como activo subyacente estos instrumentos y se liquiden mediante entrega de los mismos se mantienen a su costo de adquisición, corregido, en su caso, por las pérdidas por deterioro que hayan experimentado.

ii. Técnicas de valoración

Los instrumentos financieros a valor razonable y determinados por cotizaciones publicadas en mercados activos comprenden deuda pública, deuda privada, acciones, posiciones cortas de valores y renta fija emitida.

En los casos donde no puedan observarse cotizaciones, la Administración realiza su mejor estimación del precio que el mercado fijaría utilizando para ello sus propios modelos internos que utilizan en la mayoría de los casos datos basados en parámetros observables de mercado como inputs significativos y, en limitadas ocasiones, utilizan inputs significativos no observables en datos de mercado. Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado.

La mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero en el momento inicial es el precio de la transacción, sin embargo, debido a falta de información de mercado disponible, el valor de los instrumentos puede ser obtenido de otras transacciones realizadas en el mercado con el mismo o similar instrumento, o valorarse usando una técnica de valoración donde las variables utilizadas incluyan sólo datos observables en el mercado, principalmente tipos de interés.

Las principales técnicas usadas, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, por los modelos internos del Banco para determinar el valor razonable de los instrumentos financieros son descritas a continuación:

- i. En la valoración de instrumentos financieros que permiten una cobertura estática (principalmente "forwards" y "swaps") se emplea el método del "valor presente". Los flujos de caja futuros esperados se descuentan empleando las curvas de tipos de interés de las correspondientes divisas. Por regla general, las curvas de tipos de interés son datos observables en los mercados.
- ii. En la valoración de instrumentos financieros que requieren una cobertura dinámica (principalmente opciones estructuradas y otros instrumentos estructurados) se emplea, normalmente, el modelo de "Black-Scholes". En su caso, se emplean inputs observables de mercado para obtener factores tales como el bid-offer dilusivo, tipos de cambio, volatilidad, correlación entre índices y liquidez del mercado.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- iii. En la valoración de determinados instrumentos financieros afectados por el riesgo de tipo de interés, tales como los futuros sobre tipos de interés, caps y floors, se utilizan el método del valor presente (futuros) y el modelo de "Black- Scholes" (opciones "plain vanilla"). Los principales inputs utilizados en estos modelos son principalmente datos observables en el mercado, incluyendo las correspondientes curvas de tipos de interés, volatilidades, correlaciones y tipos de cambio.

El valor razonable de los instrumentos financieros que se deriva de los modelos internos anteriores tiene en cuenta, entre otros, los términos de los contratos y datos observables de mercado, que incluyen tipos de interés, riesgo de crédito, tipos de cambio, cotizaciones de materias primas y acciones, volatilidad y prepagos. La Administración del Banco verifica que los modelos de valoración no incorporan subjetividad significativa, dado que dichas metodologías pueden ser ajustadas y calibradas, en su caso, mediante el cálculo interno del valor razonable y su posterior comparación con el correspondiente precio negociado activamente.

iii. Operaciones de cobertura y macrocoberturas

El Banco utiliza los derivados financieros para las siguientes finalidades:

- i. facilitar dichos instrumentos a los clientes que los solicitan en la gestión de sus riesgos de mercado y de crédito;
- ii. utilizarlos en la gestión de los riesgos de las posiciones propias de las entidades del Banco y de sus activos y pasivos ("derivados de cobertura"), y;
- iii. para aprovechar en beneficio propio las alteraciones que experimenten estos derivados en su valor ("derivados de negociación").

Todo derivado financiero que no reúna las condiciones que permiten considerarlo como de cobertura se trata a efectos contables como un "derivado de negociación".

Para que un derivado financiero se considere de cobertura, necesariamente tiene que:

1. Cubrir uno de los siguientes tres tipos de riesgo:
 - a. De variaciones en el valor de los activos y pasivos debidas a oscilaciones, entre otras, en la inflación (UF), tipo de interés y/o tipo de cambio al que se encuentre sujeta la posición o saldo a cubrir ("cobertura de valores razonables").
 - b. De alteraciones en los flujos de efectivo estimados con origen en los activos y pasivos financieros, compromisos y transacciones altamente probables que se prevean llevar a cabo ("cobertura de flujos de efectivo").
 - c. La inversión neta en un negocio en el extranjero ("cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero").
2. Eliminar eficazmente algún riesgo inherente al elemento o posición cubierto durante todo el plazo previsto de cobertura, lo que implica que:
 - a. En el momento de la contratación de la cobertura se espera que, en condiciones normales, ésta actúe con un alto grado de eficacia ("eficacia prospectiva").
 - b. Exista una evidencia suficiente de que la cobertura fue realmente eficaz durante toda la vida del elemento o posición cubierto ("eficacia retrospectiva").
3. Haberse documentado adecuadamente que la contratación del derivado financiero tuvo lugar específicamente para servir de cobertura de determinados saldos o transacciones y la forma en que se pensaba conseguir y medir esa cobertura, siempre que esta forma sea coherente con la gestión de los riesgos propios que lleva a cabo el Banco.

Las diferencias de valoración de las coberturas contables se registran según los siguientes criterios:

- a. En las coberturas de valor razonable, las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos (en lo que refiere al tipo de riesgo cubierto) se reconocen directamente en la cuenta "Utilidad neta de operaciones financieras" de los Estados de Resultados Consolidados.
- b. En las coberturas del valor razonable del riesgo de tipo de interés de una cartera de instrumentos financieros ("macrocoberturas"), las ganancias o pérdidas que surgen al valorar los instrumentos de cobertura se reconocen directamente en los Estados de Resultados Consolidados en el rubro de "Ingresos por intereses y reajustes".
- c. En las coberturas de los flujos de efectivo, la parte eficaz de la variación del valor del instrumento de cobertura se registra en los Estados de Otros Resultados Integrales Consolidados en "Cuentas de valoración – Coberturas de flujos de efectivo" dentro del patrimonio.

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- d. Las diferencias en valoración del instrumento de cobertura correspondientes a la parte ineficiente de las operaciones de cobertura de flujos de efectivo se llevan directamente a los Estados de Resultados Consolidados, en "Utilidad neta de operaciones financieras".

Si un derivado designado como de cobertura, bien por su finalización, por su ineffectividad o por cualquier otra causa, no cumple los requisitos indicados anteriormente, la contabilidad de cobertura se discontinúa. Cuando la "cobertura de valores razonables" es discontinuada, los ajustes a valor razonable del valor libro de la partida cubierta generados por el riesgo cubierto son amortizados contra ganancias y pérdidas desde dicha fecha, cuando sea aplicable.

Cuando se interrumpen las "coberturas de flujos de efectivo", el resultado acumulado del instrumento de cobertura reconocido en los Estados de Otros Resultados Integrales Consolidados en "Cuentas de Valoración" de patrimonio (mientras la cobertura era efectiva) se continuará reconociendo en patrimonio hasta que la transacción cubierta ocurra, momento en el que se registrará en los Estados de Resultados Consolidados, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción, en cuyo caso se registran inmediatamente en los Estados de Resultados Consolidados.

iv. Derivados implícitos en instrumentos financieros híbridos

Los derivados implícitos en otros instrumentos financieros o en otros contratos anfitriones se registran separadamente como derivados cuando: 1) sus riesgos y características no están estrechamente relacionados con los de los contratos anfitrión, 2) un instrumento separado con las mismas condiciones del derivado implícito cumple con la definición de un derivado, y 3) siempre que dichos contratos anfitriones no se encuentren clasificados en las categorías de "Otros activos (pasivos) financieros a valor razonable con cambios en resultados" o como "Cartera de instrumentos para negociación".

v. Compensación de instrumentos financieros

Los activos y pasivos financieros son objeto de compensación, es decir, de presentación en los Estados de Situación Financiera Consolidados por su importe neto, sólo cuando las entidades dependientes tienen tanto el derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos en los citados instrumentos, como la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen operaciones que cumplan con los requisitos para ser compensadas entre sí.

vi. Baja de activos y pasivos financieros

El tratamiento contable de las transferencias de activos financieros está condicionado por el grado y la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a los activos que se transfieren:

- i. Si los riesgos y beneficios se traspasan sustancialmente a terceros, caso de las ventas incondicionales, de las ventas con pacto de retrocompra por su valor razonable en la fecha de la retrocompra, de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente "out of the money", de las utilizaciones de activos en que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares y otros casos similares, el activo financiero transferido se da de baja del Estado Intermedio de Situación Financiera Consolidado, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
- ii. Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido, caso de las ventas de activos financieros con pacto de retrocompra por un precio fijo o por el precio de venta más un interés, de los contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares activos y otros casos análogos, el activo financiero transferido no se da de baja de los Estados de Situación Financiera Consolidados y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. Por el contrario, se reconocen contablemente:
- Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su costo amortizado.
 - Tanto los ingresos del activo financiero transferido (pero no dado de baja) como los gastos del nuevo pasivo financiero.
- iii. Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido – caso de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida que no están profundamente "in the money" o "out of the money", de las securitizaciones en las que el cedente asume una financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido y otros casos semejantes, se distingue entre:
- a. Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido: se da de baja de los Estados de Situación Financiera Consolidados y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- b. Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido: continúa reconociéndolo en los Estados de Situación Financiera Consolidados por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo financiero asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el costo amortizado de los derechos y obligaciones retenidas, si el activo transferido se mide por su costo amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidas, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros sólo se dan de baja de los Estados de Situación Financiera Consolidados cuando se han extinguido los derechos sobre los flujos de efectivo que generan o cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios que llevan implícitos. De forma similar, los pasivos financieros sólo se dan de baja de los Estados de Situación Financiera Consolidados cuando se han extinguido las obligaciones que generan o cuando se adquieren con la intención de cancelarlos o de recolocarlos de nuevo.

i) Reconocimiento de ingresos y gastos

A continuación, se resumen los criterios más significativos utilizados por el Banco para el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

i. Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados

Los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados se contabilizan en función a su período de devengo, utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

No obstante, cuando una operación que se evalúa de forma individual haya cumplido 90 días de atraso en su pago o cuando el Banco considera que el deudor presenta un alto grado de riesgo de incumplimiento, los intereses y reajustes correspondientes a sus operaciones no son reconocidos en los Estados del Resultados Consolidados, a menos que estos sean efectivamente percibidos.

Estos intereses y reajustes se denominan en términos generales como “suspendidos” y son registrados en cuentas de orden, las cuales no forman parte de los Estados de Situación Financiera Consolidados, sino que son informados como parte de la información complementaria de estos (Nota N°27). Estos intereses son reconocidos como ingresos, cuando son efectivamente recaudados.

Sólo se vuelven a registrar los ingresos por intereses de “operaciones con devengo suspendido” cuando dichas operaciones se vuelven corrientes (es decir, el deudor se encuentra al día con sus obligaciones).

ii. Comisiones, honorarios y conceptos asimilados

Los ingresos y gastos por comisiones y honorarios son reconocidos en los Estados de Resultados Consolidados utilizando los criterios establecidos en NIIF 15 “Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes”.

Bajo NIIF 15, el Banco reconoce los ingresos cuando se satisfacen las obligaciones de desempeño transfiriendo el servicio (un activo) al cliente, bajo esta definición un activo se transfiere cuando el cliente obtiene el control sobre el activo. El Banco considera los términos del contrato y sus prácticas tradicionales de negocio para determinar el precio de transferencia. El precio de transferencia es el monto de la contraprestación a que la entidad espera tener derecho por la transferencia de bienes y servicios comprometidos al cliente, excluyendo los importes recaudados en nombre de terceros.

Para cada obligación de desempeño el Banco aplica en forma consistente el método de reconocimiento, esto es si satisface la obligación de desempeño a lo largo del tiempo o satisface la obligación de desempeño en un momento determinado.

Las comisiones registradas por el Banco corresponden principalmente a:

- Comisiones por líneas de crédito y sobregiros: se presentan las comisiones devengadas en el ejercicio relacionadas con el otorgamiento de líneas de crédito y sobregiros en cuenta corriente.
- Comisiones por avales y cartas de crédito: se presentan las comisiones devengadas en el ejercicio relacionadas con el otorgamiento de garantías de pago por obligaciones reales o contingentes de terceros.
- Comisiones por servicios de tarjetas: se presentan las comisiones ganadas y devengadas del ejercicio, relacionadas al uso de tarjetas de crédito, débito y otras.
- Comisiones por administración de cuentas: incluye las comisiones devengadas por la mantención de cuentas corrientes, de ahorro y otras cuentas.
- Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos: se presentan los ingresos por comisiones generadas por los servicios de cobranza, recaudación y pagos prestados por el Banco.
- Comisiones por intermediación y manejo de valores: se presentan los ingresos por comisiones generadas en corretajes, colocaciones, administración y custodia de valores.
- Remuneraciones por comercialización de seguros: se incluyen los ingresos generados por la venta de seguros.
- Otras comisiones ganadas: se incluyen los ingresos generados por cambios de moneda, asesorías financieras, emisión de vales vista y colocación de productos financieros y servicios de bancarios en línea.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Los gastos por comisiones incluyen:

- Remuneraciones por operaciones de tarjeta: se incluyen las comisiones por operación de tarjetas de crédito y débito, relacionadas a los ingresos generados las comisiones por servicios de tarjetas.
- Comisiones por operaciones con valores: se incluyen las comisiones por depósito y custodia de valores y corretaje de valores.
- Otras comisiones: se incluyen las comisiones por servicios en línea.

La relación entre la nota de segmentos y los ingresos desagregados es presentada en la Nota N° 28 Comisiones.

El Banco mantiene planes de beneficios asociados a sus tarjetas de crédito, los cuales al amparo de NIIF 15 cuentan con las provisiones necesarias para afrontar la entrega de las obligaciones de desempeño futuras comprometidas, o dichas obligaciones son liquidadas inmediatamente sean generadas.

iii. Ingresos y gastos no financieros

Se reconocen contablemente de acuerdo con el criterio establecido en NIIF 15, identificando la obligación de desempeño y cuando estas son satisfechas (devengadas).

iv. Comisiones en la formalización de préstamos

Las comisiones financieras que surgen en la formalización de préstamos, fundamentalmente las comisiones de apertura o de estudio e información, son periodificadas y registradas en los Estados de Resultados Consolidados a lo largo de la vida del préstamo.

j) Deterioro de activos no financieros

Los activos no financieros del Banco, son revisados en cada fecha de presentación de los Estados Financieros Consolidados para determinar si existen indicios de deterioro (esto es, cuando el valor libro excede el importe recuperable). Si existen tales indicios, entonces se estima el monto a recuperar del activo, con el fin de determinar el alcance de la pérdida por deterioro.

El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable menos los costos de disposición y su valor en uso. Al evaluar el valor en uso, las estimaciones de entradas o salidas de efectivo serán descontadas al valor presente usando la tasa de descuento antes de impuestos que refleje la evaluación actual del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos para los cuales las estimaciones de flujos de efectivo futuros no hayan sido ajustadas.

Si se estima que el importe recuperable de un activo es menor a su valor libro, este se reduce al importe recuperable. La pérdida por deterioro se reconoce inmediatamente en el resultado del período.

En relación con otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en períodos anteriores son evaluadas en cada fecha de presentación en búsqueda de cualquier indicio de que la pérdida haya disminuido y deba revertirse. El incremento del valor libro de un activo distinto de la plusvalía atribuido a una reversión de la pérdida por deterioro no excederá el importe en libros que podría haberse obtenido (neto de amortización o depreciación) si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para dicho activo en períodos anteriores. La pérdida por deterioro del valor reconocida en la plusvalía no se revertirá.

k) Activo fijo

Incluye el importe de los inmuebles, terrenos, mobiliario, vehículos, equipos de informática y otras instalaciones de propiedad de las entidades consolidadas. Los activos se clasificarán en función de su uso:

i. Activo fijo de uso propio

El activo fijo de uso propio (que incluye, entre otros, los activos materiales recibidos por las entidades consolidadas para la liquidación, total o parcial, de activos financieros que representan derechos de cobro frente a terceros y a los que se prevé dar un uso continuado y propio, se presenta a su costo de adquisición, menos su correspondiente depreciación acumulada y, si procede, las pérdidas por deterioro que resultan de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La depreciación se calcula, aplicando el método lineal, sobre el costo de adquisición de los activos menos su valor residual, entendiéndose que los terrenos sobre los que se asientan los edificios y otras construcciones tienen una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de depreciación.

El Banco debe aplicar las siguientes vidas útiles a los bienes físicos que conformen el activo:

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

RUBRO	Vida Útil (Meses)
Terrenos	-
Cuadros y obras de arte	-
Alfombras y cortinajes	36
Computadores y equipos periféricos	36
Vehículos	36
Software y sistemas computacionales	36
Cajeros automáticos y tele consultas	60
Máquinas y equipos en general	60
Mobiliario de oficina	60
Sistemas telefónicos y comunicación	60
Sistemas de seguridad	60
Derechos sobre líneas telefónicas	60
Sistemas de climatización	84
Instalaciones en general	120
Construcciones	1.200

Con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas analizan si existen indicios de que el valor neto de los elementos de su activo material excede de su correspondiente importe recuperable, en cuyo caso, reducen el valor en libros del activo de que se trate hasta su importe recuperable y ajustan los cargos futuros por concepto de depreciación en proporción a su valor en libros ajustado y a su nueva vida útil remanente, en el caso de ser necesaria una reestimación de la misma.

Asimismo, al menos al final del ejercicio, se procede a revisar las vidas útiles estimadas de los elementos del activo fijo de uso propio, de cara a detectar cambios significativos en las mismas que, de producirse, se ajustarán mediante la correspondiente corrección del cargo en los Estados de Resultados Consolidados de periodos futuros de la cuota de depreciación en virtud de las nuevas vidas útiles.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos materiales de uso propio se cargan a los resultados del ejercicio en que se incurren.

ii. Activos cedidos en arrendamiento operativo

Los criterios aplicados para el reconocimiento del costo de adquisición de los activos cedidos en arrendamiento operativo, para su amortización, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus pérdidas por deterioro, coinciden con los descritos en relación con los activos fijos de uso propio.

l) Arrendamientos

Al inicio de un contrato el Banco evalúa si este contiene un arrendamiento. Un contrato contiene un arrendamiento si transfiere los derechos para controlar el uso de un activo identificable por un período de tiempo a cambio de una consideración. Para evaluar si el contrato transfiere el derecho a controlar el uso de un activo identificable, el Banco evalúa si:

- El contrato involucra el uso de un activo identificable – este debe especificarse explícita o implícitamente, y debe ser físicamente identificable. Si el proveedor tiene el derecho sustantivo de sustitución entonces el activo no es identificable.
- El Banco tiene los derechos de obtener los beneficios económicos por el uso del activo durante el período de uso.
- El Banco tiene el derecho de dirigir el uso del activo, esto es decidir el propósito para el cual el activo es utilizado.

a. Como arrendatario

El Banco reconoce un activo por derecho a uso y un pasivo por arrendamiento al inicio del contrato de arriendo de acuerdo a NIIF 16 “Arrendamientos”. Los principales contratos que posee el Banco son por oficinas y sucursales, los cuales son necesarios para desarrollar sus actividades.

Al inicio del contrato el activo por derecho de uso es igual al pasivo por arrendamiento, y se calcula como el valor presente de los pagos de arrendamiento descontados a la tasa incremental del Banco determinada en la fecha de inicio de los contratos, en función de la duración de cada uno de ellos, la tasa incremental promedio es de 1,45%. Posteriormente, el activo se deprecia linealmente de acuerdo a la duración del contrato, y el pasivo financiero se amortiza de acuerdo a los pagos mensuales. El interés financiero se carga al margen financiero y la depreciación se carga al gasto por depreciación de cada ejercicio.

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

El plazo del arrendamiento comprende el período no cancelable establecido en los contratos de arrendamiento, mientras que, para los contratos de arrendamiento con vida útil indefinida, el Banco ha determinado asignarle una vida útil igual al mayor período no cancelable de sus contratos de arrendamiento. Los contratos cuyo período no cancelable es igual o inferior a 12 meses, son tratados como arrendamientos de corto plazo, y por ende los pagos asociados se registran como un gasto lineal. Cualquier modificación en los plazos o canon de arriendo se trata como una nueva medición del arrendamiento.

En la medición inicial, el Banco mide el activo por derecho de uso al costo. La renta de los contratos de arrendamiento es pactada en UF, y pagada en pesos. De acuerdo a lo establecido en la Circular N°3.649 de la CMF (ex SBIF), la variación mensual en UF que afecta a los contratos establecidos en dicha unidad monetaria deben tratarse como una nueva medición, y por ende, los reajustes deben reconocerse como una modificación a la obligación y paralelamente debe ajustarse el importe del activo por derecho a usar bienes en arrendamiento.

El Banco no ha pactado contratos de arrendamiento con cláusulas de garantía de valor residual ni pagos variables de arrendamientos.

b. Como arrendador

Cuando el Banco actúa como arrendador, determina al inicio si corresponde a un arrendamiento financiero u operativo. Para ello evalúa si ha transferido substancialmente todos los riesgos y beneficios del activo. En el caso afirmativo, corresponde a un arriendo financiero, de lo contrario, es un arriendo financiero.

El Banco reconoce las rentas de arrendamiento recibidas como un ingreso en base lineal en la duración del contrato.

c. Financiamiento a terceros

Se registran como financiamiento a terceros en el rubro "Créditos y cuentas por cobrar a clientes" de los Estados de Situación Financiera Consolidados, la suma de los valores presentes de los pagos que recibirán del arrendatario incluido el precio de ejercicio de la opción de compra del arrendatario a la finalización del contrato, cuando existe una razonable seguridad de que se ejercerá la opción. Los ingresos y gastos financieros con origen en estos contratos se abonan y cargan, respectivamente, a los Estados de Resultados Consolidados, en los ítems "Ingresos por intereses" y "Gastos por intereses", a fin de lograr una tasa constante de rendimiento durante el plazo del arrendamiento.

m) Operaciones de factoring

Las operaciones de factoring se valorizan por los montos desembolsados por el Banco a cambio de las facturas u otros instrumentos de comercio representativos de crédito que la cedente entrega al Banco. La diferencia de precios entre las cantidades desembolsadas y el valor nominal real de los créditos se registra en los Estados de Resultados Consolidados como ingresos por intereses, a través del método del tipo de interés efectivo, durante el período de financiamiento.

En aquellos casos en que la cesión de estos instrumentos se realiza sin responsabilidad por parte del cedente, es el Banco quien asume los riesgos de insolvencia de los obligados al pago.

n) Activos intangibles

Los activos intangibles son identificados como activos no monetarios (separados de otros activos) sin sustancia física que surge como resultado de derechos legales o contractuales. El Banco reconoce un activo intangible, comprado o auto-generado (a costo), cuando el costo del activo puede ser estimado confiablemente y es probable que los beneficios económicos futuros atribuibles al activo sean traspasados al Banco.

Los activos intangibles son reconocidos inicialmente a su costo de adquisición o producción y son subsecuentemente medidos a su costo menos cualquier amortización acumulada o menos cualquier pérdida por deterioro acumulada.

Los softwares, desarrollados internamente son reconocidos como un activo intangible si, entre otros requisitos (básicamente la capacidad del Banco para usarlo o venderlo), puede ser identificado y tienen capacidad para generar beneficios económicos futuros.

Los activos intangibles son amortizados linealmente en función de la vida útil estimada, la cual se ha definido por defecto en 36 meses, pudiendo modificarse en la medida que se demuestre que el Banco se beneficiará por el uso del intangible por un período mayor o menor al establecido.

Los gastos en actividades de investigación son reconocidos como un gasto en el año en que estos son incurridos y no son posteriormente capitalizados.

o) Efectivo y efectivo equivalente

Para la elaboración de los Estados de Flujos de Efectivo Consolidado se ha utilizado el método indirecto, en el que partiendo del resultado consolidado del Banco antes de impuestos se incorporan las transacciones no monetarias, así como de los ingresos y gastos asociados con flujos de efectivo de actividades clasificadas como de inversión o financiamiento.

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Para la elaboración de los Estados de Flujos de Efectivo se toman en consideración los siguientes conceptos:

- i. Flujos de efectivo: las entradas y salidas de efectivo y de efectivo equivalentes, entendiendo por éstas los saldos en partidas tales como: depósitos en el Banco Central de Chile, depósitos en bancos nacionales y depósitos en el exterior.
- ii. Actividades operacionales: corresponden a las actividades normales realizadas por los bancos, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiamiento.
- iii. Actividades de inversión: corresponden a la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y equivalente de efectivo.
- iv. Actividades de financiamiento: las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades operacionales o de inversión.

p) Provisiones por riesgo de crédito

El Banco mantiene permanentemente evaluada la totalidad de la cartera de colocaciones y créditos contingentes, tal cual lo establece la CMF (ex SBIF), a fin de constituir oportunamente las provisiones necesarias y suficientes para cubrir las pérdidas esperadas asociadas a las características de los deudores y sus créditos, basado en el pago y posterior recuperación.

El Banco ha establecido provisiones para probables pérdidas en créditos y cuentas por cobrar a clientes de acuerdo con las instrucciones emitidas por la CMF (ex SBIF) y el modelo de calificación y evaluación de riesgo de crédito aprobado por el Directorio, incluyendo las modificaciones introducidas por las Circulares N°3.573 y N°3.584 y sus modificaciones posteriores las cuales establecen el método estándar para los créditos hipotecarios residenciales y las Circulares N°3.638 y N°3.647 relacionada a los créditos comerciales cartera grupal, complementan y precisan instrucciones sobre provisiones y créditos que forman la cartera deteriorada.

El Banco utiliza los siguientes modelos establecidos por la CMF (ex SBIF), para evaluar su cartera de colocaciones y créditos contingentes:

- Evaluación individual de deudores – Cuando se reconoce al deudor como individualmente significativo, vale decir, con niveles de deuda significativos y para aquellos que, aun no siéndolo, no son susceptibles de ser clasificados en un grupo de activos financieros con similares características de riesgo de crédito, y que por su tamaño, complejidad o nivel de exposición se requiere conocerla en detalle.
- Evaluación grupal de deudores – Las evaluaciones grupales resultan pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trate de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño. El Banco agrupa a los deudores con similares características de riesgo de crédito asociando a cada grupo una determinada probabilidad de incumplimiento y un porcentaje de recuperación basado en un análisis histórico fundamentado. Para tal efecto el Banco implementó el modelo estándar para créditos de vivienda (Circular N°3.573 y N°3.584), comerciales (Circular N°3.638 y N°3.647), y modelo interno para créditos de consumo.

Para la sociedad Santander Consumer Finance Limitada la determinación de la provisión por riesgo de crédito es realizada utilizando modelos internos bajo el estándar NIIF 9 para determinar las pérdidas esperadas por este incumplimiento. Estos modelos internos son revisados mensualmente y las modificaciones a dichos modelos son aprobadas por el Directorio trimestralmente, previa revisión y aprobación de la Gerencia General de la Sociedad. Estos modelos evalúan colectivamente los créditos por cobrar, para lo cual se agrupan dichos préstamos en función de características de riesgo de crédito similares, que indican la capacidad de pago del deudor sobre la totalidad de la deuda, capital e intereses, de conformidad con los términos del contrato. Además, esto permite evaluar un gran número de transacciones con montos individuales bajos, independientemente de que pertenezcan a personas o pequeñas empresas. Por lo tanto, los deudores y los préstamos con características similares se agrupan y cada grupo tiene un nivel de riesgo asignado a él.

Durante el primer semestre del año 2020, Santander Consumer Finance Limitada realizó una calibración de sus modelos de provisión de riesgo de crédito, con el objetivo de mejorar los parámetros de predicción de los comportamientos de clientes y mantener los estándares de seguimiento estadístico, lo cual resultó en una mayor provisión con efecto en resultados por MM\$ 1.900.

I. Provisiones para las evaluaciones individuales

La evaluación individual de los deudores comerciales es necesaria, de acuerdo a lo establecido por la CMF (ex SBIF) cuando se trate de empresas que, por su tamaño, complejidad o nivel de exposición con la entidad, se requiera conocerlas y analizarlas en detalle.

El análisis de los deudores se centra primeramente en su calidad crediticia y encasilla en la categoría de riesgo que le corresponde al deudor y sus respectivas operaciones de crédito y créditos contingentes, previa asignación a uno de los tres estados de cartera: Normal, Subestándar e Incumplimiento. Los factores de riesgo utilizados en la asignación son: la industria o el sector, situación del negocio, socios y administración, su situación financiera y capacidad de pago; y el comportamiento de pago.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Las categorías de cartera y sus definiciones son las siguientes:

- i. Cartera en Cumplimiento Normal, la cual corresponde a deudores cuya capacidad de pago les permite cumplir con sus obligaciones y compromisos, y no se visualiza que esta condición cambie, de acuerdo a la situación económica-financiera. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías A1 hasta A6.
- ii. Cartera Subestándar, incluye deudores con dificultades financieras o empeoramiento significativo de su capacidad de pago y sobre los que hay dudas razonables acerca del reembolso total del capital e intereses en los términos contractuales pactados, mostrando una baja holgura para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías B1 hasta B4.
- iii. Cartera en Incumplimiento, incluye a los deudores y sus créditos para los cuales se considera remota su recuperación, pues muestran una deteriorada o nula capacidad de pago, forman parte de esta cartera los deudores que han dejado de pagar sus acreencias o con indicios evidentes que dejarán de hacerlo, así como también aquellos que requieren una reestructuración forzada de deudas, disminuyendo la obligación o postergando el plazo del principal o los intereses y cualquier deudor que presente un atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías C1 hasta C6.

Carteras en Cumplimiento Normal y Subestándar

Como parte del análisis individual de los deudores, el Banco clasifica a los deudores en las siguientes categorías, asignándoles los porcentajes de probabilidad de incumplimiento y de pérdida dado el incumplimiento, los cuales dan como resultado los porcentajes de pérdida esperada:

Tipo de Cartera	Categoría del Deudor	Probabilidad de Incumplimiento (%)	Pérdida dado el Incumplimiento (%)	Pérdida Esperada (%)
Cartera Normal	A1	0,04	90,0	0,03600
	A2	0,10	82,5	0,08250
	A3	0,25	87,5	0,21875
	A4	2,00	87,5	1,75000
	A5	4,75	90,0	4,27500
	A6	10,00	90,0	9,00000
Cartera Subestándar	B1	15,00	92,5	13,87500
	B2	22,00	92,5	20,35000
	B3	33,00	97,5	32,17500
	B4	45,00	97,5	43,87500

El Banco para determinar el monto de provisiones primeramente determina la exposición afecta, la cual abarca el valor contable de los préstamos y cuentas por cobrar del cliente más los créditos contingentes, menos los importes que sean factibles de recuperar a través de la ejecución de las garantías, financieras o reales que respalden a las operaciones, a dicha exposición se le aplica los porcentajes de pérdida respectivos. Tratándose de garantías reales, el Banco debe demostrar que el valor asignado a esa deducción refleja razonablemente el valor que obtendría en la enajenación de los bienes o instrumentos de capital. En el caso de sustitución de riesgo de crédito del deudor por la calidad crediticia del aval o fiador, esta metodología solo será aplicable cuando el avalista o fiador sea una entidad calificada en alguna categoría asimilable a grado de inversión por una firma clasificadora local o internacional reconocida por la CMF (ex SBIF). En ningún caso, los valores avalados podrán descontarse del monto de exposición, procedimiento aplicable sólo cuando se trate de garantías financieras o reales.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco deberá mantener un porcentaje de provisiones mínimo de 0,5% sobre las colocaciones y créditos contingentes de la cartera normal.

Cartera en Incumplimiento

La cartera en incumplimiento comprende todas las colocaciones y el 100% del monto de los créditos contingentes, de los deudores que al cierre de un mes presenten un atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital de algún crédito. También incluirá a los deudores a los que se les otorgue un crédito para dejar vigente una operación que presentaba más de 60 días de atraso en su pago, como asimismo a aquellos deudores que hayan sido objeto de reestructuración forzosa o condonación parcial de una deuda.

Se excluirán de la cartera en incumplimiento: a) los créditos hipotecarios para vivienda, cuya morosidad sea inferior a 90 días; y, b) los créditos para financiamiento de estudios superiores de la Ley N° 20.027, que aún no presenten las condiciones de incumplimiento señaladas en la Circular N° 3.454 de 10 de diciembre de 2008.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Para efectos de constituir las provisiones sobre la cartera en incumplimiento primeramente se determina una tasa de pérdida esperada, deduciendo los montos susceptibles de recuperar vía ejecución de garantías y el valor presente de las recuperaciones obtenidas a través de acciones de cobranza neto de gastos asociados.

Una vez determinado el rango de pérdida esperada, se aplica el porcentaje de provisión respectivo sobre el monto exposición que comprende los préstamos más los créditos contingentes del mismo deudor.

Los porcentajes de provisión que son aplicados sobre la exposición son los siguientes:

Clasificación	Rango de pérdida estimada	Provisión
C1	Hasta 3%	2%
C2	Más de 3% hasta 20%	10%
C3	Más de 20% hasta 30%	25%
C4	Más de 30% hasta 50%	40%
C5	Más de 50% hasta 80%	65%
C6	Más de 80%	90%

Todos los créditos del deudor deberán mantenerse en la Cartera en Incumplimiento hasta tanto no se observe una normalización de su capacidad o conducta de pago, sin perjuicio de proceder al castigo de cada crédito en particular que cumpla la condición señalada en el título II del Capítulo B-2 del CNC. Para remover a un deudor de la Cartera en Incumplimiento, una vez superadas las circunstancias que llevaron a clasificarlo en esta cartera según las presentes normas, deberán cumplirse al menos las siguientes condiciones copulativas:

- Ninguna obligación del deudor con el Banco presenta un atraso superior a 30 días corridos.
- No se le han otorgado nuevos refinanciamientos para pagar sus obligaciones.
- Al menos uno de los pagos efectuados incluye amortización de capital.
- Si el deudor tuviere algún crédito con pagos parciales en períodos inferiores a seis meses, ya ha efectuado dos pagos.
- Si el deudor debe pagar cuotas mensuales por uno o más créditos, ha pagado cuatro cuotas consecutivas.
- El deudor no aparece con deudas directas impagas en la información que refunde la CMF (ex SBIF), salvo por montos insignificantes.

II. Provisiones de evaluación grupal

Las evaluaciones grupales resultan pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trate de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño.

Para determinar las provisiones, las evaluaciones grupales requieren de la conformación de grupos de créditos con características homogéneas en cuanto a tipo de deudores y condiciones pactadas, a fin de establecer, mediante estimaciones técnicamente fundamentadas y criterios prudenciales, tanto el comportamiento de pago del grupo como de las recuperaciones de sus créditos incumplidos. Para esto se utiliza un modelo basado en las características de los deudores, historial de pago, préstamos pendientes y morosidad entre otros factores relevantes.

El Banco utiliza metodologías para la determinación del riesgo de crédito, basadas en modelos internos y/o estándar para la estimación de provisiones para la cartera evaluada grupalmente, donde incluye créditos comerciales para deudores no evaluados individualmente, créditos para vivienda y consumo (incluyendo créditos en cuotas, tarjetas de crédito y líneas de sobregiro). Dicha metodología permite identificar en forma independiente el comportamiento de la cartera a un año vista, determinando de esta manera la provisión necesaria para cubrir las pérdidas que se manifiestan en el período de un año desde la fecha de balance.

Los clientes son segmentados de acuerdo a sus características internas y externas en grupos o perfiles, para diferenciar el riesgo de cada cartera de una manera más adecuada y ordenada (modelo cliente-cartera), esto se conoce como el método de asignación de perfil.

El método de asignación de perfil se establece en base a un método de construcción estadístico, constituyendo una relación a través de una regresión logística entre variables tales como; morosidad, comportamiento externo, variables socio-demográficas, entre otras y una variable de respuesta que determina el riesgo del cliente, en este caso mora igual o superior a 90 días. Posteriormente, se establecen perfiles comunes a los cuales se les determina una probabilidad de incumplimiento (PI) y un porcentaje de recuperación basado en un análisis histórico fundamentado que se reconoce como la pérdida dado el incumplimiento (PDI).

Por consiguiente, una vez que han perfilado a los clientes y asignado una PI y PDI en relación al perfil al cual pertenece el crédito, calcula la exposición afecta, la cual abarca el valor contable de los créditos y cuentas por cobrar del cliente más los créditos contingentes, menos los importes que sean factibles de recuperar a través de la ejecución de las garantías (para créditos distintos a los créditos de consumo).

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Sin perjuicio de lo anterior, para efectos de la constitución de provisiones asociadas a los créditos de vivienda y comerciales, el Banco deberá reconocer provisiones mínimas de acuerdo al método estándar establecido por la CMF (ex SBIF) para este tipo de créditos, que corresponden a una base mínima prudencial definido por el modelo estándar, lo cual no exime al Banco de su responsabilidad de contar con metodologías internas para efectos de la determinación de provisiones suficientes para resguardar el riesgo crediticio de dicha cartera.

Método Estándar de Provisiones para Créditos Hipotecarios para la Vivienda

De acuerdo a lo establecido en la circular N°3.573 de la CMF (ex SBIF), el Banco comenzó a aplicar el método estándar de provisiones para créditos hipotecarios de vivienda, según este método el factor de pérdida esperada aplicable sobre el monto de las colocaciones hipotecarias para la vivienda, dependerá de la morosidad de cada préstamo y de la relación, al cierre de cada mes, entre el monto del capital insoluto de cada préstamo y el valor de la garantía hipotecaria (PVG) que lo ampara.

El factor de provisión aplicable según morosidad y PVG es lo siguiente:

Tramo PVG	Días de mora al cierre del mes	0	1-29	30-59	60-89	Cartera en incumplimiento
PVG ≤ 40%	PI (%)	1,0916	21,3407	46,0536	75,1614	100
	PDI (%)	0,0225	0,0441	0,0482	0,0482	0,0537
	PE (%)	0,0002	0,0094	0,0222	0,0362	0,0537
40% < PVG ≤ 80%	PI (%)	1,9158	27,4332	52,0824	78,9511	100
	PDI (%)	2,1955	2,8233	2,9192	2,9192	3,0413
	PE (%)	0,0421	0,7745	1,5204	2,3047	3,0413
80% < PVG ≤ 90%	PI (%)	2,5150	27,9300	52,5800	79,6952	100
	PDI (%)	21,5527	21,6600	21,9200	22,1331	22,2310
	PE (%)	0,5421	6,0496	11,5255	17,6390	22,2310
PVG > 90%	PI (%)	2,7400	28,4300	53,0800	80,3677	100
	PDI (%)	27,2000	29,0300	29,5900	30,1558	30,2436
	PE (%)	0,7453	8,2532	15,7064	24,2355	30,2436

PVG=Capital insoluto del préstamo/Valor de la garantía hipotecaria.

En caso de que un mismo deudor mantenga más de un préstamo hipotecario para la vivienda con el Banco y uno de ellos presente un atraso de 90 días o más, todos estos préstamos se asignarán a la cartera en incumplimiento, calculando las provisiones para cada uno de ellos de acuerdo con sus respectivos porcentajes de PVG.

Cuando se trate de créditos hipotecarios para la vivienda vinculados a programas habitacionales y de subsidio del Estado de Chile, siempre que cuenten contractualmente con el seguro de remate provisto por este último, el porcentaje de provisión podrá ser ponderado por un factor de mitigación de pérdidas (MP), que depende del porcentaje PVG y el precio de la vivienda en la escrituración de compra-venta (V).

Método Estándar de Provisiones para Cartera Comercial

De acuerdo a lo establecido en las Circulares N°3.638 y N°3.647, a partir del 1 de julio de 2019 el Banco ha comenzado a aplicar el modelo estándar de provisiones para créditos comerciales de la cartera grupal, según corresponda a operaciones de leasing comercial, préstamos estudiantiles u otro tipo de colocaciones comerciales.

Previo a la implementación del modelo estándar, el Banco utilizaba sus modelos internos para la determinación de las provisiones comerciales grupales.

a. Operaciones de leasing comercial

Para estas operaciones, el factor de provisión se deberá aplicar sobre el valor actual de las operaciones de leasing comercial (incluida la opción de compra) y dependerá de la morosidad de cada operación, del tipo de bien en leasing y de la relación, al cierre de cada mes, entre el valor actual de cada operación y el valor del bien en leasing (PVB), según se indica en las siguientes tablas:

Probabilidad de Incumplimiento (PI) aplicable según morosidad y tipo de bien (%)		
Días de mora de la operación al cierre del mes	Tipo de bien	
	Inmobiliario	No inmobiliario
0	0,79	1,61
1-29	7,94	12,02
30-59	28,76	40,88
60-89	58,76	69,38
Cartera en incumplimiento	100,00	100,00

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Pérdida dado el Incumplimiento (PDI) aplicable según tramo PVB y tipo de bien (%)		
Tramo PVB (*)	Inmobiliario	No inmobiliario
PVB ≤ 40%	0,05	18,2
40% < PVB ≤ 50%	0,05	57,00
50% < PVB ≤ 80%	5,10	68,40
80% < PVB ≤ 90%	23,20	75,10
PVB > 90%	36,20	78,90

(*) PVB= Valor actual de la operación/Valor del bien en leasing

La determinación de la relación PVB, se efectuará considerando el valor de tasación, expresado en UF para bienes inmobiliarios y en pesos para no inmobiliarios, registrado al momento del otorgamiento del respectivo crédito, teniendo en cuenta eventuales situaciones que en ese momento puedan estar originando alzas transitorias en los precios del bien.

b. Préstamos estudiantiles

Para estas operaciones, el factor de provisión se deberá aplicar sobre la colocación del préstamo estudiantil y la exposición del crédito contingente, cuando corresponda. La determinación de dicho factor depende del tipo de préstamo estudiantil y de la exigibilidad del pago de capital o interés, al cierre de cada mes. Cuando el pago sea exigible, el factor también dependerá de su morosidad.

Para efectos de la clasificación del préstamo, se distingue entre aquellos concedidos para el financiamiento de estudios superiores otorgados de acuerdo con la Ley N° 20.027 (CAE) y, por otro lado, los créditos con garantía CORFO u otros préstamos estudiantiles.

Probabilidad de Incumplimiento (PI) aplicable según exigibilidad del pago, morosidad y tipo de préstamo (%)			
Presenta exigibilidad del pago de capital o interés al cierre del mes	Días de mora al cierre del mes	Tipo de préstamo estudiantil	
		CAE	CORFO u otros
Si	0	5,2	2,9
	1-29	37,2	15,0
	30-59	59,0	43,4
	60-89	72,8	71,9
	Cartera en incumplimiento	100,0	100,0
No	n/a	41,6	16,5

Pérdida dado el Incumplimiento (PDI) aplicable según tramo PVB y tipo de bien (%)		
Presenta exigibilidad del pago de capital o interés al cierre del mes	Tipo de préstamo estudiantil	
	CAE	CORFO u otros
Si	70,9	
No	50,3	45,8

c. Colocaciones comerciales genéricas y factoraje

Para las operaciones de factoraje y demás colocaciones comerciales, el factor de provisión, aplicable al monto de la colocación y a la exposición del crédito contingente dependerá de la morosidad de cada operación y de la relación que exista, al cierre de cada mes, entre las obligaciones que tenga el deudor con el Banco y el valor de las garantías reales que las amparan (PTVG), según se indica en las siguientes tablas:

Probabilidad de Incumplimiento (PI) aplicable según morosidad y tramo PTVG (%)			
Días de mora al cierre del mes	Con garantía		Sin garantía
	PTVG ≤ 100%	PTVG > 100%	
0	1,86	2,68	4,91
1-29	11,60	13,45	22,93
30-59	25,33	26,92	45,30
60-89	41,31	41,31	61,63
Cartera en incumplimiento	100,00	100,00	100,00

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Pérdida dado el Incumplimiento (PDI) aplicable según tramo PTVG(%)			
Garantías (con/sin)	Tramo PTVG	Operaciones comerciales genéricas o factoraje sin responsabilidad del cedente	Factoraje con responsabilidad del cedente
Con garantía	PTVG ≤ 60%	5,0	3,2
	60% < PTVG ≤ 75%	20,3	12,8
	75% < PTVG ≤ 90%	32,2	20,3
	90% < PTVG	43,0	27,1
Sin garantía		56,9	35,9

Las garantías empleadas para efectos del cómputo de la relación PTVG de este método, pueden ser de carácter específicas o generales, incluyendo aquellas que simultáneamente sean específicas y generales. Una garantía solamente podrá ser considerada si, de acuerdo a las respectivas cláusulas de cobertura, fue constituida en primer grado de preferencia a favor del Banco y solo cauciona los créditos del deudor respecto al cual se imputa (no compartida con otros deudores). No se considerarán en el cálculo, las facturas cedidas en las operaciones de factoraje, ni las garantías asociadas a los créditos para la vivienda de la cartera hipotecaria, independiente de sus cláusulas de cobertura.

Para el cálculo del ratio PTVG se deben tener las siguientes consideraciones:

- Operaciones con garantías específicas: cuando el deudor otorgó garantías específicas, para las colocaciones comerciales genéricas y factoraje, la relación PTVG se calcula de manera independiente para cada operación caucionada, como la división entre el monto de la colocación y la exposición de crédito contingente y el valor de la garantía real que la ampara.
- Operaciones con garantías generales: cuando el deudor otorgó garantías generales o generales y específicas, el Banco calcula el PTVG respectivo, de manera conjunta para todas las colocaciones comerciales genéricas y factoraje y no contempladas en el numeral i) precedente, como la división entre la suma de los montos de las colocaciones y exposiciones de créditos contingentes y las garantías generales, o generales y específicas que, de acuerdo al alcance de las restantes cláusulas de cobertura, resguarden los créditos considerados en el numerador del mencionado ratio.

Los montos de las garantías empleadas en el ratio PTVG de los numerales i) y ii) deben ser determinados de acuerdo a:

- La última valorización de la garantía sea tasación o valor razonable, según el tipo de garantía real de que se trate. Para la determinación del valor razonable se deben considerar los criterios indicados en el Capítulo 7-12 de la Recopilación Actualizada de Normas.
- Eventuales situaciones que pudiesen estar originando alzas transitorias en los valores de las garantías.
- Las limitaciones al monto de la cobertura establecidas en sus respectivas cláusulas.

d. Provisiones relacionadas a financiamientos con garantía FOGAPE Covid-19

Con fecha 17 de julio de 2020 la CMF solicitó determinar provisiones específicas de los créditos avalados por la garantía del FOGAPE Covid-19, para las que se deberán determinar las pérdidas esperadas estimando el riesgo de cada operación, sin considerar la sustitución de la calidad crediticia del aval, según el método de análisis individual o grupal que corresponda, de acuerdo a las disposiciones del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables. Este cálculo se debe realizar de manera agregada, agrupando todas aquellas operaciones a las que resulte aplicable un mismo porcentaje de deducible. Por lo tanto, el monto total de las pérdidas esperadas que resulte del cálculo agregado de cada grupo de operaciones deberá ser contrastado con el respectivo monto total de deducible que les corresponda y proceder de la siguiente forma, cuando las pérdidas esperadas de las operaciones de un grupo al que corresponde aplicar el mismo porcentaje de deducible, determinadas de acuerdo al procedimiento señalado sean menores o iguales al monto agregado del deducible, las provisiones se determinarán sin considerar la cobertura de FOGAPE Covid-19, es decir, sin sustituir la calidad crediticia del deudor directo por la del aval y cuando sean mayores al monto agregado del deducible, las provisiones se determinarán utilizando el método de sustitución dispuesto en el numeral 4.1 letra a) del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables y se reconocerán en cuentas separadas a la de provisiones comercial, consumo y vivienda. Al 31 de diciembre de 2020, el Banco ha constituido provisiones por este concepto de MM\$ 35.879 (Nota N° 10 y 31).

III. Provisiones adicionales

Bajo las normas de la CMF (ex SBIF), a los bancos se les permite establecer provisiones por sobre los límites descritos anteriormente, a fin de resguardarse del riesgo de fluctuaciones económicas no predecibles que puedan afectar el entorno macroeconómico o la situación de un sector económico específico. Estas provisiones de acuerdo a lo establecido en el número 9 del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables de la CMF (ex SBIF), se informarán en el pasivo al igual que las provisiones sobre créditos contingentes, ver Nota N° 03 y N° 31.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

IV. Castigos

Por regla general, los castigos deben efectuarse cuando expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo. Al tratarse de colocaciones, aun cuando no ocurriera lo anterior, se procederá a castigar los respectivos saldos del activo de acuerdo con lo indicado en el título II del Capítulo B-2 del Compendio de Normas Contables de la CMF (ex SBIF).

Los castigos de que se trata se refieren a las bajas en los Estados de Situación Financiera Consolidados del activo correspondiente a la respectiva operación incluyendo, por consiguiente, aquella parte que pudiera no estar vencida si se tratara de un crédito pagadero en cuotas o parcialidades, o de una operación de leasing (no existen castigos parciales).

Los castigos se contabilizan siempre con cargo a las provisiones por riesgo de crédito constituidas, de acuerdo con lo indicado en el Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables, cualquiera sea la causa por la cual se procede al castigo. Los pagos posteriores que se obtuvieran por las operaciones castigadas se reconocerán en los Estados de Resultados Consolidados como recuperaciones de créditos castigados.

Los castigos de los créditos y cuentas por cobrar se realizan sobre las cuotas vencidas, morosas y vigentes, y el plazo debe computarse desde el inicio de su mora, es decir, efectuarse cuando el tiempo de mora de una cuota o porción de crédito de una operación alcance el plazo para castigar que se dispone a continuación:

Tipo de colocación	Plazo
Créditos de consumo con o sin garantías reales	6 meses
Otras operaciones sin garantías reales	24 meses
Créditos comerciales con garantías reales	36 meses
Créditos hipotecarios para vivienda	48 meses
Leasing de consumo	6 meses
Otras operaciones de leasing no inmobiliario	12 meses
Leasing inmobiliario (comercial y vivienda)	36 meses

V. Recuperaciones de créditos y cuentas por cobrar a clientes previamente castigados

Las recuperaciones de créditos y cuentas por cobrar a clientes, previamente castigados, son registradas en los Estados de Resultados Consolidados como una reducción de las provisiones por riesgo de crédito.

Cualquier renegociación de un crédito ya castigado no dará origen a ingresos, mientras la operación siga teniendo la calidad de deteriorada, debiendo tratarse los pagos efectivos que se reciban, como recuperaciones de créditos castigados.

El crédito renegociado sólo se podrá reingresar al activo si deja de tener la calidad de deteriorado, reconociendo también el ingreso por la activación como recuperación de créditos castigados.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

q) Provisiones, activos y pasivos contingentes

Las provisiones son pasivos en los que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. Estas provisiones se reconocen en el Estado Intermedio de Situación Financiera Consolidado cuando se cumplen los siguientes requisitos en forma copulativa:

- i. es una obligación presente (legal o constructiva) como resultado de hechos pasados y;
- ii. a la fecha de los estados financieros es probable que el Banco tenga que desprenderse de recursos para cancelar la obligación y;
- iii. la cuantía de estos recursos que puedan medirse de manera fiable.

Un activo o pasivo contingente es toda obligación surgida de hechos pasados cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos y que no están bajo el control del Banco.

Los Estados Financieros Consolidados recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Las provisiones son cuantificadas usando la mejor información disponible como consecuencia de eventos que las originan y son revisadas y ajustadas con ocasión de cada cierre contable y se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas; procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

Las provisiones se clasifican en función de las obligaciones cubiertas, siendo éstas las siguientes:

- Provisiones para beneficios y remuneraciones del personal
- Provisión para dividendos mínimos
- Provisiones por riesgo de créditos contingentes
- Provisiones por contingencias

r) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El Banco reconoce, cuando corresponde, activos y pasivos por impuestos diferidos por la estimación futura de los efectos tributarios atribuibles a diferencias entre los valores contables de los activos, pasivos y sus valores tributarios. La medición de los activos y pasivos por impuestos diferidos se efectúa en base a la tasa de impuesto que, de acuerdo a la legislación tributaria vigente, se deba aplicar en el año en que los activos y pasivos por impuestos diferidos sean realizados o liquidados. Los efectos futuros de cambios en la legislación tributaria o en las tasas de impuestos son reconocidos en los impuestos diferidos a partir de la fecha en que la ley que aprueba dichos cambios sea publicada.

Los impuestos corrientes para el activo corresponden a los pagos provisionales que exceden a la provisión por impuesto a la renta u otros créditos al impuesto a la renta, tales como gastos de capacitación o donaciones a universidades. Adicionalmente, deben incluirse los P.P.M. por recuperar por utilidades absorbidas por pérdidas tributarias. En el caso del pasivo corresponden a la provisión para impuesto a la renta calculada según los resultados tributarios del período, deducidos los pagos provisionales obligatorios o voluntarios y otros créditos que se aplican a esta obligación.

s) Uso de estimaciones

La preparación de los Estados Financieros Consolidados requiere que la Administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de las políticas de contabilidad y los montos de activos, pasivos, ingresos y gastos presentados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

En ciertos casos los principios contables generalmente aceptados requieren que los activos o pasivos sean registrados o presentados a su valor razonable. El valor razonable es el monto al cual un activo puede ser intercambiado, o un pasivo cancelado entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre. Cuando los precios de mercado en mercados activos están disponibles han sido utilizados como base de valoración. Cuando los precios de mercado en mercados activos no están disponibles, el Banco ha estimado aquellos valores basado en la mejor información disponible, incluyendo el uso de modelos internos valoración y otras técnicas de evaluación.

El Banco ha establecido provisiones para cubrirse de posibles pérdidas por créditos de acuerdo a las regulaciones emitidas por la CMF (ex SBIF). Estas regulaciones requieren que para estimar las provisiones, sean éstas evaluadas regularmente tomando en consideración factores como cambios en la naturaleza y tamaño de la cartera de créditos, tendencias en la cartera prevista, calidad crediticia y condiciones económicas que puedan afectar a la capacidad de pago de los deudores. Los incrementos en provisiones por riesgo de créditos son presentados como "Provisiones por riesgo de crédito" en los Estados de Situación Financiera Consolidado.

Los préstamos son castigados cuando los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo expiran, sin embargo, en el caso de préstamos y cuentas por cobrar a clientes, el Banco las castigará de acuerdo al título II del Capítulo B-2 del Compendio de Normas Contables de la CMF (ex SBIF). Los castigos son registrados como una reducción de las provisiones por riesgo de crédito.

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente por la Administración del Banco a fin de cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

Principalmente, estas estimaciones, realizadas en función de la mejor información disponible, se refieren a:

- Provisiones por riesgo de crédito (Notas N°9, 10 y 31)
- Las pérdidas por deterioros de determinados activos (Notas N°8, 9, 10, 11 y 34)
- La vida útil de los activos materiales e intangibles (Notas N°13, 14 y 34)
- El valor razonable de activos y pasivos (Notas N°6, 7, 8, 11 y 38)
- Contingencias y compromisos (Nota N°23)
- Impuestos corrientes e impuestos diferidos (Nota N°15)

t) Activos no corrientes mantenidos para la venta

Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 el Banco clasificó las inversiones en asociadas hasta ahora mantenidas en Redbanc y Transbank como mantenidas para la venta, de acuerdo a lo establecido en NIIF 5 "Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas", debido a que espera recuperar el importe en libros fundamentalmente a través de la venta de dichas inversiones. Para poder realizar esta reclasificación, el Banco se ha asegurado de cumplir con los requisitos establecidos para ello:

- Debe estar disponible en sus condiciones actuales para su venta inmediata y su venta debe ser altamente probable.
- Para que la venta sea altamente probable, el nivel apropiado de la gerencia debe estar comprometido con un plan para vender el activo (o grupo de activos para su disposición), y debe haberse iniciado de forma activa un programa para encontrar un comprador y completar dicho plan.
- Asimismo, debe esperarse que la venta cumpla las condiciones para su reconocimiento como venta finalizada dentro del año siguiente a la fecha de clasificación.

Para esto el Banco medirá las inversiones al valor libro, dado que representa el menor valor en relación al valor razonable menos los costos de venta. Adicionalmente, el Banco reconocerá cualquier pérdida por deterioro sobre los activos no corrientes mantenidos para la venta, como una reducción del valor de dichos activos hasta el valor razonable menos los costos de venta.

Al 31 de diciembre de 2020, el Banco mantiene clasificados como "activos no corrientes mantenidos para la venta" las inversiones en Transbank y Redbanc, mientras que Nexus fue vendida en enero de 2020. Para mayor información ver Nota N°40.

Bienes recibidos o adjudicados en pago

Los bienes recibidos o adjudicados en pago de créditos y cuentas por cobrar a clientes son registrados, en el caso de las daciones en pago, al precio convenido entre las partes o, por el contrario, en aquellos casos donde no exista acuerdo entre estas, por el monto por el cual el Banco se adjudica dichos bienes en un remate judicial. En ambos casos una evaluación independiente del valor de mercado de los bienes es determinado sobre la base del estado en que se adquieran.

De existir un exceso de los créditos y cuentas por cobrar a clientes respecto del valor razonable del bien recibido o adjudicado en pago menos los costos de venta son reconocidos en los Estados de Resultados Consolidados bajo el rubro "Provisión por riesgo de crédito".

Posteriormente, estos bienes son valorizados por el menor importe entre el valor registrado en un inicio y su valor neto de realización, el cual corresponde a su valor razonable (valor de liquidez determinado a través de una tasación independiente) menos sus respectivos costos de ventas. Las diferencias entre ambos son reconocidas en los Estados de Resultados Consolidados bajo el rubro "Otros gastos operacionales".

El Banco conduce al cierre de cada año un análisis para revisar el costo de venta de los bienes recibidos o adjudicados en pago, el cual se aplicará desde dicha fecha y durante el siguiente año. En diciembre de 2020 el costo promedio fue estimado en un 3,2 sobre el valor de tasación (3,1% al 31 de diciembre de 2019). Adicionalmente, cada 18 meses se realiza una revisión de las tasaciones (independiente) para ajustar el valor razonable de los bienes.

En general, se estima que estos bienes serán enajenados dentro del plazo de un año contado desde su fecha de adjudicación. En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 84 de la Ley General de Bancos, aquellos bienes que no son vendidos dentro de dicho plazo, son castigados en una única cuota. Con fecha 25 de marzo de 2020 la CMF la CMF emitió la circular N° 2247 en donde ha resuelto otorgar un plazo adicional de dieciocho meses para la enajenación de todos los bienes que las instituciones financieras hayan recibido en pago o se adjudiquen entre el 1 de marzo de 2019 hasta el 30 de septiembre de 2020, permitiendo también que el castigo de dichos bienes se realice en parcialidades, proporcionales al número de meses comprendidos entre la fecha de su recepción y aquella que fije el banco para su enajenación.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

u) Utilidad por acción

La utilidad básica por acción se determina dividiendo el resultado neto atribuido a los propietarios del Banco entre el número promedio ponderado de las acciones en circulación durante ese período. El beneficio diluido por acción se determina de forma similar al beneficio básico, pero el número promedio ponderado de acciones en circulación se ajusta para tener en cuenta el efecto dilusivo potencial de las opciones sobre acciones, warrants y deuda convertible. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no posee instrumentos que generen efectos dilusivos en el patrimonio.

v) Adquisición (cesión) temporal de activos

Compras (ventas) de activos financieros bajo acuerdos de retroventa no opcional (retrocompra) a un precio fijo ("repos") son reconocidos en los Estados de Situación Financiera Consolidados como una cesión (recepción) financiera, basada en la naturaleza del deudor (acreedor), en los ítems "Depósitos en el Banco Central de Chile", "Depósitos en instituciones financieras" o "Créditos y cuentas por cobrar a clientes" ("Depósitos del Banco Central de Chile", "Depósitos de instituciones financieras" o "Depósitos y captaciones").

La diferencia entre los precios de compra y venta se registra como intereses financieros durante la vida del contrato.

w) Patrimonios y fondos de inversión gestionados por el Banco

Los patrimonios administrados por las distintas sociedades que forman parte del perímetro de consolidación del Banco (Santander S.A. Sociedad Securitizadora) que son propiedad de terceros no se incluyen en los Estados de Situación Financiera Consolidados. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del rubro "Ingresos por comisiones" de los Estados de Resultados Consolidados.

x) Provisión dividendos mínimos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco reconoció un pasivo (provisión) por dividendos mínimos u obligatorios. Esta provisión se realiza en base a lo estipulado en el artículo 79 la Ley de Sociedades Anónimas, coincidente con la política interna de dividendos del Banco, la cual estipula que al menos se distribuirá el 30% del resultado neto del ejercicio, salvo acuerdo diferente adoptado en la junta de accionistas respectiva, por la unanimidad de las acciones emitidas. Esta provisión es registrada como una disminución de las "Utilidades Retenidas" bajo el concepto "Provisión para dividendo mínimo" dentro de los Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados.

y) Beneficios al Personal

i. Retribuciones post – empleo – Plan de beneficio definido:

De acuerdo con los convenios colectivos laborales vigentes y otros acuerdos, el Banco Santander-Chile tiene a disposición de sus principales directivos un beneficio adicional, consistente en un plan de pensiones, que tiene por objetivo que estos cuenten con fondos para una pensión complementaria al momento de su retiro.

Características del Plan:

Las principales características del Plan de Beneficios post – empleo impulsado por el Banco Santander-Chile son:

- i. Orientado a los Directivos.
- ii. El requisito general para optar a este beneficio; es estar en ejercicio de su cargo al momento de cumplir los 60 años.
- iii. El Banco contratará una póliza de seguro colectivo mixto (vida y ahorro) por cada directivo, siendo el contratante y beneficiario la empresa del Grupo a la que pertenezca el directivo. Se realizarán aportes periódicos por igual monto al que cada directivo aporte a su plan de cotizaciones voluntarias.
- iv. El Banco será el responsable de otorgar los beneficios en forma directa.

Para determinar el valor presente de la obligación por beneficio definido y el costo del servicio presente se utiliza el método de la unidad de crédito proyectada.

Los componentes del costo de los beneficios definidos comprenden:

- Costo del servicio presente y cualquier costo por servicios pasados, los cuales son reconocidos en el resultado del ejercicio;
- el interés neto sobre el pasivo (activo) por beneficio definidos neto, el cual es reconocido en el resultado del ejercicio;
- las nuevas mediciones del pasivo (activo) por beneficio definidos neto, comprenden: (a) Ganancias y pérdidas actuariales; (b) el rendimiento de los activos del plan y; (c) los cambios en el efecto del techo del activo, los cuales son reconocidos en otro resultado integral.

El pasivo (activo) por beneficios definidos neto es el déficit o superávit, determinado como la diferencia entre el valor presente de la obligación por beneficios definidos menos el valor razonable de los activos del plan.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Los activos del plan comprenden las pólizas de seguros contratadas por el Banco con tercero que no es una parte relacionada. Estos activos son mantenidos por una entidad separada legalmente del Banco y existen solamente para pagar los beneficios a los empleados.

El Banco presenta el costo del servicio presente y el interés neto en el rubro "Remuneraciones y gastos del personal" en los Estados de Resultados Consolidados. Dada la estructura del plan, éste no genera ganancias ni pérdidas actuariales, el rendimiento del plan está establecido y fijo durante el período, por lo que no existen cambios en el techo del activo, dado lo anterior no existen monto reconocidos en otro resultado integral.

La obligación por beneficios post- empleo reconocida en los Estados de Situación Financiera Consolidados representa el déficit o superávit en los planes de beneficio definido del Banco. Cualquier superávit resultante del cálculo está limitado al valor presente de cualesquiera beneficios económicos disponibles en forma de reembolsos del plan o reducciones en las aportaciones futuras al mismo.

Cuando los empleados abandonan el plan antes de cumplir los requisitos para hacerse acreedor del beneficio, las contribuciones que realiza el Grupo se reducen.

ii. Indemnizaciones por años de servicios:

Las indemnizaciones por años de servicios se registran sólo cuando éstas efectivamente se producen o cuando se dispone de un plan formal y detallado en el que se identifican las modificaciones fundamentales que se van a realizar, y siempre que se haya comenzado a ejecutar dicho plan o se haya anunciado públicamente sus principales características, o se desprendan hechos objetivos sobre su ejecución.

iii. Beneficios basados en acciones liquidados en efectivo:

El Banco entrega a determinados ejecutivos del Banco y sus afiliadas un beneficio de pagos basados en acciones liquidados en efectivo de acuerdo a los requerimientos de NIIF 2. El Banco mide los servicios recibidos y el pasivo incurrido a valor razonable.

Hasta que el pasivo se liquide, el Banco determina el valor razonable del pasivo al final de cada período que se informe, así como en la fecha de liquidación, reconociendo cualquier cambio en el valor razonable en el resultado del período.

z) Nuevos pronunciamientos contables

I. Adopción de nuevas normas contables e instrucciones emitidas tanto por la Comisión para el Mercado Financiero como por el International Accounting Standards Board:

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidado, los nuevos pronunciamientos contables emitidos tanto por la CMF como por el International Accounting Standards Board, que han sido adoptados en su totalidad por el Banco, se detallan a continuación:

1. Normas Contables emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero

En el contexto de la pandemia global por el Covid-19, la CMF anuncio un paquete de medidas para facilitar el flujo de créditos a empresas y hogares. Algunas de dichas medidas han sido abordadas en las siguientes circulares.

Circular N°2.247 - Recopilación actualizada de Normas. Capítulo 10-1. Bienes Recibidos en Pago. Ampliar plazo de enajenación. El 25 de marzo de 2020, la CMF emitió esta circular que otorga un plazo adicional de 6 meses más (18 el total) para la enajenación de todos los bienes que las instituciones financieras hayan recibido en pago o se adjudiquen entre el 1 de marzo de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020, permitiendo también que el castigo de dichos bienes se realice en parcialidades, proporcionales al número de meses comprendidos entre la fecha de su recepción y aquella que fije el banco para su enajenación. *Estas medidas han sido adoptadas por el Banco de forma inmediata, la implementación no tuvo un impacto material.*

Circular N° 2.248 - Recopilación Actualizada de Normas. Capítulo 12-1. Patrimonio para efectos legales y reglamentarios. Tratamiento de garantías a favor de terceros en acuerdos de compensación bilateral. El 30 de marzo de 2020, la CMF emitió esta circular que modifica el tratamiento del margen de variación de derivados. Este tema actualmente no está abordado en las disposiciones del Capítulo 12-1 de la Recopilación Actualizada de Normas, pero es coherente con las disposiciones del Marco de Basilea III, en lo que respecta a la determinación de las exposiciones netas de activos y pasivos amparados en contratos de compensación legalmente reconocidos en las jurisdicciones a las que se acogen las partes. En específico, cuando se trate de operaciones con derivados celebrados bajo el amparo de un contrato marco de compensación bilateral, en que el valor razonable neto de las posiciones compensadas es negativo, se podrá deducir de las garantías constituidas en virtud del contrato dicho monto, a fin de determinar el activo sujeto a ponderación por riesgo, siempre que las garantías cumplen con las condiciones establecidas. *Estas medidas han sido adoptadas por el Banco de forma inmediata, la implementación no tuvo un impacto material.*

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Circular N° 2.250 – Recopilación Actualizada de Normas. Capítulo 12-1. Patrimonio para efectos legales y reglamentarios. Permite sumar a las provisiones adicionales una proporción de las garantías del Estado. El 20 de abril de 2020, la CMF emitió esta circular que modifica el numeral 3.1 del Título I del referido capítulo en donde podrá sumarse a las provisiones adicionales a que se refiere la letra b), dentro del límite del 1,25 % allí señalado, un monto de hasta el 15% de las garantías que amparan los activos ponderados por riesgo, las garantías que correspondan a avales o reafianzamientos otorgados por el Fisco de Chile, CORFO y el FOGAPE. *Estas medidas han sido adoptadas por el Banco de forma inmediata.*

Circular N°2252 – Aspectos relacionados a las líneas de Garantía Covid-19 del Fondo de Garantías para Pequeños y Medianos Empresarios (FOGAPE), en materia de provisiones y otros asuntos de su regulación. El 30 de abril de 2020 y en el marco de la publicación de la Ley N°21.229 y el Decreto Supremo N°130 que establecen las condiciones al otorgamiento de garantías para caucionar financiamientos a quienes se hayan visto afectados producto de la pandemia COVID-19. Establece el tratamiento para el cómputo de provisiones constituidas a la fecha de otorgamiento para créditos vigentes, así como el tratamiento de la cartera en incumplimiento y deudores que hayan contratado financiamiento con garantía Covid-19 con otras instituciones financieras. Las disposiciones de la presente Circular rigen hasta el 31 de octubre de 2021. *Estas medidas han sido adoptadas por el Banco de forma inmediata, la implementación no tuvo un impacto material.*

Circular N° 2.257 – Compendio de Normas Contables para Bancos. Permite el reconocimiento del excedente de garantía hipotecaria para la vivienda en el modelo estándar de provisiones de la cartera comercial grupal. El 22 de mayo de 2020, la CMF emitió esta circular atendidos los efectos que la crisis sanitaria originada por la pandemia del Covid-19 tendrá sobre la actividad y el riesgo de crédito de la banca, esta Comisión ha resuelto revisar la citada restricción, de manera transitoria y hasta la plena vigencia del citado nuevo marco legal que recoge las directrices de Basilea III, permitiendo el reconocimiento del excedente de garantía hipotecaria asociada a los créditos para la vivienda en el modelo estándar de provisiones de la cartera comercial grupal en el Capítulo B-1, determinado a partir de la aplicación de un haircut de 20%. *Estas medidas han sido adoptadas por el Banco, la implementación no tuvo un impacto material.*

Circular N°2.264 - Información sobre el deducible asociado a los financiamientos con garantía FOGAPE covid-19. El 21 de julio de 2020, la CMF emitió esta circular que modifica el capítulo C-3 del Compendio de Normas Contables y las instrucciones del archivo C50 sobre "Operaciones asociadas a línea de crédito COVID-19 para capital de trabajo garantizadas por el Estado". Agregando en el modelo de estado de situación financiera la cuenta 1309.1.14 "Provisiones por deducible de garantías FOGAPE Covid-19" y en el modelo de estados de resultado la cuenta 4500.1.91 "Provisiones por deducible de garantías FOGAPE Covid-19". Estas modificaciones del capítulo C-3 entraron en vigencia a partir del mes de julio de 2020, y el campo del archivo C50 deberá ser incorporado para la información referida al mes de julio de 2020, que se envía el décimo día hábil. *El Banco ha procedido a implementar esta normativa de forma inmediata, la implementación no tuvo un impacto material.*

Circular N°2.265 – Recopilación Actualizada de Normas, Capítulo 12-1. Ponderación de riesgos de los créditos bancarios garantizados por el Fisco, Corfo y FogaPe. El 21 de agosto de 2020, la CMF en consideración a la situación que enfrentan los mercados financieros y las entidades fiscalizadas a raíz de la crisis sanitaria originada por la pandemia del Covid-19, resolvió modificar la ponderación de riesgo de aquella parte de los activos que se encuentran garantizados por el Fisco de Chile, CORFO y el FOGAPE, en concordancia con la disposición del artículo primero transitorio de la Ley N°21.130. Con este nuevo tratamiento se incorporan a la categoría 2 de la clasificación de activos ponderados por riesgo, los montos de los créditos que se encuentran garantizados por el Fisco de Chile, CORFO y el FOGAPE, pasando estos, en consecuencia, de tener un ponderador por riesgo de crédito de 100% a 10%. *El Banco ha procedido a implementar esta normativa de forma inmediata, la implementación no tuvo un impacto material.*

Circular N°2.267 – Operaciones de factoraje bancario. Modifica Capítulo 8-38 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos y Circular N°36 para filiales bancarias de factoraje. El 28 de agosto de 2020, la CMF emitió esta circular que permite flexibilizar las instrucciones relativas al descuento de facturas por parte de los bancos y sus filiales de factoraje, permitiendo el descuento facturas de cesionarios distintos a su originador, dado los resguardos que contempla la Ley N°19.983 vigente al día hoy. Esta modificación se sustenta en los actuales mecanismos que contempla dicha ley cuando se cumplen los requisitos para la irrevocabilidad de la aceptación de la factura por parte del deudor y la consecuente condición de inoponibilidad que protege a los cesionarios.

Normas de Basilea III

Circular N°2.270 – Criterios y directrices generales para determinar requerimientos patrimoniales adicionales como resultado del proceso de supervisión conforme al título V y el artículo 66 quinquies de la Ley General de Bancos. El 11 de septiembre de 2020, la CMF emitió esta disposición, la cual establece que se evaluara como parte del proceso de revisión anual, la suficiencia del capital de los bancos, tanto en base al cumplimiento de los requisitos reglamentarios objetivos, como para respaldar el perfil de riesgo de cada institución; considerando en este último caso, si el objetivo de patrimonio efectivo definido por el propio banco, en concordancia con las disposiciones del nuevo Capítulo 21-13, son adecuados a su referido perfil. Si como resultado del proceso de evaluación esta Comisión determinase que un banco requiere un mayor nivel de patrimonio efectivo para hacer frente a sus riesgos, tal medida podrá ser impuesta mediante resolución fundada y con el voto favorable de al menos cuatro Comisionados, no pudiendo en todo caso exceder el 4% de los activos ponderados por riesgo del banco, netos de provisiones exigidas. Esta normativa es vigencia inmediata. *El Banco se encuentra realizando la implementación de esta normativa de forma de cumplir con los plazos estipulados.*

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Circular N°2.272 – Capital básico adicional, artículos 66 bis y 66 ter de la Ley General de Bancos. Incorpora Capítulo 21-12 a la Recopilación Actualizada de Normas. El 25 de septiembre de 2020 la CMF emitió esta normativa como parte del proceso de implementación de Basilea III, incorporando el nuevo Capítulo 21-12 a la Recopilación Actualizada de Normas, que establece los procedimientos para el cálculo, implementación y supervisión de los colchones de capital para los bancos. Esto son, el “colchón de conservación” que corresponde a un 2,5% de los activos ponderados por riesgo del banco, netos de provisiones exigidas, por sobre el patrimonio efectivo mínimo exigible de acuerdo al artículo 66 de la LGB, y al “colchón contra cíclico” el cual corresponde a un cargo variable que podrá oscilar entre 0% y 2,5% de los activos ponderados por riesgo del banco, netos de provisiones exigidas y que, al igual que el colchón de conservación, deberá constituirse con capital ordinario nivel 1. La presente norma tendrá vigencia a partir del 1 de diciembre de 2020. Los requerimientos establecidos deberán considerar la situación consolidada global del banco. *El Banco se encuentra realizando la implementación de esta normativa de forma de cumplir con los plazos estipulados.*

Circular N°2.273 – Relación entre Capital Básico y Activos Totales. Incorpora capítulo 21-30 a la Recopilación Actualizada de Normas. Emitida el 05 de octubre de 2020, esta normativa contiene los ajustes y condiciones necesarias para determinar la razón de apalancamiento, en concordancia con el resto de los cambios normativos asociados a los factores y metodología para calificar a los bancos de importancia sistémica y a la determinación de su patrimonio efectivo. La relación entre los activos y el capital no puede ser inferior a un 3% entre el capital básico y los activos totales (vigente desde el año 1997), sin embargo, esta modificación contempla la posibilidad de su aumento hasta 5% para los bancos que sean calificados como de importancia sistémica, en línea con las orientaciones de Basilea III. Esta normativa es vigencia inmediata. *El Banco se encuentra realizando la implementación de esta normativa de forma de cumplir con los plazos estipulados.*

Circular N°2.274 – Patrimonio para efectos legales y reglamentarios. Incorpora capítulo 21-1 a la Recopilación Actualizada de Normas en reemplazo del capítulo 12-1. Emitida el 08 de octubre de 2020, esta normativa introduce una metodología de cálculo basada en los estándares del Comité de Basilea III para dar adecuado cumplimiento a las disposiciones del artículo 66, 66bis y 66ter de la LGB. Se definen los distintos elementos y niveles que componen el patrimonio de los bancos acorde a la capacidad para absorber pérdidas, incluidos los ajustes y exclusiones de las partidas de activos o pasivos que corresponda realizar acorde al inciso final del artículo 66 de LGB. Las nuevas disposiciones, que rigen a partir del 1 de diciembre de 2020 y contemplan un periodo de transición que se extenderá hasta el 1 de diciembre de 2025. *El Banco se encuentra realizando la implementación de esta normativa de forma de cumplir con los plazos estipulados.*

Circular N°2.276 – Factores y Metodologías para Bancos o Grupo de Bancos calificados de importancia sistémica. Incorpora capítulo 21-11 a la Recopilación Actualizada de Normas y actualiza disposiciones del capítulo 12-14. Emitida el 02 de noviembre de 2020, esta normativa establecer el grado de importancia sistémica de un banco, se considerará un índice de importancia sistémica, determinado por la suma ponderada de la participación porcentual relativa de cada banco en los factores señalados a continuación:

- Tamaño – Ponderación 30%
- Sustituibilidad local – Ponderación 20%
- Interconexión local – Ponderación 30%
- Complejidad – Ponderación 20%

La presente normativa entrará en vigencia el 1 de diciembre del 2020, y la primera resolución que califique la calidad de importancia sistémica de los bancos se emitirá en marzo de 2021, con información de 2020. El requerimiento de capital adicional deberá constituirse a razón de un 25% del nivel requerido el 01 de diciembre de 2021, 50% el 1 de diciembre de 2022, 75% el 1 de diciembre de 2023 y 100% el 1 de diciembre de 2024. *El Banco se encuentra realizando la implementación de esta normativa de forma de cumplir con los plazos estipulados.*

Circular N°2.279 – Acciones preferentes, Bonos sin plazo fijo de vencimiento y Bonos Subordinados. Incorpora Capítulos 21-2 y 21-3 a la Recopilación Actualizada de Normas. Emitida el 24 de noviembre de 2020, esta normativa incorpora los siguientes capítulos a la RAN:

- **Capítulo 21- 2 “Instrumentos de capital adicional nivel 1 para la constitución de patrimonio efectivo: acciones preferentes y bonos sin plazo fijo de vencimiento”,** este contiene los requisitos y condiciones mínimas que deben tener las acciones preferentes y bonos sin plazo de vencimiento (AT1, instrumentos de capital adicional nivel 1). Establece exigencias a cancelación de dividendos y/o intereses, y mecanismos de absorción de pérdidas, condiciones de compra y rescate, entre otras. Rige a contar del 1 de diciembre de 2020, pero permite – como disposición transitoria – computar como equivalentes de instrumentos AT1 los bonos subordinados que cumplan con los requisitos del Capítulo 21-3 RAN y provisiones voluntarias con límite del 1,5% de los APR, neto de provisiones. Esto será aplicable el primer año, y disminuirá progresivamente, reduciéndose un 0,5% cada año, hasta llegar a 0% en 4 años.

- **Capítulo 21-3 “Instrumentos de capital Nivel 2 (T2) para constitución de patrimonio efectivo: Bonos subordinados”,** este reemplazara al capítulo 9-6 de la RAN a partir del 01 de diciembre de 2020 y establece requisitos mínimos para sean parte del patrimonio efectivo. Asimismo, establece requisitos para bonos subordinados con cláusulas de convertibilidad en acciones. También prohíbe que los bonos subordinados sean adquiridos por Bancos, filiales o coligadas. Rige a contar del 01 de diciembre de 2020 – como disposición transitoria- las emisiones de bonos subordinados vigentes, que no cumplan con las condiciones establecidas en este capítulo, seguirán siendo reconocidas como parte del patrimonio efectivo del banco desde el 1 de diciembre de 2020, pero la razón de reconocimiento decrecerá en un 10% anual con respecto al monto estimado computable cada año. *El Banco se encuentra realizando la implementación de esta normativa de forma de cumplir con los plazos estipulados.*

Circular N°2.280 – Metodología estandarizada para el cómputo de activos ponderados por riesgo operacional. Incorpora capítulo 21-8 a la Recopilación Actualizada de Normas. Emitida el 1 de diciembre de 2020, esta normativa establece que, para el cómputo del riesgo operacional, se establece un único método estándar, acorde con las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, no permitiéndose la utilización de metodologías propias a las que se refiere el inciso segundo del artículo 67. El estándar normativo contenido en el nuevo Capítulo 21-8 computa los activos ponderados por riesgo operacional a partir de dos componentes. La primera componente es un indicador de negocio, elaborado con

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

información de los estados financieros de cada banco (BIC, por sus siglas en inglés); y la segunda, un factor de ajuste elaborado a partir de las pérdidas operacionales experimentadas en los últimos 10 años (ILM, por sus siglas en inglés). La presente normativa entrará en vigencia el 01 de diciembre de 2020. Asimismo, se dispuso que hasta el 1 de diciembre de 2021 los activos ponderados por riesgo operacional serán iguales a 0. *El Banco se encuentra realizando la implementación de esta normativa de forma de cumplir con los plazos estipulados.*

Circular N°2.281 – Determinación de los Activos Ponderados por Riesgo de Crédito. Incorpora Capítulo 21-6 a la Recopilación Actualizada de Normas. Emitida el 1 de diciembre de 2020, esta norma se basa en los estándares internacionales propuestos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en 2017, cuyo método estándar es más sensible al riesgo, ya que posee categorías que dependen del tipo de contraparte y de diferentes factores de riesgo, junto con la posibilidad de disminuir los ponderadores que resultan aplicables a cada tipo de activo, cuando se consideren mitigadores de riesgo de crédito, como puede ser el caso de los acuerdos de compensación, avales y fianzas, garantías financieras o compensaciones en balance. Además, este nuevo marco permitirá la utilización de metodologías internas, previo cumplimiento de los requisitos mínimos, dispuestos en el mismo capítulo, la que también considera mantener un nivel de gestión de al menos categoría B en la última evaluación de la Comisión. De forma transitoria, establece que el cómputo de los APRC se realice de acuerdo a las actuales disposiciones del Título II del Capítulo 12-1 de la RAN, hasta el 30 de noviembre de 2021; debiendo aplicarse la nueva metodología a partir del 1 de diciembre de 2021. Además, incluye tratamiento para pactos y modifica B-1 para concordar definiciones de cartera grupal y contingentes. *El Banco se encuentra realizando la implementación de esta normativa de forma de cumplir con los plazos estipulados.*

Circular N°2.282 – Incorpora capítulo 21-7 sobre determinación de activos ponderados por riesgo de mercado a la Recopilación Actualizada de Normas. Emitida el 1 de diciembre de 2020, las disposiciones contenidas en el nuevo capítulo contemplan únicamente la definición de una metodología estandarizada, diseñada para cubrir el riesgo de mercado de los bancos, en cuya determinación se han observado los estándares propuestos por el Comité de Basilea en 2019. El modelo para la ponderación del riesgo de mercado aplica sobre los instrumentos financieros clasificados en el libro de negociación y tiene una componente general de mercado, asociada a los movimientos de tasas de interés de referencia, monedas extranjeras, materias primas y cotizaciones bursátiles; y una componente específica, asociada a aspectos idiosincráticos del emisor, tales como spread de crédito e incumplimiento. También, se considera el riesgo de moneda extranjera y materias primas para las posiciones en el libro de banca. Esta normativa es efectiva a partir del 1 de diciembre de 2020, sin embargo, contempla una disposición transitoria que considera una ponderación por riesgo de mercado igual a cero hasta el 1 de diciembre de 2021. *El Banco se encuentra realizando la implementación de esta normativa de forma de cumplir con los plazos estipulados.*

2. Normas Contables emitidas por el International Accounting Standards Board

Marco Conceptual para informes financieros 2018 – Este marco fue emitido el 29 de marzo de 2018, y su propósito es: (a) asistir al IASB en el desarrollo de normativa IFRS sobre una base consistente de conceptos, (b) asistir a los preparadores en el desarrollo de políticas contables consistentes cuando no hay un estándar que aplique a una transacción particular u otro evento, o cuando un estándar permita una serie de políticas contables; y (c) asistir a las partes en el entendimiento e interpretación de las normativas.

El marco revisado incluye un nuevo capítulo sobre medición, guías para el reporte del desempeño financiero, mejoras a definición y guías, y aclaraciones de temas importantes (por ejemplo: funciones de administración, prudencia y medición de incertidumbres en el reporte financiero).

El IASB también incluyó una enmienda que actualiza las referencias al marco en ciertos estándares. Estas modificaciones son efectivas para períodos anuales que comienzan el 1 de enero del 2020. *La Administración del Banco ha adoptado este marco conceptual sin inconvenientes.*

Modificaciones a la NIIF 3 – Definición de un negocio – El 22 de octubre de 2018 IASB publicó esta modificación, las cuales aclaran la definición de negocio, con el objetivo de ayudar a las entidades a determinar si una transacción debe contabilizarse como una combinación de negocios o como la adquisición de un activo. Las modificaciones:

- (a) Aclaran que, para ser considerado un negocio, un conjunto adquirido de actividades y activos debe incluir, como mínimo, un insumo y un proceso sustantivo que juntos contribuyen de forma significativa a la capacidad de elaborar productos;
- (b) eliminan la evaluación de si los participantes del mercado pueden sustituir los procesos o insumos que faltan y continuar con la producción de productos;
- ex añaden guías y ejemplos ilustrativos para ayudar a las entidades a evaluar si se ha adquirido un proceso sustancial;
- (d) restringen las definiciones de un negocio o de productos centrándose en bienes y servicios proporcionados a los clientes y eliminan la referencia a la capacidad de reducir costos; y

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

(e) añaden una prueba de concentración opcional que permite una evaluación simplificada de si un conjunto de actividades y negocios adquiridos no es un negocio.

Se requiere que las entidades apliquen las modificaciones a transacciones cuya fecha de adquisición sea a partir del comienzo del primer período anual sobre el que se informa que comience a partir del 1 de enero de 2020. Se permite su aplicación anticipada. *La implementación no tuvo impacto en los Estados Financieros Consolidados del Banco.*

Modificaciones a la NIC 1 y NIC 8 – Definición de material o con importancia relativa – El 31 de octubre de 2019 IASB publicó estas modificaciones, cuyo objetivo es mejorar la comprensión de la definición de material o con importancia relativa, coordinando la redacción de la definición en las Normas NIIF y en el Marco Conceptual para evitar la posibilidad de confusión que surge de definiciones diferentes; incorporando requerimientos de apoyo en la NIC 1 en la definición para darles más prominencia y aclarar su aplicabilidad; y suministrando las guías existentes sobre la definición de material o con importancia relativa en un solo lugar, junto con la definición.

Esta modificación afecta principalmente el párrafo 7 de la NIC 1, el párrafo 5 de la NIC 8, y elimina el párrafo 6 de la NIC 8, y es aplicable de forma prospectiva a los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2020. Se permite su aplicación anticipada. *La implementación no tuvo impacto en los Estados Financieros Consolidados del Banco.*

Modificaciones a NIIF 9, IAS 39 y NIIF 7 – Reforma a la tasa de interés de referencia – El 26 de septiembre de 2019 IASB publicó esta modificación que requiere revelaciones adicionales en relación a la incertidumbre generada por la reforma a una tasa de interés de referencia, esta publicación constituye la primera reacción a los potenciales efectos que generaría la reforma al IBOR en los estados financieros y modifica los requerimientos específicos de contabilidad de cobertura de coberturas de flujo de caja asumiendo que la tasa de interés de referencia no se modifica producto de la reforma de la misma. Estas modificaciones son efectivas a partir del 1 de enero de 2020 con efecto retroactivo, y aplicación anticipada permitida. *La implementación no tuvo impacto en los Estados Financieros Consolidados del Banco.*

Modificación NIIF 16 - Concesiones de alquiler relacionadas con Covid-19. El 29 de mayo de 2020, el IASB emitió esta modificación para proporcionar una excepción a los arrendatarios de no contabilizar una concesión de arriendo como una modificación de arrendamiento si está relacionada con Covid-19. Pero debe revelar la aplicación de esta excepción. La modificación es efectiva a partir del 1 de junio de 2020 excación anticipada permitida incluso para EEEF que aún no han sido autorizados al 28 de mayo de 2020. *El Banco ha decidido no tomar ninguna concesión en relación a sus contratos de arrendamiento por lo que esta modificación no ha tenido impacto en los Estados Financieros Consolidados del Banco.*

II. Nuevas normas contables e instrucciones emitidas tanto por la Comisión para el Mercado Financiero como por el International Accounting Standards Board que no han entrado en vigencia al 31 de diciembre de 2020.

A la fecha de cierre de los presentes Estados Financieros Consolidado se habían publicado nuevas Normas Internacionales de Información Financiera, así como interpretaciones de las mismas y normas de la CMF, que no eran de cumplimiento obligatorio al 31 de diciembre de 2020. Aunque en algunos casos la aplicación anticipada es permitida por el IASB, el Banco no ha realizado su aplicación a dicha fecha.

1. Normas Contables emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero

Circular N°2.243 – Compendio de Normas Contables para Bancos. El 20 de diciembre de 2019 la CMF emitió la versión actualizada del compendio de normas contables para bancos (CNCB) que incorpora principalmente las nuevas modificaciones introducidas por el International Accounting Standards a las normas internacionales de información financiera (NIIF) durante los últimos años, particularmente NIIF 9, 15 y 16, asimismo establece nuevas limitaciones o precisiones debido a la necesidad de seguir criterios más prudenciales (i.e. capítulo 5 de deterioro de NIIF 9) que se detallan en el capítulo A-2. Las modificaciones persiguen una mayor convergencia con las NIIF, mejora en las revelaciones de información financiera y contribuir a la transparencia del sistema bancario. El 20 de abril de 2020, la CMF emitió la Circular N°2249 que posterga la entrada en vigencia del nuevo CNCB a partir del 01 de enero de 2021 con fecha de transición el 1 de enero de 2021 para efectos de estados financieros comparativos en marzo de 2022. Adicionalmente, el cambio de criterio para la suspensión del reconocimiento de ingresos por intereses y reajustes (capítulo B-2), deberá ser adoptado a más tardar el 1 de enero de 2022, con fecha de transición el inicio de cualquier mes anterior a tal fecha, registrando impacto contra patrimonio y revelando la fecha en la cual se adoptó este criterio.

Durante el año 2020, el Banco ha conducido un plan de implementación del nuevo compendio basado en un diagnóstico donde a través de un análisis exhaustivo nos permitió determinar los impactos generados a nivel de sistemas, disponibilidad de información, plan de cuentas, estados financieros y revelaciones, entre otros y poder elaborar un plan de implementación y gobernanza del proyecto que nos permita dimensionar las tareas a ejecutar, plazos y esfuerzos necesarios, y poder controlar este proceso de forma óptima, comunicando los avances y situaciones identificadas a la alta administración, la cual se encuentra fuertemente comprometida en este proceso. Al cierre del año 2020 observamos un avance significativo en el plan de implementación definido, donde no vislumbramos mayores inconvenientes para enfrentar la culminación de este durante el 2021.

Circular N°2.283 - Promoción de la disciplina y transparencia de mercado a través de la divulgación de requerimientos de información desde las entidades bancarias (Pilar 3). Incorpora Capítulo 21-20 a la Recopilación Actualizada de Normas. Emitida el 01 de diciembre de 2020, esta normativa introduce las exigencias a las instituciones bancarias de divulgar información respecto de su posición y estructura de capital en un formato

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

único, de modo de disminuir las asimetrías de información. Para ello, las entidades bancarias deberán publicar el documento de Pilar 3 de forma independiente o junto con sus estados financieros, informando cada una de las tablas y formularios establecidos en la norma, esto permitirá al mercado y a los usuarios de la información una mejor evaluación de la situación de cada entidad al conocer el perfil de riesgo de las instituciones bancarias locales. Esta normativa entra en vigencia a partir del 1 de diciembre de 2022, y debe publicarse por primera vez en 2023 (1er trimestre). *El Banco se encuentra evaluando el impacto de esta normativa y lo incluirá dentro de la mesa de trabajo del tema.*

2. Normas Contables emitidas por el International Accounting Standards Board

NIIF 9, Instrumentos Financieros – El 24 de julio de 2014, el IASB publicó la versión –final de NIIF 9 - Instrumentos Financieros, incluyendo la normativa ya emitida junto a un nuevo modelo de pérdida esperada y pequeñas modificaciones a los requerimientos de clasificaciones y medición para los activos financieros, añadiendo una nueva categoría de instrumentos financieros: activos a valor razonable con cambios en otro resultado integral para ciertos instrumentos de deuda. También incluye una guía adicional sobre cómo aplicar el modelo de negocio y pruebas de características de flujo de caja contractuales.

El 12 de octubre de 2017, se publicó "Enmienda a NIIF 9: Características de cancelación anticipada con Compensación Negativa", la cual aclara que conforme a los requisitos actuales de la NIIF 9, las condiciones establecidas en Test SPPI no se cumplen si el Banco debe realizar un pago de liquidación cuando el cliente decide terminar el crédito. Con la introducción de esta modificación, en relación a los derechos de terminación, se permite medir a costo amortizado (o FVOCI) en el caso de compensación negativa.

A nivel local, la CMF de Bancos ha establecido que esta norma forma parte del nuevo CNCB aplicable a partir del 1 de enero de 2022, excepto en lo relacionado con el deterioro de valor sobre instrumentos financieros (capítulo 5.5) y los párrafos 5.4.1 (a) y (b), 5.4.3. y 5.4.4. respecto de las colocaciones ("Adeudados por Bancos" y "Créditos y cuentas por cobrar a clientes", ni sobre los créditos contingentes), ya que los criterios para estos temas se definen en los capítulos B-1 y B-3 del mencionado Compendio.

Modificaciones a IFRS 10 e IAS 28 – Venta y Contribución de activos entre un Inversionista y su asociada o negocio conjunto – El 11 de septiembre de 2014 IASB publicó esta modificación, la cual aclara el alcance de las utilidades y pérdidas reconocidas en una transacción que involucra a una asociada o negocio conjunto, y que este depende de si el activo vendido o contribución constituye un negocio. Por lo tanto, IASB concluyó que la totalidad de las ganancias o pérdidas deben ser reconocidas frente a la pérdida de control de un negocio. Asimismo, las ganancias o pérdidas que resultan de la venta o contribución de una subsidiaria que no constituye un negocio (definición de IFRS 3) a una asociada o negocio conjunto deben ser reconocidas sólo en la medida de los intereses no relacionados en la asociada o negocio conjunto.

Esta norma era inicialmente efectiva a partir del 1 de enero de 2016, sin embargo, el 17 de diciembre de 2015 IASB emitió "Fecha efectiva de Enmienda a IFRS 10 e IAS 28" posponiendo indefinidamente la entrada en vigencia de esta norma. *La Administración estará a la espera de la nueva vigencia para evaluar los potenciales efectos de esta modificación.*

Modificación a IAS 1 - Clasificación de pasivos como corrientes – no corrientes - El 23 de enero de 2020 el IASB emitió esta modificación que afecta solo la presentación de los pasivos en el estado de situación financiera. La clasificación como corriente o no corriente deberá basarse en los derechos existentes al final del período de reporte y alinear la redacción en todos los párrafos afectados al referirse al derecho a diferir la liquidación al menos por 12 meses y explicitar que solo los derechos vigentes al final de período de reporte afectan la clasificación de un pasivo. En la misma línea, aclara que la clasificación no se ve afectada por las expectativas de si una entidad ejercerá su derecho a diferir la liquidación de un pasivo y deja claro que la liquidación se refiere a la transferencia a la contraparte de efectivo, instrumentos de patrimonio, otros activos o servicios. Esta modificación es efectiva a partir del 1 de enero de 2023 con efecto retroactivo, y aplicación anticipada permitida.

La administración del Banco evaluará el impacto que esta norma tendrá sobre la presentación del estado de situación.

Mejoras Anuales a las NIIF's 2018-2020. El 15 de mayo de 2020 el IASB emitió las siguientes mejoras:

- NIIF 1 Primera 'donación de NIIF's - Subsidiaria como adoptante por primera vez: la enmienda permite que una subsidiaria que aplica el párrafo D16 (a) de NIIF 1 mida las diferencias acumuladas utilizando los montos informados por su matriz, en función de la fecha.
- NIIF 9 Instrumentos Financieros - Honorarios en la "prueba del 10 %" para la baja en cuentas de pasivos financieros: La modificación aclara que honorarios debe incluir una entidad cuando aplica la "prueba del 10%" del párrafo B3.3.6 de NIIF 9 al evaluar desreconocer un pasivo. Una entidad incluirá solo comisiones pagadas y recibidas entre la entidad (el deudor) y el prestamista, incluyendo comisiones pagadas y recibidas por la entidad o el prestamista en nombre de otros.

NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- NIIF 16–Arrendamientos - Incentivos de arrendamientos: La enmienda al Ejemplo ilustrativo 13 que acompaña a la NIIF 16 elimina del ejemplo la ilustración de reembolso de mejoras al arrendador para resolver cualquier posible confusión con respecto al tratamiento de los incentivos de arrendamiento que pueda surgir debido a cómo se ilustran los incentivos de arrendamiento en ese ejemplo.

- IAS–41 Agricultura- Impuestos en medición de valor razonable: la enmienda elimina el requisito del párrafo 22 de la NIC 41 para que las entidades excluyan los flujos de efectivo de impuestos al medir el valor razonable de un activo biológico utilizando la técnica de valor presente. Esto garantizará la coherencia con los requisitos de la NIIF 13.

Las mejoras a NIIF1, NIIF 9 y NIC 41 son efectivas a partir del 1 de enero de 2022, con aplicación anticipada permitida. La modificación a NIIF 16 solo se refiere a un ejemplo ilustrativo, por lo que no establece una fecha de vigencia. *La administración del Banco evaluará el impacto que esta norma tendrá sobre la presentación del estado de situación.*

Mejoras a NIC 16 Propiedad, planta y equipo - Ingresos antes del uso previsto. El 15 de mayo de 2020 el IASB publicó esta mejora, la cual prohíbe deducir del costo de un ítem de propiedad, planta y equipo cualquier ingreso proveniente de la venta de ítems producidos mientras estos son localizados y puestos en las condiciones necesarias para que pueda operar de la manera prevista por la gerencia. En una entidad reconocerá los ingresos de la venta de dichos artículos y el costo de producirlos, en resultados. Esta enmienda es efectiva a partir del 1 de enero de 2022, con aplicación anticipada permitida. *La administración del Banco evaluará el impacto que esta norma tendrá sobre la presentación del estado de situación.*

Modificación NIC 37 - Contratos onerosos, costos de cumplir un contrato. El 15 de mayo de 2020 el IASB publicó esta modificación, la cual establece que el costo de cumplir un contrato comprende los costos que se relacionan directamente con el contrato. Los costos que se relacionan directamente con un contrato pueden ser costos incrementales de cumplimiento de ese contrato (ejemplos serían mano de obra directa, materiales) o una asignación de otros costos que se relacionan directamente con el cumplimiento de contratos (un ejemplo sería la asignación del cargo por depreciación para un elemento de propiedad, planta y equipo utilizado para cumplir el contrato). Esta enmienda es efectiva a partir del 1 de enero de 2022, con aplicación anticipada permitida. *La administración del Banco evaluará el impacto que esta norma tendrá sobre la presentación del estado de situación.*

Modificación a NIIF 3 - Referencia al marco conceptual. El 15 de mayo de 2020 el IASB publicó esta modificación la cual actualiza la NIIF 3 para que se refiera al Marco Conceptual 2018 en lugar del Marco de 1989. Adicionalmente, agrega a NIIF 3 un requisito para transacciones y otros eventos dentro del alcance de NIC 37 o CINIIF 21, para que un adquirente aplique NIC 37 o CINIIF 21 (en lugar del Marco Conceptual) en la identificación de pasivos asumidos en una combinación de negocios, y agrega una declaración explícita estableciendo que un adquirente no debe reconocer los activos contingentes adquiridos en una combinación de negocios. Esta enmienda es efectiva a partir del 1 de enero de 2022, con aplicación anticipada permitida. *La administración del Banco evaluará el impacto que esta norma tendrá sobre la presentación del estado de situación.*

Reforma de la tasa de interés de referencia. Fase 2 – El 27 de agosto de 2020 el IASB ha finalizado su respuesta a la reforma en curso de las tasas de oferta interbancarias (IBOR) y otras tasas de interés de referencia mediante la emisión de un paquete de modificaciones a las Normas NIIF. Las enmiendas tienen por objeto ayudar a las empresas a proporcionar a los inversores información útil sobre los efectos de la reforma en los estados financieros de esas empresas.

Las modificaciones complementan las emitidas en 2019 y se centran en los efectos en los estados financieros cuando una empresa reemplaza la tasa de interés de referencia por una tasa de referencia alternativa como resultado de la reforma.

Las modificaciones de esta fase final se refieren a:

- cambios en los flujos de efectivo contractuales: una empresa no tendrá que dar de baja en cuentas o ajustar el valor en libros de los instrumentos financieros por los cambios requeridos por la reforma, sino que actualizará la tasa de interés efectiva para reflejar el cambio a la tasa de referencia alternativa;
- contabilidad de coberturas: una empresa no tendrá que discontinuar su contabilidad de coberturas únicamente porque realice los cambios requeridos por la reforma, si la cobertura cumple con los otros criterios de contabilidad de coberturas; y
- revelaciones: se requerirá que una empresa divulgue información sobre nuevos riesgos que surjan de la reforma y cómo gestiona la transición a tasas de referencia alternativas.

Estas modificaciones son efectivas para los períodos anuales de presentación de informes que comiencen a partir del 1 de enero de 2021, y se permite la adopción anticipada. *El Banco ha estado trabajando desde el año 2019 en la transición de distintas tasas de referencia libres de riesgos (en adelante también “RFR” por sus siglas en inglés), entre ellas, la tasa LIBOR. En este contexto, el plan de trabajo del Banco incluye la identificación de los clientes impactados, las áreas impactadas, los diversos riesgos a los que el Banco se ve expuesto, la determinación de equipos de trabajo respecto de cada riesgo, el involucramiento de la alta administración en un plan de gobierno del proyecto robusto y un plan de acción respecto de cada una de las áreas impactadas/riesgo identificados, lo cual nos permitirá afrontar los desafíos impuestos por los cambios de las tasas de referencia.*

NOTA N°02
CAMBIOS CONTABLES

A la fecha de los presentes Estados Financieros Consolidados no hay cambios contables que revelar.

NOTA N°03

HECHOS RELEVANTES

Al 31 de diciembre de 2020, se han registrado los siguientes hechos que a juicio de la Administración del Banco son relevantes y que han influido en las operaciones del Banco en los Estados Financieros Consolidados.

a) Directorio

Con fecha 23 de marzo de 2020, en sesión extraordinaria del Directorio, se acordó modificar la citación a la Junta Ordinaria de Accionistas, prevista inicialmente para el 21 de abril de 2020 y establecer una nueva fecha para el 30 de abril de 2020, con el objeto de proponer una nueva distribución de utilidades y pago de dividendos, llevándolo del 60% propuesto originalmente al 30% de las utilidades retenidas al 31 de diciembre de 2019 equivalentes a \$0,87891310 por acción y proponer que 30% de las utilidades del ejercicio 2019 se destine a utilidades retenidas y el 40% restante sea destinado a incrementar las reservas del Banco.

Conforme a lo establecido en los artículos 9 y 10 de la Ley N°18.045, y a lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 18.046, se informa que en sesión ordinaria del día 21 de octubre de 2020, el Directorio de Banco Santander - Chile acordó, en virtud de que, al 30 de septiembre del año 2020 la relación entre el patrimonio efectivo del Banco y sus activos ponderados por riesgo llegó a 15,13 %, y la relación entre el capital básico y sus activos ponderados por riesgo fue de 10,70 % a la misma fecha, citar a Junta Extraordinaria de Accionistas para el día jueves 26 de noviembre del año 2020, con el objeto de tratar, entre otras materias, la propuesta de distribución de un dividendo de \$ 0,87891310 por acción, correspondiente al 30 % de las utilidades del ejercicio 2019, que están incluidas como utilidades retenidas en el patrimonio del Banco.

b) Junta de Accionistas

En Junta Ordinaria de Accionistas de Banco Santander-Chile celebrada el 30 de abril de 2020, junto con aprobar los Estados Financieros correspondiente al año 2019, se acordó distribuir el 30% de las utilidades líquidas del ejercicio (que se denominan en los estados financieros "Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales del Banco"), que ascendieron a \$552.093 millones. Dichas utilidades, corresponden a un dividendo de \$ 0,87891310 por cada acción. Asimismo, se aprobó que el 40% restante de las utilidades sea destinado a incrementar las reservas del Banco y el 30% restante sea destinado a utilidades retenidas de ejercicios anteriores.

Elección de Directorio: se aprueba la elección de los señores Alfonso Gómez, Claudio Melandri, Rodrigo Vergara, Félix de Vicente, Orlando Poblete, Juan Pedro Santa María, Ana Dorrego, Rodrigo Echenique y Lucía Santa Cruz, como Directores Titulares, y Blanca Bustamante y Oscar von Chrismar, como Directores Suplentes, quienes ejercerán sus cargos por el período de tres años hasta la próxima renovación de la totalidad del Directorio.

Designación de auditores externos: se aprueba la designación de PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores SpA como auditores externos para el ejercicio 2020.

En Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Santander-Chile celebrada el 26 de noviembre de 2020, se acordó distribuir un dividendo de \$ 0,87891310 por acción, correspondiente a un 30 % de las utilidades retenidas del ejercicio 2019, correspondiente a MM\$ 165.279 el cual fue pagado el día siguiente hábil bancario a la celebración de la Junta.

c) COVID-19 o SARS CoV-2

El coronavirus COVID-19 o SARS CoV-2 es una enfermedad infecciosa altamente contagiosa, que fue detectada por primera vez en Wuhan, China durante diciembre de 2019. Posteriormente, el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) la declaró como pandemia. En Chile, el 18 de marzo de 2020, el Presidente de la República decretó estado de catástrofe nacional para implementar medidas sanitarias y económicas al respecto.

Como consecuencia de esta pandemia se han generado caídas en los mercados financieros y una creciente amenaza de recesión. Para atenuar dicho impacto, organismos locales e internacionales han publicado medidas de ayuda.

El 23 de marzo de 2020 la CMF publicó un paquete de medidas destinadas a otorgar mayor flexibilidad al sistema financiero:

- Tratamiento regulatorio que facilita la posibilidad de postergar hasta tres cuotas en el pago de los créditos hipotecarios.
- Facilidades para que los bancos flexibilicen los plazos de los créditos a los deudores Pymes hasta 6 meses.
- Posibilidad de utilizar excedentes de garantía hipotecaria para garantizar créditos a Pymes.
- Extensión de plazos de enajenación de Bienes Recibidos en Pago (Circular N°2247, ver Nota 1 letra z).
- Tratamiento del margen de variación de derivados (Circular N°2248, ver Nota 1 letra z y Nota N°22 Requerimientos de capital Basilea).

El 2 de abril de 2020, la CMF publicó medidas adicionales transitorias para el tratamiento de provisiones. Las nuevas medidas buscan otorgar un marco contable para la reprogramación de crédito, facilitar sus condiciones y evitar computar mayores provisiones. El tratamiento excepcional estará vigente hasta 31 de julio de 2020 y considera el congelamiento de las provisiones en las siguientes situaciones:

NOTA N°03

HECHOS RELEVANTES, continuación

- Hipotecaria: el máximo plazo de gracia o de prórroga de dividendos será de 6 meses para aquellos deudores que se encuentren al día o tengan una mora no superior a 30 días dentro del período de vigencia indicado.
- Comercial: el máximo plazo de gracia o de prórroga será de 4 meses para aquellos deudores que se encuentren al día o tengan una mora no superior a 30 días o una cuota dentro del período de vigencia indicado.
- Consumo: el máximo plazo de gracia o de prórroga será de 3 meses para aquellos deudores que se encuentren al día o tengan una mora no superior a 30 días dentro del período de vigencia indicado.

Además, la CMF solicitó tomar medidas que faciliten la atención de clientes y usuarios, y mantener adecuadas políticas de gestión de riesgo y establecer políticas prudentes de reparto de dividendos, dada la coyuntura.

En fecha 12 de abril de 2020, el Gobierno de Chile anunció un programa, previo acuerdo con los principales bancos del país, para dar acceso a líneas Fogape Covid-19 que proporcionan financiamiento de capital de trabajo con mejores condiciones (tasa y periodo de gracia) a personas naturales o jurídicas, que sean empresarios o empresas, que se hayan visto afectadas producto de la pandemia. En relación a los créditos que se otorguen al amparo del programa Fogape Covid-19, las provisiones de los créditos en cuotas del deudor que se reprogramen, y que cumpla con las condiciones establecidas, podrán mantenerse constantes durante el periodo de gracia o reprogramación que le otorgue la institución financiera. Esto hasta por un periodo de seis meses. El Banco por su parte ha conducido revisiones exhaustivas sobre la cartera reprogramada y las operaciones Fogape, y ha decidido constituir provisiones adicionales (ver letra g).

Las medidas de ayuda que el Banco ha otorgado en el actual contexto de pandemia, se clasifican en nuevas operaciones otorgadas al amparo de garantías Fogape y operaciones reprogramadas:

Medidas Covid-19	Al 31 de diciembre de 2020
	MM\$
Operaciones con garantía Fogape	2.076.119
Reprogramaciones	9.098.028

Las reprogramaciones principalmente afectaron operaciones hipotecarias, e incluían la reprogramación de capital, intereses, reajustes y seguros relacionados. Las cuotas reprogramadas fueron adicionadas al final del vencimiento original de la operación.

El plan de vacunación contra COVID 19 inició el día 24 de diciembre de 2020, día en que llegó el primer cargamento con 9.750 dosis de la vacuna del laboratorio Pfizer BioNtech. Al 31 de diciembre de 2020 Chile había recibido 154.050 dosis de la vacuna Pfizer BioNtech, con las que inició el plan de vacunación en todas las regiones del país y recibirá durante el primer trimestre de 2021, más de 6,5 millones de dosis de vacuna AstraZeneca/Oxford y más de 10 millones de vacunas Coronavac, para continuar el plan de vacunación en sus próximas etapas. A la fecha de publicación de estos estados financieros, en Chile se han vacunado aproximadamente un 15% de la población. Durante el primer trimestre de este año, se espera vacunar alrededor de 5 millones de personas y alcanzar el 80% de la población, es decir, unos 15 millones de personas aproximadamente, a fines del primer semestre de 2021.

Banco Central de Chile (BCCh)

El 9 de abril de 2020 el Banco Central de Chile (BCCh) anunció nuevas medidas de apoyo al funcionamiento de los mercados financieros, que se indican a continuación:

- Ampliación de plazos en los programas de gestión de liquidez en pesos y dólares a través de operaciones REPO, FX-Swap hasta 4.000 millones y US\$ 4.500 millones en NDF.
- Modificación transitoria de las normas de encaje monetario, ampliando la constitución del encaje en obligaciones en moneda extranjera de dólares estadounidenses a euros, yenes y pesos chilenos.
- Ajuste temporal de los requerimientos de liquidez para empresas bancarias, suspendiendo el cumplimiento de los requerimientos para descalses de plazos (30 y 90 días) y flexibilizando la regularización y cumplimiento del límite liquidez de corto plazo (LCR), en coordinación con la CMF, el que seguirá siendo 70% de para el año 2020.

d) Leyes y Normas

Con fecha 24 de febrero de 2020 se publica en el Diario Oficial la ley que moderniza el sistema tributario. Entre otros aspectos, esta nueva normativa implica modificaciones a la Ley de Impuesto a la Renta, modificaciones al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y modificaciones al Código Tributario.

El 30 de marzo de 2020, la CMF informa flexibilización en los plazos de implementación de Basilea III. En coordinación con el Banco Central de Chile, resolvieron postergar en un año la implementación de las exigencias de capital requeridas por la norma y mantener el marco normativo general vigente para los requerimientos de capital de la banca hasta diciembre de 2021.

NOTA N°03

HECHOS RELEVANTES, continuación

A finales de marzo de 2020, el Banco Central estableció los programas de Facilidad de Crédito Condicional al Incremento de las Colocaciones (FCIC) y de la Línea de Crédito de Liquidez (LCL). Estas son líneas para bancos, con recursos e incentivos para que éstos continúen financiando y refinanciando créditos a hogares y empresas, especialmente aquellos que no tienen acceso al mercado de capitales. El monto inicial equivale a US\$ 4.800 millones y puede aumentar, conforme se incrementen las colocaciones. A su vez, la línea adicional tiene un margen de crecimiento de cuatro veces la línea inicial, equivalente a US\$ 19.200 millones, lo que acercaría el total a los US\$ 24.000 millones. Esta medida considera a su vez la ampliación de colaterales para acceder a esta facilidad, incluyendo cartera de colocaciones comerciales de evaluación individual, categorías A1 a A3 (Ver Nota N°18).

El 20 de abril de 2020, la CMF anunció que postergara la entrada en vigencia del nuevo CNCB a partir del 1 de enero de 2022 con fecha de transición el 1 de enero de 2021 para efectos de estados financieros comparativos en marzo de 2022. No obstante, el cambio de criterio para la suspensión del reconocimiento de ingresos por intereses y reajustes (capítulo B-2), deberá ser adoptado a más tardar el 1 de enero de 2022, con fecha de transición el inicio de cualquier mes anterior a tal fecha, registrando impacto contra patrimonio y revelando la fecha en la cual se adoptó este criterio.

El 29 de mayo de 2020, se publica la Ley N° 21.234 que limita la responsabilidad de los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. La Ley establece que el peso de la prueba por operaciones que el usuario desconozca haber autorizado recaerá siempre en el emisor. El sólo registro de las operaciones no bastará, necesariamente, para demostrar que ésta fue autorizada por el usuario, ni que el usuario actuó con culpa o descuido que le sean imputables. El emisor deberá proceder a la cancelación de cargos o restitución de fondos dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha del reclamo, si su importe es inferior a 35 UF o 7 días adicionales para montos mayores. Adicionalmente, se prohíbe a los emisores ofrecer seguros cuya cobertura corresponda a riesgos que deben ser asumidos por el emisor conforme a la nueva ley. Como resultado de la aplicación de esta Ley, el Banco ha presentado una disminución de sus ingresos recurrentes por comisiones asociadas a comercialización o recaudación de seguro y ha procedido a reducir las tarifas de mantención de sus planes de cuenta.

Portabilidad financiera: La Ley que regula la Portabilidad financiera de los clientes fue publicada en Diario Oficial el 9 de junio de 2020 con entrada en vigor en 90 días posteriores. Esta Ley tiene como objeto principal facilitar al cliente el cambio de proveedor financiero. El Banco ajustó sus procesos y controles para cumplir con la mencionada Ley.

e) Sociedades

El 20 de marzo de 2020, Klare Corredora de Seguros S.A. recibió la notificación de la CMF de su inscripción en el Registro de Auxiliares del Comercio de Seguros en calidad de Corredor de Seguros Generales y de Vida. Actualmente la sociedad opera bajo modalidad de Corredora de Seguro 100% digital.

Con fecha 6 de julio de 2020, se comunicó a través de hecho esencial que Banco Santander Chile ha concurrido a la inscripción de una nueva sociedad denominada "Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A", previa autorización otorgada por la CMF a través de Resolución N°3223 de fecha 30 de junio de 2020, cuyo objeto es la operación de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas de pago con provisión de fondos, conforme con las disposiciones de la normativa del Banco Central de Chile y de la CMF. Esta es una Sociedad Anónima Filial y de Apoyo al Giro de Banco Santander-Chile quien tiene un 99,99 % de participación social junto a la sociedad Santander Asesorías Financieras Limitada con un 0,01 % de participación.

Con fecha 22 de diciembre de 2020, comunico a través de hecho esencial que la Sociedad operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A. ha citado a Junta Extraordinaria de Accionistas de dicha sociedad para el día 7 de enero de 2021 la cual tendrá por objeto pronunciarse sobre el aporte en dinero, el análisis y estimación del valor en dinero de los bienes que aportarán al monto adeudado de capital los accionistas, dar cuenta de las operaciones a que se refiere el Título XVI de la Ley 18.046 y adoptar los demás acuerdos de interés social que corresponda tratar en Junta Extraordinaria y otorgamiento de poderes que fueren necesarios para cumplir y llevar a cabo las resoluciones que se decidan en esta Junta.

Con fecha 30 de diciembre Banco Santander Chile realiza el pago parcial del capital suscrito y no pagado a la Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A. por MM\$ 4.273.

NOTA N°03

HECHOS RELEVANTES, continuación

f) Emisión de bonos bancarios

f.1 Bonos corrientes

Durante el 2020, el Banco ha emitido bonos corrientes en USD 750.000.000. El detalle de las colocaciones realizadas durante el presente año se incluye en Nota N°19.

Serie	Moneda	Plazo Original	Tasa de Emisión Anual	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
Bono USD	USD	5 años	2,70%	07-01-2020	750.000.000	07-01-2025
Total	USD				750.000.000	

f.2 Bonos Subordinados

Durante el 2020, el Banco ha emitido bonos subordinados por USD 200.000.000 y UF 5.000.000. El detalle de las colocaciones realizadas durante el presente año se incluye en Nota N°19.

Serie	Moneda	Plazo Original	Tasa de Emisión Anual	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
Bono USD	USD	10 años	3,79%	21-01-2020	200.000.000	21-01-2030
Total	USD				200.000.000	
USTDW20320	UF	15 años y 3 meses	3,50	01-03-2020	5.000.000	01-09-2035
Total	UF				5.000.000	

g) Otros

El Directorio del Banco aprobó la constitución de provisiones adicionales voluntarias con el fin de mitigar eventuales efectos futuros de la actual crisis sanitaria sobre la cartera de colocaciones del Banco, estas son las fechas y montos de la aprobación:

- Junio de 2020 por MM\$ 30.000.
- Julio de 2020 por MM\$ 30.000.
- Octubre de 2020 por MM\$ 25.000.
- Diciembre de 2020 por MM\$ 25.000.

Las provisiones adicionales fueron distribuidas en MM\$90.000 para provisiones sobre la cartera comercial, MM\$10.000 para provisiones sobre la cartera hipotecaria y MM\$10.000 para provisiones sobre la cartera de consumo.

NOTA N°04
SEGMENTOS DE NEGOCIO

El Banco administra y mide el desempeño de sus operaciones por segmentos de negocios, cuya información se basa en el sistema interno de información para la gestión según los segmentos establecidos por el Banco.

Las transacciones entre segmentos se realizan bajo condiciones y términos comerciales normales. Los activos, pasivos y resultados de cada segmento incluyen ítems directamente atribuibles al segmento al que pueden asignarse con una base razonable. Un segmento de negocio comprende clientes a los cuales se dirige una oferta de productos diferenciada pero que son homogéneos en términos que su desempeño y que es medido en forma similar.

Con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos por la alta dirección y adaptarse a las cambiantes condiciones de mercado, cada cierto tiempo, el Banco realiza adecuaciones en su organización, modificaciones que a su vez impactan en mayor o menor medida, en la forma en que éste se gestiona o administra. Así, la presente revelación entrega información sobre como el Banco se gestiona al 31 de diciembre de 2020.

El Banco se compone de los siguientes segmentos de negocios:

Individuos y PYMEs

Comprende a individuos y compañías pequeñas con ventas anuales inferiores a \$ 2.000 millones. Este segmento ofrece una variedad de servicios a los clientes incluyendo préstamos de consumo, tarjetas de crédito, préstamos comerciales, comercio exterior, préstamos hipotecarios, tarjetas de débito, cuentas corrientes, productos de ahorro, fondos mutuos, corretaje de acciones y seguros. Adicionalmente a los clientes PYMEs se ofrece préstamos con garantía estatal, leasing y factoring.

Empresas e Institucionales

Comprende compañías y grandes empresas con ventas anuales sobre los \$ 2.000 millones, organizaciones institucionales tales como universidades, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales y compañías en el sector inmobiliario que ejecutan proyectos para vender a terceros y a todas las empresas constructoras con ventas anuales superiores a \$ 800 millones sin tope. A este segmento se ofrece una gran variedad de productos, incluyendo préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de tesorería, consultoría financiera, productos de ahorro, fondos mutuos y seguros. Adicionalmente a las compañías en el sector inmobiliario se ofrece servicios especializados para el financiamiento de proyectos principalmente residenciales, con la intención de aumentar la venta de préstamos hipotecarios.

Global Corporate Banking

Comprende compañías multinacionales extranjeras o empresas multinacionales chilenas que tienen ventas por encima de los \$10.000 millones. Este segmento ofrece una gran variedad de productos, incluyendo préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de tesorería, consultoría financiera, banca de inversión, productos de ahorro, fondos mutuos y seguros.

Este segmento posee División de Tesorería que proporciona sofisticados productos financieros principalmente a compañías en el área de Banca mayorista y el área de Empresas. Se incluyen productos como financiamiento y captación a corto plazo, servicios de corretaje, derivados, securitización y otros productos diseñados según la necesidad de los clientes. El área de tesorería también maneja la intermediación de posiciones, así como la cartera de inversiones propias.

NOTA N°04
SEGMENTOS DE NEGOCIO, continuación

Actividades Corporativas ("Otros")

Este segmento incluye Gestión Financiera, que desarrolla las funciones globales de gestión de la posición estructural de cambio, del riesgo de interés estructural de la entidad matriz y del riesgo de liquidez. Este último, a través de la realización de emisiones y utilidades. Así mismo se gestionan, los recursos propios, la dotación de capital que se hace a cada unidad y el costo de financiación de las inversiones realizadas. Todo ello hace que, habitualmente, tenga aportación negativa a los resultados.

Además este segmento incorpora todos los resultados intra-segmento, todas las actividades no asignadas a un segmento o producto con clientes.

Las políticas contables de los segmentos son las mismas que las descritas en el resumen de los principios contables, y son personalizados para satisfacer las necesidades de gestión del Banco. El Banco obtiene la mayoría de sus ingresos procedentes de los ingresos por intereses, los ingresos por comisiones y los resultados por operaciones financieras. La máxima autoridad en la toma de decisiones de cada segmento se basa principalmente en los ingresos por intereses, los ingresos por comisiones y provisión de gastos para evaluar el desempeño de los segmentos, y así tomar decisiones sobre los recursos que se asignarán a estos.

Los cuadros que se presentan a continuación, muestran el resultado del Banco por segmentos de negocios, al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

Al 31 de diciembre de 2020							
	Créditos y cuentas por cobrar a clientes (1)	Ingreso neto por intereses y reajustes	Ingreso neto por comisiones	ROF (2)	Provisiones	Gastos de apoyo (3)	Contribución neta del segmento
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Segmentos							
Individuos y PYMEs	24.279.248	1.049.543	213.431	28.051	(253.261)	(596.464)	441.300
Empresas e institucionales	8.136.402	346.225	38.335	18.311	(105.846)	(91.132)	205.893
Global Corporate Banking	1.704.494	114.229	23.180	78.165	(49.295)	(72.715)	93.564
Actividades Corporativas ("otros")	289.026	83.851	(7.668)	17.058	(102.671)	(8.235)	(17.665)
Totales	34.409.170	1.593.848	267.278	141.585	(511.073)	(768.546)	723.092
Otros ingresos operacionales							21.652
Otros gastos operacionales y deterioros							(92.446)
Resultado por inversiones en sociedades							1.388
Impuesto a la renta							(131.123)
Resultado de operaciones continuas							522.563
Resultado de operaciones discontinuas							-
Utilidad consolidada del ejercicio							522.563

(1) Corresponde a créditos por cobrar a clientes más el saldo adeudado por bancos, sin deducir sus respectivas provisiones.

(2) Corresponde a la suma de la utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras y la utilidad (pérdida) de cambio neta.

(3) Corresponde a la suma de remuneraciones y gastos del personal, gastos de administración, depreciaciones y amortizaciones.

NOTA N°04
SEGMENTOS DE NEGOCIO, continuación

	Al 31 de diciembre de 2019						
	Créditos y cuentas por cobrar a clientes (1)	Ingreso neto por intereses y reajustes	Ingreso neto por comisiones	ROF (2)	Provisiones	Gastos de apoyo (3)	Contribución neta del segmento
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Segmentos							
Individuos y PYMEs	22.918.568	960.248	230.627	30.097	(374.642)	(575.511)	270.819
Empresas e institucionales	8.093.496	298.587	38.712	17.178	(42.812)	(97.054)	214.611
Global Corporate Banking	1.671.662	98.154	29.103	94.761	(758)	(65.343)	155.917
Actividades Corporativas ("otros")	48.009	59.862	(11.356)	64.983	(2.235)	(11.953)	99.301
Totales	32.731.735	1.416.851	287.086	207.019	(420.447)	(749.861)	740.648
Otros ingresos operacionales							24.598
Otros gastos operacionales y deterioros							(63.747)
Resultado por inversiones en sociedades							1.146
Impuesto a la renta							(150.168)
Resultado de operaciones continuas							552.477
Resultado de operaciones discontinuas							1.699
Utilidad consolidada del ejercicio							554.176

- (1) Corresponde a créditos por cobrar a clientes más el saldo adeudado por bancos, sin deducir sus respectivas provisiones.
(2) Corresponde a la suma de la utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras y la utilidad (pérdida) de cambio neta.
(3) Corresponde a la suma de remuneraciones y gastos del personal, gastos de administración, depreciaciones y amortizaciones.

NOTA N°05
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO

a) El detalle de los saldos incluidos bajo efectivo y equivalente de efectivo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Efectivo y depósitos en bancos		
Efectivo	665.397	861.178
Depósitos en el Banco Central de Chile	1.313.394	1.731.079
Depósitos en bancos del país	1.571	948
Depósitos en el exterior	822.926	961.315
Subtotales efectivo y depósitos en bancos	2.803.288	3.554.520
Operaciones con liquidación en curso netas	91.332	156.814
Totales efectivo y equivalente de efectivo	2.894.620	3.711.334

El nivel de los fondos en efectivo y en el Banco Central de Chile responde a regulaciones sobre encaje que el Banco debe mantener como promedio en períodos mensuales, aunque estos fondos son de disponibilidad inmediata.

b) Operaciones con liquidación en curso:

Las operaciones con liquidación en curso corresponden a transacciones en que sólo resta la liquidación que aumentará o disminuirá los fondos en el Banco Central de Chile o en bancos del exterior, normalmente dentro de las próximas 24 a 48 hrs. hábiles siguientes al cierre de cada operación. Estas operaciones se presentan de acuerdo al siguiente detalle:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Activos		
Documentos a cargo de otros bancos (canje)	137.396	217.394
Fondos por recibir	315.567	137.668
Subtotales	452.963	355.062
Pasivos		
Fondos por entregar	361.631	198.248
Subtotales	361.631	198.248
Operaciones con liquidación en curso netas	91.332	156.814

NOTA N°06
INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN

El detalle de los instrumentos designados como instrumentos financieros para negociación es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile		
Bonos del Banco Central de Chile	419	1.952
Pagarés del Banco Central de Chile	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	131.827	268.252
Subtotales	132.246	270.204
Instrumentos emitidos en el país		
Pagarés de depósitos en bancos del país	-	-
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-
Bonos de bancos del país	-	-
Bonos de otras empresas del país	1.472	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-
Subtotales	1.472	-
Instrumentos emitidos en el exterior		
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-
Subtotales	-	-
Inversiones en fondos mutuos		
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-
Subtotales	-	-
Totales	133.718	270.204

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen instrumentos vendidos con pacto de retrocompra a clientes e instituciones financieras.

NOTA N°07
OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES

- a) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 el Banco no posee instrumentos con derecho por compromisos de compra.
- b) Obligaciones por compromisos de venta

El Banco obtiene fondos vendiendo instrumentos financieros y comprometiéndose a comprarlos en fechas futuras, más un interés a una tasa prefijada. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 las obligaciones asociadas a los instrumentos vendidos con pactos de retrocompra son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco								
Central de Chile:								
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagarés del Banco Central de Chile	461.961	-	-	461.961	-	-	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	507.448	-	-	507.448	379.891	33	-	379.924
Subtotales	969.409	-	-	969.409	379.891	33	-	379.924
Instrumentos emitidos en el país:								
Pagarés de depósitos en bancos del país	399	-	-	399	127	4	-	131
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	399	-	-	399	127	4	-	131
Instrumentos emitidos en el exterior:								
Instrumentos de gobiernos o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Inversiones en fondos mutuos:								
Fondos administrados por entidades Relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales	969.808	-	-	969.808	380.018	37	-	380.055

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°07

OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES, continuación

- c) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se presenta el detalle por tipo de cartera de los colaterales asociados a pactos de retrocompra, los cuales se valorizan a valor razonable:

	Al 31 de diciembre de					
	2020			2019		
	Cartera Disponible para la venta	Cartera de Negociación	Total Instrumentos	Cartera Disponible para la Venta	Cartera de Negociación	Total Instrumentos
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile:						
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-	-
Pagarés del Banco Central de Chile	461.965	-	461.965	-	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	507.543	-	507.543	379.924	-	379.924
Subtotales	969.508	-	969.508	379.924	-	379.924
Instrumentos emitidos en el país:						
Pagarés de depósitos en bancos del país	399	-	399	131	-	131
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	-	-	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-
Subtotales	399	-	399	131	-	131
Instrumentos emitidos en el exterior:						
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-
Inversiones en fondos mutuos:						
Fondos administrados por entidades Relacionadas	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-
Totales	969.907	-	969.907	380.055	-	380.055

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°08

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES

a) El Banco al 31 de diciembre de 2020 y 2019, mantiene la siguiente cartera de instrumentos derivados:

Al 31 de diciembre de 2020						
	Monto nominal				Valor razonable	
	Hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses a 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Totales MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Derivados de cobertura de valor razonable						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	50.000	410.687	5.064.113	5.524.800	33.816	83.666
Swaps de monedas y tasas	317.400	601.987	5.634.700	6.554.087	294.562	178.529
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	367.400	1.012.674	10.698.813	12.078.887	328.378	262.195
Derivados de cobertura de flujo de efectivo						
Forwards de monedas	2.121.326	503.280	601.582	3.226.188	2.985	3.556
Swaps de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Swaps de monedas y tasas	424.358	498.373	9.777.491	10.700.222	35.902	183.386
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	2.545.684	1.001.653	10.379.073	13.926.410	38.887	186.942
Derivados de negociación						
Forwards de monedas	22.729.787	12.175.074	8.215.576	43.120.437	1.085.327	1.158.904
Swaps de tasas de interés	14.006.503	22.118.742	97.803.009	133.928.254	3.651.651	3.588.912
Swaps de monedas y tasas	6.719.065	15.138.056	138.352.345	160.209.466	3.921.440	3.819.446
Opciones call de monedas	129.339	31.641	57.581	218.561	1.527	909
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	112.145	16.173	58.276	186.594	4.875	1.352
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	43.696.839	49.479.686	244.486.787	337.663.312	8.664.820	8.569.523
Totales	46.609.923	51.494.013	265.564.673	363.668.609	9.032.085	9.018.666

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°08

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

	Al 31 de diciembre de 2019					
	Monto nominal				Valor razonable	
	Hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses a 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Totales MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Derivados de cobertura de valor razonable						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	381.638	317.610	1.847.138	2.546.386	39.460	34.264
Swaps de monedas y tasas	407.008	863.984	13.357.058	14.628.050	226.870	295.281
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	788.646	1.181.594	15.204.196	17.174.436	266.330	329.545
Derivados de cobertura de flujo de efectivo						
Forwards de monedas	99.105	1.018.656	768.256	1.886.017	4.131	3.505
Swaps de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Swaps de monedas y tasas	2.266.907	1.938.222	10.848.233	15.053.362	106.413	43.183
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	2.366.012	2.956.878	11.616.489	16.939.379	110.544	46.688
Derivados de negociación						
Forwards de monedas	28.472.586	18.508.702	7.679.464	54.660.752	1.023.683	1.137.496
Swaps de tasas de interés	16.678.487	40.892.909	89.109.046	146.680.442	2.465.235	2.270.686
Swaps de monedas y tasas	7.726.724	20.457.463	113.206.678	141.390.865	4.277.450	3.605.516
Opciones call de monedas	17.971	47.012	81.804	146.787	5.176	240
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	16.409	41.872	80.655	138.936	190	483
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	52.912.177	79.947.958	210.157.647	343.017.782	7.771.734	7.014.421
Totales	56.066.835	84.086.430	236.978.332	377.131.597	8.148.608	7.390.654

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°08

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

b) Microcoberturas Contables

Microcoberturas de valor razonable:

El Banco utiliza cross currency swap, interest rate swap y call money swap para cubrir su exposición a cambios en el valor razonable del elemento cubierto atribuibles al tipo de interés. Los instrumentos de cobertura ya mencionados, modifican el costo efectivo de emisiones a largo plazo, desde un tipo de interés fijo a un tipo de interés variable.

A continuación, se presenta el detalle de los elementos cubiertos e instrumentos de cobertura bajo coberturas de valor razonable, vigentes al 31 de diciembre de 2020 y 2019, separado por plazo al vencimiento:

Al 31 de diciembre de 2020	Monto nominal				
	Dentro de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 6 años	Sobre 6 años	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Elemento cubierto					
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Soberano Chile	10.687	10.687	138.044	249.440	408.858
Letras hipotecarias	-	918	-	-	918
Bonos del Tesoro Americano	-	-	178.118	-	178.118
Bonos de la Tesorería General de la República	-	-	-	-	-
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	58.238	58.217	-	-	116.455
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior	88.023	801.349	2.112.831	1.220.521	4.222.724
Bonos subordinados	-	-	249.363	142.494	391.857
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	-	-	-	-	-
Prestamos Banco Central de Chile	-	-	3.865.000	-	3.865.000
Totales	156.948	871.171	6.543.356	1.612.455	9.183.930
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	96.261	835.484	2.056.864	1.220.521	4.209.130
Swaps de tasas de interés	60.687	35.687	4.486.492	391.934	4.974.800
Totales	156.948	871.171	6.543.356	1.612.455	9.183.930

Al 31 de diciembre de 2019	Monto nominal				
	Dentro de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 6 años	Sobre 6 años	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Elemento cubierto					
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Soberano Chile	-	-	5.605	394.690	400.295
Letras hipotecarias	-	2.728	-	-	2.728
Bonos del Tesoro Americano	-	-	149.474	37.369	186.843
Bonos de la Tesorería General de la República	-	289.369	-	-	289.369
Bonos del Banco Central de Chile	-	254.685	-	-	254.685
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	685.259	281.921	225.515	-	1.192.695
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior	651.681	1.133.698	2.253.892	3.324.099	7.363.370
Bonos subordinados	-	-	-	-	-
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	-	-	-	-	-
Totales	1.336.940	1.962.401	2.634.486	3.756.158	9.689.985
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	637.692	1.602.401	2.229.407	3.324.099	7.793.599
Swaps de tasas de interés	699.248	360.000	405.079	432.059	1.896.386
Totales	1.336.940	1.962.401	2.634.486	3.756.158	9.689.985

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°08

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

Microcoberturas de flujos de efectivo:

El Banco utiliza cross currency swaps para cubrir el riesgo de variabilidad de flujos atribuibles a cambios en la tasa de interés de bonos y créditos interbancarios emitidos a tasa variable. Para cubrir el riesgo de inflación presente en ciertas partidas utiliza tanto forwards como cross currency swaps.

A continuación, se presentan los nominales de la partida cubierta para el 31 de diciembre de 2020 y 2019, y el período donde se producirán los flujos:

Al 31 de diciembre de 2020	Monto nominal				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	1.926.918	2.520.951	2.761.742	2.084.180	9.293.791
Créditos comerciales	-	-	-	-	-
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Soberano Chile	-	-	42.532	-	42.532
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-
Bonos de la Tesorería General de la República	-	175.875	891.791	196.428	1.264.094
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	-	-	-	-	-
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior (tasa variable)	167.430	-	-	-	167.430
Bonos corrientes o senior (tasa fija)	1.125.253	610.385	643.700	415.865	2.795.203
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	327.736	35.624	-	-	363.360
Totales	3.547.337	3.342.835	4.339.765	2.696.473	13.926.410
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	922.731	2.741.253	4.339.765	2.696.473	10.700.222
Forwards de monedas	2.624.606	601.582	-	-	3.226.188
Totales	3.547.337	3.342.835	4.339.765	2.696.473	13.926.410

Al 31 de diciembre de 2019	Monto nominal				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	3.334.734	1.505.595	1.995.156	3.136.962	9.972.447
Créditos comerciales	-	-	-	-	-
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Soberano Chile	-	-	-	-	-
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	82.727	-	82.727
Bonos de la Tesorería General de la República	-	-	267.286	225.981	493.267
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	-	-	-	-	-
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior (tasa variable)	358.118	341.283	-	-	699.401
Bonos corrientes o senior (tasa fija)	803.596	1.696.595	1.152.461	1.069.511	4.722.163
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	826.442	142.932	-	-	969.374
Totales	5.322.890	3.686.405	3.497.630	4.432.454	16.939.379
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	4.205.129	2.918.149	3.497.630	4.432.454	15.053.362
Forwards de monedas	1.117.761	768.256	-	-	1.886.017
Totales	5.322.890	3.686.405	3.497.630	4.432.454	16.939.379

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°08

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

A continuación, se presenta la estimación de los ejercicios donde se espera que se produzcan los flujos:

b.1) Proyección de flujos por riesgo de tasa de interés:

	Al 31 de diciembre de 2020				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	18.219	2.284	2.512	-	23.015
Egresos de flujo	(90.303)	(123.604)	(104.198)	(83.397)	(401.502)
Flujos netos	(72.084)	(121.320)	(101.686)	(83.397)	(378.487)
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	90.303	123.604	104.198	83.397	401.502
Egresos de flujo (*)	(18.219)	(2.284)	(2.512)	-	(23.015)
Flujos netos	72.084	121.320	101.686	83.397	378.487

(*) Hemos incluido sólo aquella porción de la proyección de los flujos del instrumento de cobertura (derivado) que es utilizada para cubrir el riesgo de tasa de interés.

	Al 31 de diciembre de 2019				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	25.328	10.220	217	-	35.765
Egresos de flujo	(356.683)	(245.480)	(154.689)	(163.151)	(920.003)
Flujos netos	(331.355)	(235.260)	(154.472)	(163.151)	(884.238)
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	356.683	245.480	154.689	163.151	920.003
Egresos de flujo (*)	(25.328)	(10.220)	(217)	-	(35.765)
Flujos netos	331.355	235.260	154.472	163.151	884.238

(*) Hemos incluido sólo aquella porción de la proyección de los flujos del instrumento de cobertura (derivado) que es utilizada para cubrir el riesgo de tasa de interés.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°08

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

b.2) Proyección de flujos por riesgo de inflación:

	Al 31 de diciembre de 2020				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	114.734	257.698	457.046	406.499	1.235.977
Egresos de flujo	(32.238)	(19.702)	(55.388)	(26.993)	(134.321)
Flujos netos	82.496	237.996	401.658	379.506	1.101.656
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	32.238	19.702	55.388	26.993	134.321
Egresos de flujo	(114.734)	(257.698)	(457.046)	(406.499)	(1.235.977)
Flujos netos	(82.496)	(237.996)	(401.658)	(379.506)	(1.101.656)

	Al 31 de diciembre de 2019				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	74.574	109.486	216.972	422.362	823.394
Egresos de flujo	(19.466)	(50.151)	(33.140)	(52.880)	(155.637)
Flujos netos	55.108	59.335	183.832	369.482	667.757
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	19.466	50.151	33.140	52.880	155.637
Egresos de flujo	(74.574)	(109.486)	(216.972)	(422.362)	(823.394)
Flujos netos	(55.108)	(59.335)	(183.832)	(369.482)	(667.757)

b.3) Proyección de flujos por riesgo de tipo de cambio:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen coberturas de riesgo de tipo de cambio.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°08

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

c) La valorización generada por aquellos instrumentos de cobertura (derivados) utilizados en coberturas de flujos de efectivo cuyo efecto fue registrado en los Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados, específicamente dentro de "cuentas de valoración", en el rubro coberturas de flujo de efectivo se presenta de la siguiente manera:

Elemento cubierto	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Obligaciones con banco	(962)	(1.872)
Instrumentos de deuda emitidos	(6.990)	(16.345)
Instrumentos disponibles para la venta	(25.833)	(2.905)
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	(102.980)	(19.313)
Totales	(136.765)	(40.435)

Considerando que los flujos variables, tanto del elemento cubierto como del instrumento de cobertura, son espejos uno del otro, las coberturas son cercanas al 100% de eficiencia; lo que implica que todas las variaciones de valor atribuibles a componentes del riesgo cubierto se netean casi por completo.

Durante el período, el Banco no registró dentro de su cartera de coberturas contables de flujo de caja transacciones futuras previstas.

d) A continuación se presenta el resultado generado por aquellos derivados de flujos de efectivo cuyo efecto fue traspasado desde otros resultados integrales a resultados del ejercicio:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Derivados para cobertura de Bonos	(3.149)	(120)
Derivados para cobertura de Créditos interbancarios	1	(955)
Resultados netos por cobertura de flujos de efectivo (*)	(3.148)	(1.075)

(*) Ver Nota N° 24 "Patrimonio, letra e).

e) Coberturas de inversión neta de negocios en el extranjero:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no tiene coberturas contables, coberturas de inversiones netas en el exterior.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°08

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

f) Macrocoberturas de valor razonable

El Banco posee macrocoberturas para los créditos y cuentas por cobrar a clientes, específicamente para la cartera de mutuos hipotecarios y para la cartera de créditos comerciales, a continuación, se presenta el detalle:

Al 31 de diciembre de 2020	Monto nominal				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Más de 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	823.126	786.352	-	735.479	2.344.957
Créditos comerciales	400.000	150.000	-	-	550.000
Total	1.223.126	936.352	-	735.479	2.894.957
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	823.126	786.352	-	735.479	2.344.957
Swaps de tasas de interés	400.000	150.000	-	-	550.000
Total	1.223.126	936.352	-	735.479	2.894.957

Al 31 de diciembre de 2019	Monto nominal				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Más de 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	633.300	1.189.037	1.545.239	3.466.875	6.834.451
Créditos comerciales	-	600.000	50.000	-	650.000
Total	633.300	1.789.037	1.595.239	3.466.875	7.484.451
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	633.300	1.189.037	1.545.239	3.466.875	6.834.451
Swaps de tasas de interés	-	600.000	50.000	-	650.000
Total	633.300	1.789.037	1.595.239	3.466.875	7.484.451

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se presentan en "otros activos" MM\$ 327.938 y MM\$ 210.867 por concepto de valoración a valor de mercado de los activos o pasivos netos objetos de cobertura en una macrocobertura (Nota N° 16).

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°09

ADEUDADO POR BANCOS

- a) Al cierre de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los saldos presentados en el rubro "Adeudado por bancos", son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Bancos del país		
Préstamos y avances a bancos	-	-
Depósitos en el Banco Central de Chile no disponibles	-	-
Títulos intransferibles del Banco Central de Chile	-	-
Otras acreencias con el Banco Central de Chile	-	-
Préstamos interbancarios	-	-
Sobregiros en cuentas corrientes	-	-
Depósitos intransferibles en bancos del país	-	-
Créditos comercio exterior exportaciones chilenas	4.591	-
Otras acreencias con bancos del país	-	-
Provisiones y deterioro para créditos con bancos en el país	(4)	-
Bancos del exterior		
Préstamos a bancos del exterior	14.339	14.852
Sobregiros en cuentas corrientes	-	-
Depósitos intransferibles en bancos del exterior	-	-
Otras acreencias con bancos del exterior	-	-
Provisiones y deterioro para créditos con bancos en el exterior	(6)	(19)
Totales	18.920	14.833

- b) El importe en cada ejercicio por provisiones de los créditos adeudados por bancos, se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de					
	2020			2019		
	Bancos del país MM\$	Bancos del exterior MM\$	Total MM\$	Bancos del país MM\$	Bancos del exterior MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de	-	19	19	-	29	29
Castigos	-	-	-	-	-	-
Provisiones constituidas	9	21	30	-	55	55
Provisiones liberadas	(5)	(34)	(39)	-	(65)	(65)
Totales	4	6	10	-	19	19

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°10

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES

a) Créditos y cuentas por cobrar a clientes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la composición de la cartera de colocaciones es la siguiente:

Al 31 de diciembre de 2020	Activos antes de provisiones				Provisiones constituidas			Activo Neto MM\$
	Cartera normal MM\$	Cartera subestándar MM\$	Cartera incumplimiento MM\$	Total MM\$	Provisiones individuales MM\$	Provisiones grupales MM\$	Total MM\$	
Colocaciones comerciales								
Préstamos comerciales (*)	12.080.177	700.855	778.863	13.559.895	(268.296)	(252.388)	(520.684)	13.039.211
Créditos de comercio exterior	1.002.748	195.262	41.261	1.239.271	(56.499)	(3.513)	(60.012)	1.179.259
Deudores en cuentas corrientes	104.216	9.389	12.005	125.610	(4.553)	(7.225)	(11.778)	113.832
Operaciones de factoraje	488.633	5.195	3.851	497.679	(5.839)	(653)	(6.492)	491.187
Préstamos estudiantiles	56.040	-	7.340	63.380	-	(3.630)	(3.630)	59.750
Operaciones de leasing	1.119.641	153.005	82.511	1.355.157	(17.001)	(8.002)	(25.003)	1.330.154
Otros créditos y cuentas por cobrar	171.523	2.172	22.849	196.544	(5.461)	(13.629)	(19.090)	177.454
Subtotales	15.022.978	1.065.878	948.680	17.037.536	(357.649)	(289.040)	(646.689)	16.390.847
Colocaciones para vivienda								
Préstamos con letras de crédito	7.428	-	381	7.809	-	(45)	(45)	7.764
Préstamos con mutuos hipotecarios	91.115	-	1.845	92.960	-	(329)	(329)	92.631
Otros créditos con mutuos para vivienda	11.906.388	-	404.668	12.311.056	-	(60.907)	(60.907)	12.250.149
Subtotales	12.004.931	-	406.894	12.411.825	-	(61.281)	(61.281)	12.350.544
Colocaciones de consumo								
Créditos de consumo en cuotas	3.454.520	-	234.072	3.688.592	-	(247.223)	(247.223)	3.441.369
Deudores por tarjetas de crédito	1.118.130	-	7.778	1.125.908	-	(16.923)	(16.923)	1.108.985
Contrato leasing consumo	3.105	-	16	3.121	-	(35)	(35)	3.086
Otros préstamos consumo	121.411	-	1.847	123.258	-	(4.660)	(4.660)	118.598
Subtotales	4.697.166	-	243.713	4.940.879	-	(268.841)	(268.841)	4.672.038
Totales	31.725.075	1.065.878	1.599.287	34.390.240	(357.649)	(619.162)	(976.811)	33.413.429

(*) Contiene provisiones fogape por MM\$35.789.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°10

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

Al 31 de diciembre de 2019	Activos antes de provisiones				Provisiones constituidas			Activo Neto MM\$
	Cartera normal MM\$	Cartera subestándar MM\$	Cartera incumplimiento MM\$	Total MM\$	Provisiones individuales MM\$	Provisiones grupales MM\$	Total MM\$	
Colocaciones comerciales								
Préstamos comerciales	10.469.840	608.266	698.110	11.776.216	(154.666)	(229.722)	(384.388)	11.391.828
Créditos de comercio exterior	1.520.321	152.811	40.501	1.713.633	(48.055)	(5.081)	(53.136)	1.660.497
Deudores en cuentas corrientes	169.328	12.956	14.609	196.893	(3.686)	(9.464)	(13.150)	183.743
Operaciones de factoraje	479.240	6.927	3.233	489.400	(5.134)	(1.104)	(6.238)	483.162
Préstamos estudiantiles	62.308	-	8.965	71.273	-	(4.858)	(4.858)	66.415
Operaciones de leasing	1.210.854	123.645	90.363	1.424.862	(18.247)	(9.345)	(27.592)	1.397.270
Otros créditos y cuentas por cobrar	211.470	1.490	29.594	242.554	(6.761)	(16.319)	(23.080)	219.474
Subtotales	14.123.361	906.095	885.375	15.914.831	(236.549)	(275.893)	(512.442)	15.402.389
Colocaciones para vivienda								
Préstamos con letras de crédito	11.391	-	907	12.298	-	(92)	(92)	12.206
Préstamos con mutuos hipotecarios	96.014	-	4.138	100.152	-	(516)	(516)	99.636
Otros créditos con mutuos para vivienda	10.626.466	-	524.079	11.150.545	-	(67.853)	(67.853)	11.082.692
Subtotales	10.733.871	-	529.124	11.262.995	-	(68.461)	(68.461)	11.194.534
Colocaciones de consumo								
Créditos de consumo en cuotas	3.653.345	-	257.053	3.910.398	-	(260.129)	(260.129)	3.650.269
Deudores por tarjetas de crédito	1.357.770	-	19.940	1.377.710	-	(41.315)	(41.315)	1.336.395
Contrato leasing consumo	3.866	-	86	3.952	-	(114)	(114)	3.838
Otros préstamos consumo	243.156	-	3.841	246.997	-	(10.687)	(10.687)	236.310
Subtotales	5.258.137	-	280.920	5.539.057	-	(312.245)	(312.245)	5.226.812
Totales	30.115.369	906.095	1.695.419	32.716.883	(236.549)	(656.599)	(893.148)	31.823.735

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°10

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

b) Características de la cartera:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la cartera antes de provisiones, presenta un desglose según la actividad económica del cliente, de acuerdo a lo siguiente:

	Créditos en el país (*)		Créditos en el exterior (**)		Total créditos		Tasa	
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	%	%
Colocaciones comerciales								
Manufactura	1.378.221	1.285.814	-	-	1.378.221	1.285.814	4,01	3,93
Minería	433.615	407.042	-	-	433.615	407.042	1,26	1,24
Electricidad, gas y agua	384.274	356.410	-	-	384.274	356.410	1,12	1,09
Agricultura y ganadería	1.345.864	1.287.282	-	-	1.345.864	1.287.282	3,91	3,93
Forestal	179.176	165.208	-	-	179.176	165.208	0,52	0,50
Pesca	234.151	256.553	-	-	234.151	256.553	0,68	0,78
Transporte	777.601	763.877	-	-	777.601	763.877	2,26	2,33
Comunicaciones	331.115	240.950	-	-	331.115	240.950	0,96	0,74
Construcción	959.369	995.435	-	-	959.369	995.435	2,79	3,04
Comercio	3.712.568	3.351.279	14.339	14.852	3.726.907	3.366.131	10,83	10,28
Servicios	2.863.338	2.796.415	-	-	2.863.338	2.796.415	8,32	8,54
Otros	4.442.835	4.008.566	-	-	4.442.835	4.008.566	12,91	12,25
Subtotales	17.042.127	15.914.831	14.339	14.852	17.056.466	15.929.683	49,57	48,65
Colocaciones para la vivienda	12.411.825	11.262.995	-	-	12.411.825	11.262.995	36,07	34,43
Colocaciones de consumo	4.940.879	5.539.057	-	-	4.940.879	5.539.057	14,35	16,92
Totales	34.394.831	32.716.883	14.339	14.852	34.409.170	32.731.735	100,00	100,00

(*) Incluye préstamos a instituciones financieras del país por un monto de \$ 4.591 millones al 31 de diciembre de 2020 (\$ 0 millones al 31 de diciembre de 2019), ver Nota N°09.

(**) Incluye préstamos a instituciones financieras del exterior por un monto de \$ 14.339 millones al 31 de diciembre de 2020 (\$ 14.852 millones al 31 de diciembre de 2019), ver Nota N°09.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°10

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

c) Cartera deteriorada (*)

i) La cartera deteriorada segregada de colocaciones al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Cartera individual deteriorada	588.334	-	-	588.334	487.760	-	-	487.760
Cartera vencida	331.382	108.625	46.428	486.435	400.209	179.863	91.264	671.336
Resto deterioro	219.660	298.269	197.285	715.214	218.596	349.261	189.656	757.513
Totales	1.139.376	406.894	243.713	1.789.983	1.106.565	529.124	280.920	1.916.609

(*) En el caso de deudores sujetos a evaluación individual, incluye los créditos de la "Cartera en Incumplimiento" y aquellos que deben encasillarse en las categorías B3 y B4 de la "Cartera Subestándar". Al tratarse de deudores sujetos a evaluación grupal, comprende todos los créditos de la "Cartera en Incumplimiento".

ii) La cartera deteriorada de colocaciones con o sin garantía, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Deuda garantizada	720.785	381.182	34.720	1.136.687	700.331	487.729	30.189	1.218.249
Deuda sin garantía	418.591	25.712	208.993	653.296	406.234	41.395	250.731	698.360
Totales	1.139.376	406.894	243.713	1.789.983	1.106.565	529.124	280.920	1.916.609

iii) La cartera de colocaciones vencida, con o sin garantía referidas al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Deuda garantizada	177.316	101.279	7.136	285.731	204.195	164.200	6.657	375.052
Deuda sin garantía	154.066	7.346	39.292	200.704	196.014	15.663	84.607	296.284
Totales	331.382	108.625	46.428	486.435	400.209	179.863	91.264	671.336

iv) Reconciliación de préstamos morosos con cartera vencida al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Con mora igual o mayor a 90 días	329.009	107.905	43.128	480.042	399.683	177.730	91.023	668.436
Con mora hasta 89 días clasificados en cartera vencida	2.373	720	3.300	6.393	526	2.133	241	2.900
Totales	331.382	108.625	46.428	486.435	400.209	179.863	91.264	671.336

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°10

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

d) Provisiones

El movimiento de las provisiones, durante los ejercicios 2020 y 2019 se resume como sigue:

Movimiento año 2020	Colocaciones Comerciales (*)		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Adeudado por bancos	Total
	Individual	Grupal	Grupal	Grupal		
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Saldo al 1 de enero de 2020	236.549	275.893	68.461	312.245	19	893.167
Provisiones constituidas	184.691	124.057	15.884	223.493	30	548.155
Provisiones liberadas	(44.878)	(54.394)	(17.141)	(79.846)	(39)	(196.298)
Provisiones liberadas por castigo	(18.713)	(56.516)	(5.923)	(187.051)	-	(268.203)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	357.649	289.040	61.281	268.841	10	976.821

Movimiento año 2019	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Adeudado por bancos	Total
	Individual	Grupal	Grupal	Grupal		
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Saldo al 1 de enero de 2019 (**)	242.597	230.866	64.241	272.681	29	810.414
Provisiones constituidas	93.556	118.187	17.462	246.530	55	475.790
Provisiones liberadas	(58.084)	(12.100)	(8.263)	(49.576)	(65)	(128.088)
Provisiones liberadas por castigo	(41.520)	(61.060)	(4.979)	(157.390)	-	(264.949)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	236.549	275.893	68.461	312.245	19	893.167

(*) Contiene provisiones fogape por MM\$35.789.

(**) Se agregan el stock de provisiones de Santander Consumer Finance Limitada a la fecha de adquisición.

Además de las provisiones por riesgo de crédito, se mantienen provisiones por:

- Riesgo país el cual cubre el riesgo asumido al mantener o comprometer recursos con algún cliente en un país extranjero, estas provisiones se determinan sobre la base de las clasificaciones de los países efectuadas por el Banco, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Capítulo 7-13 de la Recopilación Actualizada de Normas. El saldo de provisiones constituidas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 alcanza a \$ 49 millones y \$ 552 millones respectivamente. Las que se presentan en el pasivo en el rubro "Provisiones" de los Estados de Situación Financiera Consolidados.
- De acuerdo a las normas e instrucciones vigentes de la CMF (ex SBIF) del Compendio de Normas Contables, el Banco ha determinado provisiones por líneas de crédito de libre disposición. El saldo de provisiones constituidas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 alcanza a \$ 17.293 millones y \$ 21.411 millones, respectivamente. Las que se presentan en el pasivo en el rubro "Provisiones" de los Estados de Situación Financiera Consolidados.
- Bajo las normas de la CMF (ex SBIF), a los bancos se les permite establecer provisiones por sobre los límites descritos anteriormente, a fin de resguardarse del riesgo de fluctuaciones económicas no predecibles que puedan afectar el entorno macroeconómico o la situación de un sector económico específico. El Banco posee al 31 de diciembre de 2020 provisiones adicionales por \$ 126.000 millones (\$ 16.000 millones al 31 de diciembre de 2019) las que se presentan en el pasivo en el rubro "Provisiones" de los Estados de Situación Financiera Consolidados.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

NOTA N°10

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

e) Cartera corriente y vencida por su condición de deteriorada y no deteriorada.

Al 31 de diciembre de 2020												
	No deteriorado				Deteriorado				Total Cartera			
	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total no deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total cartera
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Cartera corriente o estándar	15.818.599	11.872.157	4.611.792	32.302.548	717.471	223.798	140.463	1.081.732	16.536.070	12.095.955	4.752.255	33.384.280
Mora 1 a 29 días	36.813	23.997	53.581	114.391	22.016	5.806	23.549	51.371	58.829	29.803	77.130	165.762
Mora 30 a 89 días	42.748	108.777	31.793	183.318	70.880	69.385	36.573	176.838	113.628	178.162	68.366	360.156
Mora 90 días o más	-	-	-	-	329.009	107.905	43.128	480.042	329.009	107.905	43.128	480.042
Total cartera antes de provisiones	15.898.160	12.004.931	4.697.166	32.600.257	1.139.376	406.894	243.713	1.789.983	17.037.536	12.411.825	4.940.879	34.390.240
Créditos en mora (menos de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera antes de provisiones	0,50%	1,11%	1,82%	0,91%	8,15%	18,48%	24,67%	12,75%	1,01%	1,68%	2,94%	1,53%
Créditos en mora (más de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera antes de provisiones	-	-	-	-	28,88%	26,52%	17,70%	26,82%	1,93%	0,87%	0,87%	1,40%

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

NOTA N°10

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

e) Cartera corriente y vencida por su condición de deteriorada y no deteriorada.

Al 31 de diciembre de 2019												
	No deteriorado				Deteriorado				Total Cartera			
	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total no deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total cartera
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Cartera corriente o estándar	14.608.386	10.421.161	5.068.619	30.098.166	554.860	187.144	110.475	852.479	15.163.246	10.608.305	5.179.094	30.950.645
Mora 1 a 29 días	92.748	47.417	110.679	250.844	38.417	11.213	29.265	78.895	131.165	58.630	139.944	329.739
Mora 30 a 89 días	107.132	265.293	78.839	451.264	113.605	153.037	50.157	316.799	220.737	418.330	128.996	768.063
Mora 90 días o más	-	-	-	-	399.683	177.730	91.023	668.436	399.683	177.730	91.023	668.436
Total cartera antes de provisiones	14.808.266	10.733.871	5.258.137	30.800.274	1.106.565	529.124	280.920	1.916.609	15.914.831	11.262.995	5.539.057	32.716.883
Créditos en mora (menos de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera antes de provisiones	1,35%	2,91%	3,60%	2,28%	13,74%	31,04%	28,27%	20,65%	2,21%	4,23%	4,86%	3,36%
Créditos en mora (más de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera antes de provisiones	-	-	-	-	36,12%	33,59%	32,40%	34,88%	2,51%	1,58%	1,64%	2,04%

Banco Santander-Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

NOTA N°11
INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLE PARA LA VENTA

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el detalle de los instrumentos designados como instrumentos financieros disponibles para la venta es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile		
Bonos del Banco Central de Chile	-	272.802
Pagarés del Banco Central de Chile	1.008.450	1.186.724
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile (*)	5.344.910	1.908.031
Subtotales	6.353.360	3.367.557
<i>Bajo acuerdo de retrocompra</i>	<i>969.508</i>	<i>379.924</i>
Instrumentos emitidos en el país		
Pagarés de depósitos en bancos del país	492	398
Letras hipotecarias de bancos del país	14.022	16.748
Bonos de bancos del país	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	2.217	2.410
Subtotales	16.731	19.556
<i>Bajo acuerdo de retrocompra</i>	<i>399</i>	<i>131</i>
Instrumentos emitidos en el exterior		
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	269.803	197.685
Otros instrumentos en el exterior	522.648	425.474
Subtotales	792.451	623.159
<i>Bajo acuerdo de retrocompra</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Totales	7.162.542	4.010.272

(*) Corresponde a Bonos de la Tesorería en pesos (BTP) y Bonos de la Tesorería en UF (BTU).

Dentro de la línea "Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile", se mantienen instrumentos que garantizan márgenes por operaciones de derivados a través de Comder Contraparte Central S.A. por un monto de \$ 158.600 millones y \$ 65.140 millones al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente.

Dentro de la línea "Instrumentos emitidos en el exterior", se mantienen instrumentos que garantizan márgenes por operaciones de derivados a través de London Clearing House (LCH) por un monto de \$ 67.685 millones y \$ 73.109 millones al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente. Para cumplir con el margen inicial que especifica la norma europea EMIR, se mantienen instrumentos en garantía con Euroclear por un monto de \$ 258.183 millones y \$ 390.954 millones al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020 los instrumentos disponibles para la venta incluyen los saldos de utilidades netas no realizadas por \$100.135 millones reconocidas como "Cuentas de valoración" en patrimonio, distribuido entre una ganancia por \$98.976 millones atribuible a tenedores patrimoniales del Banco y una ganancia de \$1.159 millones atribuible a interés no controlador.

Al 31 de diciembre de 2019 los instrumentos disponibles para la venta incluyen los saldos de utilidades netas no realizadas por \$ 30.398 millones reconocidas como "Cuentas de valoración" en patrimonio, distribuido entre una ganancia por \$29.349 millones atribuible a tenedores patrimoniales del Banco y una ganancia de \$ 1.049 millones atribuible a interés no controlador.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

NOTA N°11

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLE PARA LA VENTA, continuación

Las ganancias y pérdidas brutas realizadas en la venta de instrumentos disponibles para la venta, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se detallan a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Ventas de instrumentos disponibles para la venta que generan ganancias realizadas	3.696.791	5.781.636
Ganancias realizadas	82.925	63.828
Ventas de instrumentos disponibles para venta que generan pérdidas realizadas	379.046	607.349
Pérdidas realizadas	2.246	156

El Banco revisó los instrumentos con pérdidas no realizadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019, concluyendo que no eran deterioros más que temporales. Esta revisión consistió en la evaluación de las razones económicas de la disminución, la calificación crediticia de los emisores de los instrumentos, la intención y habilidad del Banco para sostener los instrumentos hasta la recuperación de la pérdida no realizada. Basado en este análisis, el Banco considera que no hay más que deterioros temporales en su cartera de inversión debido a que la mayor parte de la disminución del valor justo de estos instrumentos fue causada por condiciones del mercado. Todos los instrumentos que tienen pérdidas no realizadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019, estuvieron en continua posición de pérdida no realizada por menos de un año.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

NOTA N°11

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLE PARA LA VENTA, continuación

Las siguientes tablas muestran los instrumentos disponibles para la venta en condiciones de utilidad (pérdida) no realizada al 31 de diciembre de 2020.

Al 31 de diciembre de 2020:

	Menor a 12 meses				Mayor a 12 meses				Total			
	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile												
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pagarés del Banco Central de Chile	1.008.450	1.008.450	-	-	-	-	-	-	1.008.450	1.008.450	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	5.288.189	5.344.910	96.180	(39.459)	-	-	-	-	5.288.189	5.344.910	96.180	(39.459)
Subtotales	6.296.639	6.353.360	96.180	(39.459)	-	-	-	-	6.296.639	6.353.360	96.180	(39.459)
Otros instrumentos emitidos en el país												
Pagarés de depósitos en bancos del país	299	299	-	-	-	-	-	-	299	299	-	-
Letras hipotecarias de bancos del país	13.293	14.022	729	-	-	-	-	-	13.293	14.022	729	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	305	2.410	2.105	-	-	-	-	-	305	2.410	2.105	-
Subtotales	13.897	16.731	2.834	-	-	-	-	-	13.897	16.731	2.834	-
Instrumentos emitidos en el exterior												
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	269.477	269.803	20.267	(19.941)	-	-	-	-	269.477	269.803	20.267	(19.941)
Otros instrumentos en el exterior	482.394	522.648	40.254	-	-	-	-	-	482.394	522.648	40.254	-
Subtotales	751.871	792.451	60.521	(19.941)	-	-	-	-	751.871	792.451	60.521	(19.941)
Totales	7.062.407	7.162.542	159.535	(59.400)	-	-	-	-	7.062.407	7.162.542	159.535	(59.400)

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

NOTA N°11

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLE PARA LA VENTA, continuación

Las siguientes tablas muestran los instrumentos disponibles para la venta en condiciones de utilidad (pérdida) no realizada al 31 de diciembre de 2019.

Al 31 de diciembre de 2019:

	Menor a 12 meses				Mayor a 12 meses				Total			
	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile												
Bonos del Banco Central de Chile	270.979	272.802	3.600	(1.777)	-	-	-	-	270.979	272.802	3.600	(1.777)
Pagarés del Banco Central de Chile	1.186.487	1.186.724	237	-	-	-	-	-	1.186.487	1.186.724	237	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	1.893.615	1.908.031	39.754	(25.338)	-	-	-	-	1.893.615	1.908.031	39.754	(25.338)
Subtotales	3.351.081	3.367.557	43.591	(27.115)	-	-	-	-	3.351.081	3.367.557	43.591	(27.115)
Otros instrumentos emitidos en el país												
Pagarés de depósitos en bancos del país	398	398	-	-	-	-	-	-	398	398	-	-
Letras hipotecarias de bancos del país	15.962	16.748	786	-	-	-	-	-	15.962	16.748	786	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	407	2.410	2.003	-	-	-	-	-	407	2.410	2.003	-
Subtotales	16.767	19.556	2.789	-	-	-	-	-	16.767	19.556	2.789	-
Instrumentos emitidos en el exterior												
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	198.289	197.685	10.841	(11.445)	-	-	-	-	198.289	197.685	10.841	(11.445)
Otros instrumentos en el exterior	413.737	425.474	12.811	(1.074)	-	-	-	-	413.737	425.474	12.811	(1.074)
Subtotales	612.026	623.159	23.652	(12.519)	-	-	-	-	612.026	623.159	23.652	(12.519)
Totales	3.979.874	4.010.272	70.032	(39.634)	-	-	-	-	3.979.874	4.010.272	70.032	(39.634)

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°12

INVERSIONES EN SOCIEDADES

- a) Los Estados de Situación Financiera Consolidados presentan inversiones en sociedades por \$ 10.770 millones al 31 de diciembre de 2020 (\$ 10.467 millones al 31 de diciembre de 2019), según el siguiente detalle:

	Participación de la Institución al 31 de diciembre de		Inversión			
			Valor de la inversión		Resultados	
			al 31 de diciembre de		al 31 de diciembre de	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	%	%	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Sociedad						
Centro de Compensación Automatizado S.A.	33,33	33,33	2.788	2.184	603	293
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	29,29	29,29	1.633	1.485	302	252
Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	15,00	15,00	971	958	28	29
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	20,00	20,00	3.476	3.986	337	390
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	12,07	12,07	1.528	1.556	(24)	60
Subtotal			10.396	10.169	1.246	1.024
Acciones o derechos en otras sociedades						
Bladex			136	136	-	13
Bolsas de Comercio			228	154	142	109
Otras			10	8	-	-
Total			10.770	10.467	1.388	1.146

- b) Las inversiones en asociadas y otras empresas no tienen precios de mercado.
- c) Resumen de información financiera de las asociadas entre los ejercicios 2020 y 2019:

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital MM\$	Utilidad (pérdida) MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital MM\$	Utilidad (pérdida) MM\$
Centro de Compensación Automatizado S.A.	11.134	2.953	6.371	1.810	8.550	1.998	5.671	881
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	5.840	314	4.496	1.030	5.074	4	4.209	861
Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	7.158	722	6.246	190	7.372	986	6.193	193
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	49.841	30.670	17.227	1.944	54.712	34.787	17.978	1.947
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	14.480	2.232	12.441	(193)	15.152	2.682	11.993	477
Totales	88.453	36.891	46.781	4.781	90.860	40.457	46.044	4.359

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°12

INVERSIONES EN SOCIEDADES, continuación

- d) Restricciones sobre la capacidad de las asociadas de transferir fondos a los inversores.

No existen restricciones significativas con relación a la capacidad de las asociadas de transferir fondos, en forma de dividendos en efectivo o reembolso de préstamos o anticipo al Banco.

- e) El movimiento de las inversiones en sociedades en los ejercicios 2020 y 2019, es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Valor libro inicial	10.467	32.293
Adquisición de inversiones	-	-
Venta de inversiones	(20)	-
Participación sobre resultados	1.388	1.146
Dividendos percibidos	(508)	(130)
Otros movimientos (*)	(557)	(22.842)
Totales	10.770	10.467

(*) Durante el 2019 el Banco ha entrado en un proceso de venta de las participaciones de algunas sociedades, por lo tanto, se ha aplicado el tratamiento establecido en la NIIF 5 sobre la participación de dichas sociedades, lo cual se describe en la nota N°01 letra t) y nota N°40, adicionalmente en esta línea se encuentra los efectos de MTM por inversiones que poseen las filiales del Banco.

- f) Hemos evaluado la evidencia objetiva indicada en NIC N°28 y no hemos detectado algún tipo de deterioro sobre las inversiones que tiene el Banco.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°13 INTANGIBLES

a) La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	Años amortización remanente promedio	Saldo neto inicial 1 de enero de 2020 MM\$	Al 31 de diciembre de 2020		
			Saldo bruto MM\$	Amortización acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Desarrollo software	2	73.389	320.531	(237.994)	82.537
Totales		73.389	320.531	(237.994)	82.537

	Años amortización remanente promedio	Saldo neto inicial 1 de enero de 2019 MM\$	Al 31 de diciembre de 2019		
			Saldo bruto MM\$	Amortización acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Desarrollo software	2	66.923	250.002	(176.613)	73.389
Totales		66.923	250.002	(176.613)	73.389

b) El movimiento del rubro activos intangibles durante los ejercicios al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

b.1) Saldo bruto

Saldos brutos	Desarrollo software MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	250.002	250.002
Altas	35.170	35.170
Bajas/Deterioro (*)	(638)	(638)
Otros	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2020	284.534	284.534
Saldos al 1 de enero de 2019	218.415	218.415
Altas	32.860	32.860
Bajas/Deterioro (*)	(1.227)	(1.227)
Otros	(46)	(46)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	250.002	250.002

(*) Ver Nota N° 34, letra a).

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°13

INTANGIBLES, continuación

b.2) Amortización acumulada

Amortización acumulada	Desarrollo software MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	(176.613)	(176.613)
Amortización del año	(25.384)	(25.384)
Retiros/bajas	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2020	201.997	201.997
Saldos al 1 de enero de 2019	(151.492)	(151.492)
Amortización del año	(26.348)	(26.348)
Retiros/bajas	1.227	1.227
Saldos al 31 de diciembre de 2019	(176.613)	(176.613)

- c) El Banco no tiene ninguna restricción sobre los intangibles al 31 de diciembre de 2020 y 2019. Adicionalmente, los intangibles no han sido entregados como garantía para el cumplimiento de obligaciones. Por otra parte, no existen importes adeudados de intangibles por el Banco a las mismas fechas.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°14

ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO

a) La composición de los rubros de activo fijo al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Saldo neto inicial 1 de enero de 2020 MM\$	Al 31 de diciembre de 2020		
		Saldo bruto MM\$	Depreciación acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Terrenos y construcciones	120.133	179.420	(65.340)	114.080
Equipos	55.494	243.084	(190.636)	52.448
Otros	22.206	75.159	(54.447)	20.712
Totales	197.833	497.663	(310.423)	187.240

	Saldo neto inicial 1 de enero de 2019 MM\$	Al 31 de diciembre de 2019		
		Saldo bruto MM\$	Depreciación acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Terrenos y construcciones	120.245	175.370	(55.237)	120.133
Equipos	56.865	219.600	(164.106)	55.494
Otros	21.963	69.758	(47.552)	22.206
Totales	199.073	464.728	(266.895)	197.833

b) El movimiento del rubro activos fijos al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

b.1) Saldo bruto

2020	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	175.370	219.600	69.758	464.728
Adiciones	1.556	25.233	7.500	34.289
Retiros / bajas	(3.719)	(1.748)	(2.099)	(7.566)
Deterioro por siniestros	-	-	-	-
Otros	6.213	-	-	6.213
Saldos al 31 de diciembre de 2020	179.420	243.084	75.159	497.663

2019	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2019	166.910	192.328	62.156	421.394
Adiciones	9.473	33.302	7.602	50.377
Retiros / bajas	-	(6.030)	-	(6.030)
Deterioro por siniestros (*)	(1.013)	-	-	(1.013)
Otros	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2019	175.370	219.600	69.758	464.728

(*) Banco Santander-Chile ha debido reconocer en sus estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2019 deterioro por \$1.013 millones, debido a siniestros ocasionados por la conmoción social del país.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°14

ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO, continuación

b.2) Depreciación acumulada

2020	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	(55.237)	(164.106)	(47.552)	(266.895)
Cargos por depreciación del ejercicio	(8.987)	(28.370)	(8.915)	(46.273)
Bajas y ventas del ejercicio	3.701	1.840	2.021	7.562
Otros	(4.817)	-	-	(4.817)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	(65.341)	(190.636)	(54.447)	(310.423)

2019	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2019	(54.671)	(135.463)	(40.193)	(230.327)
Cargos por depreciación del ejercicio	(8.120)	(29.968)	(6.869)	(44.957)
Bajas y ventas del ejercicio	7.554	1.325	-	8.879
Otros	-	-	(490)	(490)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	(55.237)	(164.106)	(47.5)	(266.895)

c) La composición del rubro activo por derecho a usar bienes en arrendamiento al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Saldo neto inicial 1 de enero de 2020 MM\$	Al 31 de diciembre de 2020		
		Saldo bruto MM\$	Depreciación acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Edificios y terrenos	157.572	197.573	(49.576)	147.997
Mejoras en propiedades arrendadas	52.928	129.079	(75.465)	53.614
Equipos	-	-	-	-
Otros activos fijos	-	-	-	-
Totales	210.500	326.652	(125.041)	201.611

	Saldo neto inicial 1 de enero de 2019 MM\$	Al 31 de diciembre de 2019		
		Saldo bruto MM\$	Depreciación acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Edificios y terrenos	154.284	182.910	(25.338)	157.572
Mejoras en propiedades arrendadas	54.513	127.035	(74.107)	52.928
Equipos	-	-	-	-
Otros activos fijos	-	-	-	-
Totales	208.797	309.945	(99.445)	210.500

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°14

ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO, continuación

d) El movimiento del rubro activo por derecho a usar bienes en arrendamiento al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

d.1) Saldo bruto

2020	Edificios y terrenos MM\$	Mejoras en propiedades arrendadas MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	182.910	127.035	309.945
Adiciones	24.136	12.070	36.206
Retiros / bajas	(9.473)	(3.813)	(13.286)
Deterioro por siniestros	-	-	-
Otros	-	(6.213)	(6.213)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	197.573	129.079	326.652

2019	Edificios y terrenos MM\$	Mejoras en propiedades arrendadas MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2019	154.284	122.658	276.942
Adiciones	48.008	7.013	55.021
Retiros / bajas	(17.669)	(2.636)	(20.305)
Deterioro por siniestros (*)	(1.713)	-	(1.713)
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2019	182.910	127.035	309.945

(*) Banco Santander-Chile ha debido reconocer en sus estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2019 deterioro por \$1.713 millones, debido a siniestros ocasionados por la conmoción social del país.

d.2) Depreciación acumulada

2020	Edificios y terrenos MM\$	Mejoras en propiedades arrendadas MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	(25.338)	(74.107)	(99.445)
Cargos por amortización del ejercicio	(27.731)	(10.038)	(37.769)
Bajas y ventas del ejercicio	3.496	3.862	7.358
Traspasos	-	-	-
Otros	(3)	4.817	4.815
Saldos al 31 de diciembre de 2020	(49.576)	(75.465)	(125.041)

2019	Edificios y terrenos MM\$	Mejoras en propiedades arrendadas MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2019	-	(68.145)	(68.145)
Cargos por amortización del ejercicio	(26.889)	(7.898)	(34.787)
Bajas y ventas del ejercicio	1.551	1.936	3.487
Traspasos	-	-	-
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2019	(25.338)	(74.107)	(99.445)

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°14

ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO, continuación

e) Obligaciones por contratos de arrendamiento

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 las obligaciones por contratos de arrendamiento es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Obligaciones por contratos de arrendamiento	149.585	158.494
Totales	149.585	158.494

f) Gastos asociados a activos por derecho a usar bienes en arrendamiento y obligaciones por contratos de arrendamiento:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Depreciación	37.769	34.787
Intereses	2.651	2.965
Arrendamiento de corto plazo	1.625	4.177
Total	42.045	41.929

g) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 el nivel de maduración de las obligaciones por contratos de arrendamiento, de acuerdo a su vencimiento contractual es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	25.526	26.061
Vence entre 1 y 2 años	23.461	24.311
Vence entre 2 y 3 años	21.472	21.667
Vence entre 3 y 4 años	19.343	19.411
Vence entre 4 y 5 años	16.336	16.982
Vence posterior a 5 años	43.447	50.062
Totales	149.585	158.494

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°14

ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO, continuación

h) Arrendamiento Operativo – Arrendatario

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las rentas mínimas futuras a percibir por concepto de arriendos operativos no cancelables, son las siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	740	603
Vence entre 1 y 2 años	1.015	598
Vence entre 2 y 3 años	736	500
Vence entre 3 y 4 años	639	498
Vence entre 4 y 5 años	448	412
Vence posterior a 5 años	1.283	1.563
Totales	4.861	4.174

- i) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 el Banco no cuenta con contratos de arriendo financiero que no pueden ser rescindidos de manera unilateral.
- j) El Banco no tiene ninguna restricción sobre los activos fijos al 31 de diciembre de 2020 y 2019. Adicionalmente, el activo fijo no ha sido entregado como garantía para el cumplimiento de obligaciones. Por otra parte, no existen importes adeudados de activo fijo por el Banco a las mismas fechas.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°15

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Impuestos corrientes

El Banco al 31 de diciembre de 2020 y 2019, ha constituido provisión de impuesto a la renta de primera categoría, en base a las disposiciones tributarias vigentes. Dicha provisión se presenta neta de pagos y créditos, según se detalla a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Resumen de los pasivos (activos) por impuestos corrientes		
(Activos) por impuestos corrientes	-	(11.648)
Pasivos por impuestos corrientes	12.977	-
Totales impuestos por pagar (recuperar)	12.977	(11.648)
Desglose de los pasivos (activos) por impuestos corrientes (neto)		
Impuesto a la renta (27%)	172.944	154.578
Menos:		
Pagos provisionales mensuales	(156.387)	(161.097)
Crédito por gastos por capacitación	(2.137)	(2.145)
Créditos por donaciones	(1.360)	(1.149)
Otros	(83)	(1.835)
Totales impuestos por pagar (recuperar)	12.977	(11.648)

b) Resultados por impuestos

El efecto del gasto tributario durante los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 y 2019, se compone de los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Gastos por impuesto a la renta		
Impuesto año corriente	172.944	154.578
Abonos (cargos) por impuestos diferidos		
Originación y reverso de diferencias temporarias	(38.614)	11.372
Subtotales	134.330	165.950
Impuesto por gastos rechazados artículo N°21	1.354	927
Otros	(4.561)	(16.709)
Cargos netos a resultados por impuesto a la renta	131.123	150.168

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°15

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

c) Reconciliación de la tasa de impuesto efectiva

A continuación, se indica la conciliación entre la tasa de impuesto a la renta y la tasa efectiva aplicada en la determinación del gasto por impuesto al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

	Al 31 de diciembre de			
	2020		2019	
	Tasa de impuesto %	Monto MM\$	Tasa de impuesto %	Monto MM\$
Impuesto calculado sobre la utilidad antes de impuesto	27,00	176.495	27,00	189.714
Diferencias permanentes (*)	(6,54)	(42.730)	(7,16)	(50.297)
Impuesto único (gastos rechazados)	0,21	1.354	0,13	927
Otros	(0,61)	(3.996)	1,40	9.824
Tasa efectiva y gasto por impuesto a la renta	20,06	131.123	21,37	150.168

(*) Corresponde principalmente a las diferencias permanentes originadas por la Corrección Monetaria del Capital Propio Tributario y el efecto de los bonos acogido al artículo 104 de LIR.

d) Efecto de impuestos diferidos en otros resultados integrales

A continuación, se presenta el resumen del efecto de impuesto diferido en patrimonio de forma separada mostrando los saldos correspondientes al activo y pasivo durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Activos por impuestos diferidos		
Inversiones disponibles para la venta	14.091	7.799
Cobertura de flujo de efectivo	36.927	10.919
Totales activos por impuestos diferidos con efecto en otros resultados integrales	51.018	18.718
Pasivos por impuestos diferidos		
Inversiones disponibles para la venta	(41.128)	(16.007)
Cobertura de flujo de efectivo	-	-
Totales pasivos por impuestos diferidos con efecto en otros resultados integrales	(41.128)	(16.007)
Saldos netos impuestos diferidos en patrimonio	9.890	2.711
Impuestos diferidos en patrimonio de cargo de tenedores	10.203	2.993
Impuestos diferidos en patrimonio de cargo de interés no controlador	(313)	(282)

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°15

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

e) Efecto de impuestos diferidos en resultado

Durante los años 2020 y 2019, el Banco ha registrado en sus estados financieros consolidados los efectos de los impuestos diferidos.

A continuación, se presentan los efectos por impuestos diferidos en el activo, pasivo, y resultados asignados por diferencias temporarias:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Activos por impuestos diferidos		
Intereses y reajustes	8.166	9.531
Castigo extraordinario	17.705	15.325
Bienes recibidos en pago	3.294	2.933
Ajustes tipo de cambios	89	-
Valoración activo fijo	-	6.381
Provisión colocaciones	259.245	198.990
Provisión por gastos	101.321	89.098
Bienes en leasing	89.458	116.226
Pérdida tributaria de afiliadas	7.394	5.416
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	428	249
Totales activos por impuestos diferidos	487.100	444.149
Pasivos por impuestos diferidos		
Valorización de inversiones	(19.967)	(17.341)
Valoración activo fijo	(7.394)	-
Gastos anticipados	(16.691)	(20.347)
Provisión por valuación	(6.591)	(6.509)
Derivados	(37.265)	(36.512)
Ajustes tipo de cambio	-	(2.817)
Otros	(30)	(75)
Totales pasivos por impuestos diferidos	(87.938)	(83.601)

f) Resumen de impuestos diferidos

A continuación, se presentan el resumen de los impuestos diferidos, considerando tanto su efecto en patrimonio como en resultado.

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Activos por impuestos diferidos		
Con efecto en otros resultados integrales	51.018	18.718
Con efecto en resultados	487.100	444.149
Totales activos por impuestos diferidos	538.118	462.867
Pasivos por impuestos diferidos		
Con efecto en otros resultados integrales	(41.128)	(16.007)
Con efecto en resultados	(87.938)	(83.601)
Totales pasivos por impuestos diferidos	(129.066)	(99.608)

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°15

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

g) Información complementaria relacionada con la circular 47° del año 2009 emitida por el Servicio de Impuestos Internos y la Comisión para el Mercex Financiero (ex- SBIF).

Para efectos de revelación y acreditación de las provisiones y castigos, los bancos deberán incluir en la nota sobre impuestos de sus Estados Financieros Consolidados anuales, un detalle de los movimientos y efectos generados por la aplicación del artículo 31, N°4 de la LIR, según lo establecido en el documento anexo a la circular conjunta.

g.1) Créditos y cuentas por cobrar a clientes

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Activos a Valor Tributario				Activos a Valor Tributario			
	Cartera Vencida				Cartera Vencida			
	Activos a valor financiero MM\$	Total MM\$	Con Garantías MM\$	Sin Garantías MM\$	Activos a valor financiero MM\$	Total MM\$	Con Garantías MM\$	Sin Garantías MM\$
Adeudado por Bancos	18.930	18.930	-	-	14.852	14.852	-	-
Colocaciones comerciales	15.184.701	15.212.954	112.967	130.565	14.158.593	14.185.448	113.326	158.278
Colocaciones de consumo	4.937.758	4.990.250	427	8.678	5.091.801	5.136.406	1.393	16.691
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	12.411.825	12.423.182	65.043	592	11.262.995	11.273.701	63.944	1.445
Totales	32.553.214	32.645.316	178.437	139.835	30.528.241	30.610.407	178.663	176.414

g.2) Provisiones sobre cartera vencida sin garantías

	Saldo al 01.01.2020 MM\$	Castigo contra provisiones MM\$	Provisiones Constituidas MM\$	Provisiones Liberadas MM\$	Saldo al 31.12.2020 MM\$
Colocaciones comerciales	158.278	(89.258)	331.542	(269.997)	130.565
Colocaciones de consumo	16.691	(145.810)	176.506	(38.709)	8.678
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	1.445	(2.027)	32.986	(31.812)	592
Totales	176.414	(237.095)	541.034	(340.518)	139.835

	Saldo al 01.01.2019 MM\$	Castigo contra provisiones MM\$	Provisiones Constituidas MM\$	Provisiones Liberadas MM\$	Saldo al 31.12.2019 MM\$
Colocaciones comerciales	177.971	(67.926)	325.245	(277.012)	158.278
Colocaciones de consumo	22.127	(144.962)	177.766	(38.240)	16.691
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	1.031	(1.727)	34.404	(32.263)	1.445
Totales	201.129	(214.615)	537.415	(347.515)	176.414

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°15

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

g.3) Castigos directos y recuperaciones

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Castigos Directos Art. 31 N°4 inciso segundo	(31.949)	(32.709)
Condonaciones que originaron liberación de provisiones	-	-
Recuperaciones o renegociaciones de créditos castigados	70.154	82.487
Totales	38.205	49.778

g.4) Aplicación artículo 31 N°4 incisos I y III

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Castigos conforme a inciso primero	-	-
Condonaciones según inciso tercero	3.594	5.602
Totales	3.594	5.602

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°16 OTROS ACTIVOS

La composición del rubro otros activos, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Activos para leasing (1)	62.967	67.139
Bienes recibidos en pago o adjudicados (2)		
Bienes recibidos en pago	8.289	12.387
Bienes adjudicados en remate judicial	17.430	22.177
Provisiones por bienes recibidos en pago o adjudicados	(1.196)	(2.042)
Subtotales	24.523	32.522
Otros activos		
Depósitos de dinero en garantía (3)	608.359	314.616
Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta (4)	22.036	22.394
Inversiones en oro	765	680
IVA crédito fiscal	27.519	22.663
Ajustes de valoración por macrocoberturas (5)	327.938	210.867
Gastos pagados por anticipado (6)	387.668	432.030
Bienes recuperados de leasing para la venta	3.191	3.575
Activos por planes de pensiones	673	670
Cuentas y documentos por cobrar	100.504	147.108
Documentos por cobrar por intermediación corredora y operaciones simultáneas	41.960	43.354
Otros derechos a cobrar	33.567	44.262
Otros activos	97.186	92.428
Subtotales	1.651.366	1.334.647
Totales	1.738.856	1.434.308

(1) Corresponden a los activos disponibles para ser entregados bajo la modalidad de arrendamiento financiero.

(2) Los bienes recibidos en pago, corresponden a bienes recibidos como pago de deudas vencidas de los clientes. El conjunto de bienes que se mantengan adquiridos en esta forma no debe superar en ningún momento el 20% del patrimonio efectivo del Banco. Estos activos representan actualmente un 0,16% (0,29% al 31 de diciembre de 2019) del patrimonio efectivo del Banco.

Los bienes adjudicados en remate judicial, corresponden a bienes que han sido adquiridos en remate judicial en pago de deudas previamente contraídas con el Banco. Los bienes adquiridos en remate judicial no quedan sujetos al margen anteriormente comentado. Estos inmuebles son activos disponibles para la venta. Para la mayoría de los activos, se espera completar la venta en el plazo de un año contado desde la fecha en el que el activo se recibe o adquiere. En el caso que dicho bien no sea vendido dentro del plazo establecido en la norma, éste debe ser castigado. Adicionalmente, se registra una provisión por la diferencia entre el valor de adjudicación inicial más sus adiciones y su valor estimado de realización (tasación), cuando el primero sea mayor.

(3) Corresponden a garantías asociadas a determinados contratos de derivados. Estas garantías operan cuando la valoración de los derivados supera umbrales definidos en los respectivos contratos y pueden ser a favor o en contra del Banco.

(4) Corresponde a las participaciones en Redbanc S.A. y Trasnbank S.A., que se han reclasificado como activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta de acuerdo a lo establecido en NIIF 5 "Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas", para información adicional ver Nota N°01 t), Nota N°40.

(5) Corresponde a los saldos de la valoración a valor de mercado de los activos o pasivos netos objetos de coberturas en una macro cobertura (Nota N° 08).

(6) En este rubro el Banco tiene registrado el gasto pagado por anticipado relacionado al programa de Santander LATAM Pass, el cual naturalmente irá siendo consumido en la medida que nuestros clientes utilicen los productos transaccionales del Banco, y por tanto, les sean asignadas las respectivas millas LATAM Pass (programa de fidelidad administrado por LATAM Airlines Group S.A.). Durante del mes de mayo de 2020, LATAM Airlines Group S.A. inició un proceso de reorganización en la Corte del distrito sur de Nueva York bajo el Chapter 11, proceso cuyo objetivo central es que la aerolínea continúe operando. En este contexto, LATAM ha indicado públicamente que su intención es honrar todos los pasajes actuales y futuros, así como vouchers de viaje, millas y programas de viajero frecuente. La Corte del distrito sur de Nueva York, accedió en el primer hearing a honrar y mantener el programa de viajero frecuente, explícitamente "in the ordinary course of business" (es decir, sin cambios), ya que lo consideró como un activo importante para la compañía. En la misma línea, LATAM ha formalizado dos tramos de la propuesta de financiamiento DIP (Debtor in Possession) por un total de USD 2.200 millones, logrando captar la totalidad de los recursos que LATAM ha indicado como necesarios para operar durante la crisis. En octubre de 2020 realizó el primer desembolso por US\$1.150 millones del financiamiento DIP, lo cual representa un 50% del monto disponible, lo cual le permitirá reestablecer su operación y trabajar en el plan de reorganización.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°17

DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES A PLAZO

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la composición del rubro depósitos y otras captaciones, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Depósitos y otras obligaciones a la vista		
Cuentas corrientes	11.342.648	8.093.108
Otros depósitos y cuentas a la vista	1.583.183	741.103
Otras obligaciones a la vista	1.635.062	1.463.221
Totales	14.560.893	10.297.432
Depósitos y otras captaciones a plazo		
Depósitos a plazo	10.421.872	13.064.932
Cuentas de ahorro a plazo	153.330	123.787
Otros saldos acreedores a plazo	6.589	4.098
Subtotales	10.581.791	13.192.817
Totales	25.142.684	23.490.249

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°18

OBLIGACIONES CON BANCOS

Al cierre de los Estados Financieros Consolidados 2020 y 2019, la composición del rubro "Obligaciones con bancos", es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Préstamos obtenidos del Banco Central de Chile	4.959.260	-
Préstamos de instituciones financieras del país	217.102	286.603
Préstamos de instituciones financieras en el exterior		
Banco Santander S.A., Madrid	534.496	-
The Bank of Nova Scotia	171.024	134.819
The Bank of New York Mellon	106.860	119.616
Bank of America N.A. US Foreign	90.711	355.051
Zürcher Kantonalbank	71.304	-
Wells Fargo Bank N.A.	71.259	231.823
State Bank of India	36.013	28.231
Sumitomo Mitsui Banking Corporation	35.628	179.415
Wachovia Bank NA	10.254	-
Banco Santander Hong Kong	7.960	3.697
Bank of Tokio Mitsubishi	2.055	156
Banco Santander Brasil S.A.	1.694	7.873
Standard Chartered Bank	1.691	153.373
Jp Morgan Chase, New York	1.571	-
Standard Chartered Bank	1.516	3-
		613
Caja Madrid - Caja de Ahorros	862	-
The Hongkong and Shanghai Bank	801	-
Korea Exchange Bank	760	761
Industrial and Commercial Bank	755	898
Hong Kong and Shanghai Banking	598	684
Kookmin Bank	376	185
Banco Do Brasil	265	-
U.S. Bank	248	-
China Merchants Bank	231	597
Taiwan Cooperative Bank	227	131
Bank of China	223	952
Hua Nan Commercial Bank Ltd.	200	102
Banque Bruxelles Lambert S.A.	174	-
Banca Monte Dei Paschi Di Siena	163	58
Unicredito Italiano Spa	161	583
Keb Hana Bank	156	119
Banco Santander Central Hispano	141	848
Bper Banca S.P.A.	137	-
Hdfc Bank Limited	131	72
Bank Leumi Le Israel B.M.	128	-
Bank of Baroda	124	9
Fortis Bank S.A./N.V. Brussels	108	50
Banca Commerciale Italiana	88	50
Caixa Destalvis I Pensions de Barcelona	87	63
Banco Bpm Spa	84	66
Rabobank, Hong Kong Branch	79	477
Banco de la Republica Oriental	74	23
Kbc Bank Nv	68	406
Canara Bank	61	66
Habib Bank Limited	61	38
First Union National Bank	60	-
Caixabank S.A.	58	166
Icici Bank Limited	52	-
Kotak Mahindra Bank Limited	49	-
Citibank N.A.	46	269.841
Arab Bank Plc	41	-
China Construction Bank	38	-
Credit Agricole Italia S.P.A.	33	-
Bankinter, S.A.	31	-
Banco de La Nacion Argentina	30	-
Bank of East Asia, Limited	29	82
Banco Popular Espanol, S.A.	29	-
Banco Interamericano de Finanz	20	-
Agricultural Bank of China	18	152
Woori Bank	15	155
Denizbank A.S., Istanbul	15	-
United Bank of India	14	113
Banco Popolare	14	-
Subtotal	1.152.199	1.495.414

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°18

OBLIGACIONES CON BANCOS, continuación

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Préstamos de instituciones financieras en el exterior, continuación		
Habib Metropolitan Bank Limite	13	-
E. Sun Commercial Bank Ltd.	11	159
Nova Ljubljanska Banka D.D.	7	-
Indian Overseas Bank	6	-
Shanghai Commercial and Saving	1	6
Mizuho Bank Ltd Ny	-	269.404
Barclays Bank Plc London	-	98.803
Corporacion Andina De Fomento	-	75.097
Zürcher Kantonalbank	-	75.002
The Toronto Dominion Bank	-	71.191
Hsbc Bank PLC	-	69.786
Bank of Montreal	-	56.123
Banco Latinoamericano de Comer	-	18.731
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	-	571
BBVA Bancomer, S.A.	-	553
Bank of Communications	-	385
Bank of The West	-	261
Danske Bank A/S	-	224
Deutsche Bank A.G.	-	193
Bank of Taiwan	-	135
Shinhan Bank	-	133
Banca Di Credito Cooperativo	-	112
Joint Stock Commercial Bank Fo.	-	110
Banca Nazionale Del Lavoro S.P	-	106
Industrial Bank of Korea	-	96
Banco Bradesco S.A.	-	84
Bank of Ningbo	-	83
China Everbright Bank	-	70
Cassa Di Risparmio Di Parma E	-	69
Mizuho Corporate Bank Ltd.	-	67
Banco Comercial Portugues	-	63
Shanghai Pudong Development Ba	-	59
Kasikornbank Public Company Li	-	33
Banco Rio de La Plata S.A.	-	24
Australia And New Zealand Bank	-	23
Citic Industrial Bank	-	19
Shangai Pudong Development Ban	-	14
Banco Caixa Geral	-	10
Hsbc Bank USA	-	2
Subtotales	38	737.801
Totales	6.328.599	2.519.818

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°18

OBLIGACIONES CON BANCOS, continuación:

a) Obligaciones con el Banco Central de Chile

En el marco de las medidas que el BCCh ha dispuesto para enfrentar el impacto de los shocks a los que se ha visto expuesta la economía chilena, producto de la actual pandemia por Covid-19, se anunció la Facilidad de Crédito Condicional al Incremento de las Colocaciones (FCIC). Esta corresponde a una línea financiera especial abierta a los bancos, con el objetivo de que estos continúen financiando créditos a hogares y empresas.

El Banco debe dejar garantías por estas operaciones, entre estas están: bonos del BCCh, del gobierno y privados (bancarios y corporativos) y, más recientemente, créditos comerciales de la cartera de evaluación individual y que sean clasificados como de alta calidad crediticia. También se puede acceder a los recursos destinados a la FCIC a través de la Línea de Crédito de Liquidez (LCL), cuyo límite es el encaje en moneda nacional.

La FCIC consta de una línea inicial y otra adicional. La primera alcanza los US\$4.800 millones. La línea adicional puede alcanzar 4 veces la línea inicial, esto US\$19.200 millones y su disponibilidad depende de dos factores: crecimiento de la cartera base y focalización de créditos hacia empresas de menor tamaño, adicionalmente a lo antes mencionado el BCCh creó la FCIC 2 por un monto de US\$16.000 millones.

La madurez de estas obligaciones son las siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	-	-
Vence dentro de 1 y 2 años	1.104.759	-
Vence dentro de 2 y 3 años	-	-
Vence dentro de 3 y 4 años	3.854.501	-
Vence posterior a 5 años	-	-
Total obligaciones con el Banco Central de Chile	4.959.260	-

b) Préstamos de instituciones financieras del país

La madurez de estas obligaciones es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	217.102	158.855
Vence dentro de 1 y 2 años	-	117.344
Vence dentro de 2 y 3 años	-	8.167
Vence dentro de 3 y 4 años	-	2.237
Vence posterior a 5 años	-	-
Total préstamos de instituciones financieras del país	217.102	286.603

c) Obligaciones con el exterior

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	1.116.570	1.970.790
Vence dentro de 1 y 2 años	35.667	225.025
Vence dentro de 2 y 3 años	-	37.400
Vence dentro de 3 y 4 años	-	-
Vence posterior a 5 años	-	-
Total préstamos de instituciones financieras del exterior	1.152.237	2.233.215

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°19

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Otras obligaciones financieras		
Obligaciones con el sector público	-	9.198
Otras obligaciones en el país	175.344	204.705
Obligaciones con el exterior	8.974	12.455
Subtotales	184.318	226.358
Instrumentos de deuda emitidos		
Letras de crédito	12.314	18.502
Bonos corrientes	6.749.989	8.574.213
Bonos hipotecarios	84.335	89.924
Bonos subordinados	1.357.539	818.084
Subtotales	8.204.177	9.500.723
Totales	8.388.495	9.727.081

Las deudas clasificadas como de corto plazo son aquellas que constituyen obligaciones a la vista o que vencerán en un plazo igual o inferior a un año. Todas las otras deudas son clasificadas como de largo plazo. El detalle es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de		
	2020		
	Corto Plazo	Largo plazo	Total
	MM\$	MM\$	MM\$
Letras de crédito	4.982	7.332	12.314
Bonos corrientes	1.124.558	5.625.431	6.749.989
Bonos hipotecarios	5.465	78.870	84.335
Bonos subordinados	-	1.357.539	1.357.539
Instrumentos de deuda emitidos	1.135.005	7.069.172	8.204.177
Otras obligaciones financieras	184.028	290	184.318
Totales	1.319.033	7.069.462	8.388.495

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°19

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación

	Al 31 de diciembre de 2019		
	Corto Plazo MM\$	Largo plazo MM\$	Total MM\$
Letras hipotecarias	6.013	12.489	18.502
Bonos corrientes	2.078.202	6.496.011	8.574.213
Bonos hipotecarios	5.137	84.787	89.924
Bonos subordinados	-	818.084	818.084
Instrumentos de deuda emitidos	2.089.352	7.411.371	9.500.723
Otras obligaciones financieras	226.033	325	226.358
Totales	2.315.385	7.411.696	9.727.081

a) Letras hipotecarias

Estas letras son usadas para financiar préstamos hipotecarios. Los principales montos de éstas, son amortizados trimestralmente. Las letras están indexadas a la UF y devengan una tasa de interés de 5,20% al 31 de diciembre de 2020 (5,39% al 31 de diciembre 2019).

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Vence dentro de 1 año	4.982	6.013
Vence entre 1 y 2 años	3.816	4.944
Vence entre 2 y 3 años	2.375	3.928
Vence entre 3 y 4 años	979	2.442
Vence entre 4 y 5 años	162	1.005
Vence posterior a 5 años	-	170
Totales letras hipotecarias	12.314	18.502

b) Bonos corrientes

El detalle de los bonos corrientes por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Bonos Santander en UF	4.017.708	4.814.604
Bonos Santander en US \$	1.263.714	1.649.238
Bonos Santander en CHF \$	466.738	499.485
Bonos Santander en \$	639.489	1.242.633
Bono corrientes en AUD	125.781	124.748
Bonos corrientes en JPY	68.093	77.797
Bonos corrientes en EUR	168.466	165.708
Totales bonos corrientes	6.749.989	8.574.213

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°19

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación

i. Colocaciones de bonos corrientes:

Durante el 2020 el Banco ha colocado bonos por UF 1.996.000 y USD 742.500.000 según el siguiente detalle:

Serie	Moneda	Monto Colocado	Plazo Original (años)	Tasa de Emisión Anual	Fecha de Emisión	Fecha de Colocación	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
W1	UF	1.996.000	5 y 3 meses	1,55 anual	01-12-2018	04-02-2020	2.000.000	01-06-2025
Total UF		1.996.000					2.000.000	
Bono USD	USD	742.500.000	5 años	2,70 anual	07-01-2020	07-01-2020	750.000.000	07-01-2025
Total USD		742.500.000					750.000.000	

El Banco ha realizado las siguientes recompras parciales de bonos, durante el transcurso del presente año:

Fecha	Tipo	Moneda	Monto
02-01-2020	Senior	UF	357.000
03-01-2020	Senior	UF	300.000
09-01-2020	Senior	UF	60.000
09-01-2020	Senior	UF	27.000
13-01-2020	Senior	CLP	50.000.000
14-01-2020	Senior	UF	109.000
14-01-2020	Senior	CLP	9.820.000.000
14-01-2020	Senior	UF	131.000
14-01-2020	Senior	UF	322.000
15-01-2020	Senior	USD	2.490.000
15-01-2020	Senior	UF	47.000
16-01-2020	Senior	CLP	400.000.000
16-01-2020	Senior	UF	1.000
17-01-2020	Senior	UF	28.000
20-01-2020	Senior	UF	74.000
21-01-2020	Senior	UF	171.000
21-01-2020	Senior	UF	181.000
21-01-2020	Senior	CLP	330.000.000
22-01-2020	Senior	CLP	11.430.000.000
24-01-2020	Senior	UF	2.000
29-01-2020	Senior	UF	1.000
29-01-2020	Senior	CLP	120.000.000
30-01-2020	Senior	CLP	10.000.000
31-01-2020	Senior	UF	40.000
06-02-2020	Senior	CLP	6.000.000.000
07-02-2020	Senior	CLP	1.180.000.000
11-02-2020	Senior	CLP	7.430.000.000
12-02-2020	Senior	CLP	2.520.000.000
13-02-2020	Senior	CLP	10.000.000.000
17-02-2020	Senior	UF	2.000
17-02-2020	Senior	UF	15.000
18-02-2020	Senior	UF	50.000
18-02-2020	Senior	UF	4.000
20-02-2020	Senior	UF	350.000
20-02-2020	Senior	UF	115.000
21-02-2020	Senior	UF	57.000
21-02-2020	Senior	UF	24.000
24-02-2020	Senior	UF	250.000
24-02-2020	Senior	UF	10.000
26-02-2020	Senior	UF	169.000
26-02-2020	Senior	UF	1.000
27-02-2020	Senior	UF	180.000
27-02-2020	Senior	UF	11.000

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°19

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación

Fecha	Tipo	Moneda	Monto
27-02-2020	Senior	CLP	6.750.000.000
02-03-2020	Senior	UF	1.000
05-03-2020	Senior	UF	2.000
09-03-2020	Senior	UF	261.000
09-03-2020	Senior	UF	150.000
11-03-2020	Senior	UF	2.000
17-03-2020	Senior	UF	850.000
18-03-2020	Senior	UF	150.000
19-03-2020	Senior	USD	5.000.000
23-03-2020	Senior	UF	95.000
23-03-2020	Senior	USD	5.000.000
24-03-2020	Senior	CLP	1.250.000.000
30-03-2020	Senior	UF	62.000
31-03-2020	Senior	UF	360.000
31-03-2020	Senior	UF	5.000
01-04-2020	Senior	CLP	1.000.000.000
02-04-2020	Senior	UF	5.184.000
02-04-2020	Senior	CLP	16.710.000.000
03-04-2020	Senior	CLP	32.800.000.000
03-04-2020	Senior	UF	27.000
06-04-2020	Senior	CLP	101.400.000.000
06-04-2020	Senior	UF	157.000
06-04-2020	Senior	USD	10.000.000
07-04-2020	Senior	CLP	3.990.000.000
07-04-2020	Senior	UF	6.659.000
07-04-2020	Senior	USD	10.000.000
08-04-2020	Senior	CLP	210.000.000
13-04-2020	Senior	CLP	970.000.000
14-04-2020	Senior	CLP	2.000.000.000
17-04-2020	Senior	CLP	11.900.000.000
05-05-2020	Senior	USD	49.000.000
14-05-2020	Senior	USD	47.000.000
02-06-2020	Senior	CLP	6.020.000.000
03-06-2020	Senior	UF	100.000
03-06-2020	Senior	CLP	10.750.000.000
05-06-2020	Senior	USD	5.000.000
08-06-2020	Senior	CLP	23.000.000.000
12-06-2020	Senior	CLP	150.000.000
16-06-2020	Senior	CHF	12.160.000
17-06-2020	Senior	CHF	36.785.000
19-06-2020	Senior	CLP	112.490.000.000
22-06-2020	Senior	CLP	1.500.000.000
26-06-2020	Senior	CLP	3.500.000.000
02-07-2020	Senior	CLP	4.620.000.000
10-07-2020	Senior	CHF	2.000.000
10-07-2020	Senior	CLP	500.000.000
15-07-2020	Senior	CLP	490.000.000
17-07-2020	Senior	UF	1.000
17-07-2020	Senior	CLP	29.780.000.000
13-08-2020	Senior	UF	345.000
14-08-2020	Senior	USD	3.350.000
21-08-2020	Senior	UF	100.000
21-08-2020	Senior	UF	77.000
24-08-2020	Senior	UF	11.000
25-08-2020	Senior	UF	14.000
09-09-2020	Senior	UF	24.000
09-09-2020	Senior	UF	70.000
09-09-2020	Senior	UF	45.000
10-09-2020	Senior	UF	210.000
23-09-2020	Senior	USD	5.000.000
28-09-2020	Senior	UF	50.000
29-09-2020	Senior	UF	1.000
30-09-2020	Senior	UF	43.000

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°19

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación

Fecha	Tipo	Moneda	Monto
01-10-2020	Senior	UF	4.000
06-10-2020	Senior	UF	1.000
06-10-2020	Senior	UF	1.000
06-10-2020	Senior	CLP	50.000.000
06-10-2020	Senior	UF	1.000
06-10-2020	Senior	UF	1.000
15-10-2020	Senior	UF	2.000
20-10-2020	Senior	CHF	2.000.000
01-10-2020	Senior	USD	5.153.000
19-10-2020	Senior	USD	20.000.000
16-11-2020	Senior	USD	1.000.000
18-11-2020	Senior	USD	10.000.000
15-11-2020	Senior	USD	477.510.000

Durante el año 2019 el Banco ha colocado bonos por UF 29.678.000, CLP 150.000.000.000, EUR 55.000.000, AUD 185.000.000 y en CHF 250.000.000, según el siguiente detalle:

Serie	Moneda	Monto Colocado	Plazo Original (años)	Tasa de Emisión Anual	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
T7	UF	5.000.000	4	2,50%	01-02-2016	5.000.000	01-02-2023
T8	UF	5.678.000	4 y 6 meses	2,55%	01-02-2016	5.678.000	01-08-2023
T14	UF	9.000.000	8	2,80%	01-02-2016	18.000.000	01-02-2027
T6	UF	5.000.000	10	1,70%	01-11-2018	5.000.000	01-05-2029
T10	UF	5.000.000	5 y 4 meses	2,60%	01-02-2016	5.000.000	01-08-2024
Total	UF	29.678.000				38.678.000	
U9	CLP	75.000.000.000	2 y 8 meses	ICP + 0,80%	01-11-2018	75.000.000.000	19-11-2021
P-5	CLP	75.000.000.000	2 y 6 meses	5,3%	01-03-2015	150.000.000.000	01-03-2022
Total	CLP	150.000.000.000				225.000.000.000	
EUR	EUR	30.000.000	7	1,10%	01-02-2019	40.000.000	07-02-2026
EUR	EUR	25.000.000	15	1,25%	26-11-2019	25.000.000	26-11-2034
Total	EUR	55.000.000				65.000.000	
AUD	AUD	22.000.000	15	3,66%	20-05-2019	22.000.000	20-05-2034
AUD	AUD	20.000.000	5	1,13%	11-07-2019	20.000.000	11-07-2024
AUD	AUD	28.000.000	5	1,13%	17-07-2019	28.000.000	17-07-2024
AUD	AUD	15.000.000	5	1,13%	17-07-2019	15.000.000	17-07-2024
AUD	AUD	75.000.000	20	3,05%	30-08-2019	75.000.000	28-02-2039
AUD	AUD	12.000.000	15	3,16%	12-11-2019	12.000.000	20-11-2034
AUD	AUD	13.000.000	15	2,91%	21-11-2019	13.000.000	27-11-2034
Total AUD		185.000.000				185.000.000	
CHF	CHF	150.000.000	5 y 6 meses	0,38%	12-03-2019	150.000.000	27-09-2024
CHF	CHF	100.000.000	10	0,14%	29-08-2019	100.000.000	29-08-2029
Total	CHF	250.000.000				250.000.000	

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°19

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación

Durante el año 2019, se realizaron las siguientes recompras parciales de bonos:

Fecha	Tipo	Moneda	Monto
12-02-2019	Senior	CLP	10.000.000.000
14-02-2019	Senior	CLP	30.000.000.000
19-02-2019	Senior	CLP	4.200.000.000
22-02-2019	Senior	CLP	14.240.000.000
22-02-2019	Senior	CLP	30.000.000
22-02-2019	Senior	CLP	10.000.000
01-03-2019	Senior	CLP	11.800.000.000
04-03-2019	Senior	CLP	40.080.000.000
05-03-2019	Senior	CLP	20.000.000.000
15-03-2019	Senior	UF	156.000
19-03-2019	Senior	UF	418.000
20-03-2019	Senior	CLP	6.710.000.000
20-03-2019	Senior	UF	154.000
21-03-2019	Senior	UF	100.000
25-03-2019	Senior	UF	100.000
26-03-2019	Senior	UF	90.000
08-04-2019	Senior	CLP	3.950.000.000
10-04-2019	Senior	UF	409.000
16-04-2019	Senior	UF	55.000
17-04-2019	Senior	CLP	130.000.000
18-04-2019	Senior	CLP	330.000.000
16-05-2019	Senior	CLP	14.880.000.000
16-05-2019	Senior	UF	9.000
13-06-2019	Senior	UF	1.000
01-10-2019	Senior	CLP	10.960.000.000
02-10-2019	Senior	CLP	100.000.000
04-10-2019	Senior	CLP	60.000.000
05-11-2019	Senior	CLP	15.220.000.000
07-11-2019	Senior	CLP	3.620.000.000
13-11-2019	Senior	CLP	5.320.000.000
14-11-2019	Senior	UF	2.977.000
28-11-2019	Senior	UF	340.000
02-12-2019	Senior	UF	105.000

ii. El vencimiento de los bonos corrientes es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Vence dentro de 1 año	1.124.558	2.078.202
Vence entre 1 y 2 años	1.047.241	1.147.825
Vence entre 2 y 3 años	742.081	1.221.393
Vence entre 3 y 4 años	1.228.524	742.238
Vence entre 4 y 5 años	1.250.897	1.278.746
Vence posterior a 5 años	1.356.688	2.105.809
Totales bonos corrientes	6.749.989	8.574.213

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°19

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación

c) Bonos hipotecarios

El detalle de los bonos hipotecarios por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Bonos hipotecarios en UF	84.335	89.924
Totales bonos hipotecarios.335	89.924	

i. Colocaciones de bonos hipotecarios

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no ha colocado bonos hipotecarios.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°19

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación

ii. El vencimiento de los bonos hipotecarios es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Vence dentro de 1 año	5.465	5.137
Vence entre 1 y 2 años	8.773	8.248
Vence entre 2 y 3 años	9.056	8.514
Vence entre 3 y 4 años	9.348	8.788
Vence entre 4 y 5 años	9.649	9.072
Vence posterior a 5 años	42.044	50.165
Totales bonos hipotecarios	84.335	89.924

d) Subordinados

i. El detalle de los bonos subordinados por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
CLP	-	-
US\$	202.634	-
UF	1.154.905	818.084
Totales bonos subordinados	1.3	818.084

ii. Colocaciones de bonos subordinados

Durante el 2020 el Banco ha colocado bonos por USD 200.000.000 y UF 11.000.000, según el siguiente detalle:

Serie	Moneda	Monto Colocado	Plazo Original (años)	Tasa de Emisión Anual	Fecha de Emisión	Fecha de Colocación	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
Bono USD	USD	200.000.000	10	3,79%	21-01-2020	21-01-2020	200.000.000	21-01-2030
Total USD		200.000.000					200.000.000	
USTDH20914	UF	3.000.000	14 y 5 meses	3,00%	01-09-2014	07-04-2020	3.000.000	01-09-2034
USTDH30914	UF	3.000.000	19 y 5 meses	3,15%	01-09-2014	07-04-2020	3.000.000	01-09-2039
USTDW20320	UF	5.000.000	15 y 3 meses	3,50%	01-03-2020	19-06-2020	5.000.000	01-09-2035
Total UF		11.000.000					11.000.000	

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°19

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación

iii. El vencimiento de los bonos subordinados es el siguiente:

La madurez de los bonos subordinados considerados de largo plazo, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Vence dentro de 1 año	-	-
Vence entre 1 y 2 años	-	-
Vence entre 2 y 3 años	-	-
Vence entre 3 y 4 años	-	-
Vence entre 4 y 5 años	-	-
Vence posterior a 5 años	1.357.539	818.084
Totales bonos subordinados	1.357.539	818.084

e) Otras obligaciones financieras

La composición de las otras obligaciones financieras, de acuerdo a su vencimiento, se resume a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Obligaciones a largo plazo:		
Vence entre 1 y 2 años	42	40
Vence entre 2 y 3 años	47	43
Vence entre 3 y 4 años	50	47
Vence entre 4 y 5 años	55	52
Vence posterior a 5 años	96	143
Subtotales obligaciones financieras a largo plazo	290	325
Obligaciones a corto plazo:		
Monto adeudado por operaciones de tarjeta de crédito	134.790	151.984
Aprobación de cartas de crédito	1.460	5.709
Otras obligaciones financieras a largo plazo (porción corto plazo)	47.778	68.340
Subtotales obligaciones financieras a corto plazo	184.028	226.033
Total otras obligaciones financieras	184.318	226.358

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°20

VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el desglose por vencimientos de los activos y pasivos, es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2020	A la vista MM\$	Hasta 1 mes MM\$	Entre 1 y 3 meses MM\$	Entre 3 y 12 meses MM\$	Subtotal hasta 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Subtotal sobre 1 año MM\$	Total MM\$
Activos										
Efectivo y depósitos en bancos	2.803.288	-	-	-	2.803.288	-	-	-	-	2.803.288
Operaciones con liquidación en curso	452.963	-	-	-	452.963	-	-	-	-	452.963
Instrumentos para negociación	-	680	2.630	499	3.809	633	18.257	111.019	129.909	133.718
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros	-	385.231	401.486	795.881	1.582.598	1.723.334	1.692.142	4.034.011	7.449.487	9.032.085
Adeudado por bancos (1)	-	12.969	5.961	-	18.930	-	-	-	-	18.930
Créditos y cuentas por cobrar a clientes (2)	170.214	1.233.302	1.437.698	3.670.246	6.511.460	3.659.994	308.651	23.910.135	27.878.780	34.390.240
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	1.006.983	493	188.977	1.196.453	205.150	2.378.752	3.382.187	5.966.089	7.162.542
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantías por operaciones threshold	608.359	-	-	-	608.359	-	-	-	-	608.359
Totales activos financieros	4.034.824	2.639.165	1.848.268	4.655.603	13.177.860	5.589.111	4.397.802	31.437.352	41.424.265	54.602.125
Pasivos										
Depósitos y otras obligaciones a la vista	14.560.893	-	-	-	14.560.893	-	-	-	-	14.560.893
Operaciones con liquidación en curso	361.631	-	-	-	361.631	-	-	-	-	361.631
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	969.808	-	-	969.808	-	-	-	-	969.808
Depósitos y otras obligaciones a plazo	159.918	5.843.682	2.912.985	1.434.246	10.350.831	163.053	44.384	23.523	230.960	10.581.791
Contratos de derivados financieros	-	386.690	445.376	931.358	1.763.424	1.552.482	1.708.509	3.994.245	7.255.236	9.018.660
Obligaciones con bancos	16.832	238.414	222.992	855.434	1.333.672	1.140.426	3.854.501	-	4.994.927	6.328.599
Instrumentos de deuda emitidos	-	344.732	447.117	343.156	1.135.005	1.813.341	2.499.560	2.756.271	7.069.172	8.204.177
Otras obligaciones financieras	144.478	38.148	1.375	27	184.028	89	105	96	290	184.318
Obligaciones por contratos de arrendamiento	-	-	-	25.526	25.526	44.933	35.679	43.447	124.059	149.585
Garantías por operaciones threshold	624.205	-	-	-	624.205	-	-	-	-	624.205
Totales pasivos financieros	15.867.957	7.821.474	4.029.845	3.589.747	31.309.023	4.714.324	8.142.738	6.817.582	19.674.644	50.983.667

(1) Adeudado por bancos se presenta bruto. El monto de provisiones corresponde a \$ 10 millones.

(2) Los créditos y cuentas por cobrar a clientes se presentan brutos. Los importes de provisión según el tipo de colocación son los siguientes: Comerciales \$ 646.689 millones, Vivienda \$ 61.281 millones y Consumo \$ 268.841 millones.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°20

VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Al 31 de diciembre de 2019	A la vista MM\$	Hasta 1 mes MM\$	Entre 1 y 3 meses MM\$	Entre 3 y 12 meses MM\$	Subtotal hasta 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Subtotal Más de 1 año MM\$	Total MM\$
Activos										
Efectivo y depósitos en bancos	3.554.520	-	-	-	3.554.520	-	-	-	-	3.554.520
Operaciones con liquidación en curso	355.062	-	-	-	355.062	-	-	-	-	355.062
Instrumentos para negociación	-	38.644	-	645	39.289	181.705	37.659	11.551	230.915	270.204
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros	-	371.775	400.196	1.543.446	2.315.417	1.383.493	1.346.329	3.103.369	5.833.191	8.148.608
Adeudado por bancos (1)	-	13.647	919	286	14.852	-	-	-	-	14.852
Créditos y cuentas por cobrar a clientes (2)	315.191	2.958.221	2.408.280	5.658.557	11.340.249	6.004.493	3.610.620	11.761.521	21.376.634	32.716.883
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	1.131.500	3.752	52.130	1.187.382	508.596	725.419	1.588.875	2.822.890	4.010.272
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantías por operaciones threshold	314.616	-	-	-	314.616	-	-	-	-	314.616
Totales activos	4.539.389	4.513.787	2.813.147	7.255.064	19.121.387	8.078.287	5.720.027	16.465.316	30.263.630	49.385.017
Pasivos										
Depósitos y otras obligaciones a la vista	10.297.432	-	-	-	10.297.432	-	-	-	-	10.297.432
Operaciones con liquidación en curso	198.248	-	-	-	198.248	-	-	-	-	198.248
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	380.055	-	-	380.055	-	-	-	-	380.055
Depósitos y otras obligaciones a plazo	142.273	5.184.567	4.905.414	2.417.703	12.649.957	357.856	163.121	21.883	542.860	13.192.817
Contratos de derivados financieros	-	422.749	427.825	951.684	1.802.258	1.253.280	1.180.948	3.154.168	5.588.396	7.390.654
Obligaciones con bancos	94	363.560	624.167	1.141.824	2.129.645	387.936	2.237	-	390.173	2.519.818
Instrumentos de deuda emitidos	-	285.159	759.519	1.044.674	2.089.352	2.394.851	2.042.291	2.974.229	7.411.371	9.500.723
Otras obligaciones financieras	161.021	5.155	30.969	28.888	226.033	83	99	143	325	226.358
Obligaciones por contratos de arrendamiento	-	-	-	26.061	26.061	45.978	36.393	50.062	132.433	158.494
Garantías por operaciones threshold	994.714	-	-	-	994.714	-	-	-	-	994.714
Totales pasivos	11.793.782	6.641.245	6.747.894	5.610.834	30.793.755	4.439.984	3.425.089	6.200.485	14.065.558	44.859.313

(1) Adeudado por bancos se presenta bruto. El monto de provisiones corresponde a \$19 millones.

(2) Los créditos y cuentas por cobrar a clientes se presentan brutos. Los importes de provisión según el tipo de colocación son los siguientes: Comerciales \$512.442 millones, Vivienda \$68.461 millones y Consumo \$312.245 millones.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°21 PROVISIONES

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la composición del saldo del rubro provisiones, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Provisiones para beneficios y remuneraciones del personal	104.270	101.223
Provisiones para dividendos mínimos	155.234	165.628
Provisiones por riesgo de créditos contingentes:		
Provisión por líneas de crédito de libre disposición	17.293	21.411
Otras provisiones por riesgo de créditos contingentes	19.460	17.195
Provisiones por contingencias	33.814	15.388
Provisiones adicionales	126.000	16.000
Provisiones por riesgo país	49	552
Totales	456.120	337.397

a) A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido en las provisiones durante los ejercicios 2020 y 2019:

	Provisiones						Total MM\$
	Beneficios y remuneraciones al personal MM\$	Dividendos mínimos MM\$	Riesgo de Créditos contingentes MM\$	Contingencias MM\$	Adicionales MM\$	Riesgo país MM\$	
Saldos al 1 de enero de 2020	101.223	165.628	38.606	15.388	16.000	552	337.397
Constitución de provisiones	76.281	155.234	7.823	25.088	126.000	279	390.705
Aplicación de las provisiones	(71.481)	(165.628)	-	-	-	-	(237.109)
Liberación de provisiones	(1.755)	-	(9.676)	(6.662)	(16.000)	(782)	(34.875)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-	-
Otros movimientos	2	-	-	-	-	-	2
Saldos al 31 de diciembre de 2020	104.270	155.234	36.753	33.814	126.000	49	456.120
Saldos al 1 de enero de 2019	93.379	177.571	29.407	8.963	20.000	620	329.940
Constitución de provisiones	78.316	165.628	15.879	27.975	16.000	398	304.196
Aplicación de las provisiones	(70.385)	(177.571)	-	(155)	-	-	(248.111)
Liberación de provisiones	(552)	-	(6.680)	(21.395)	(20.000)	(466)	(49.093)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-	-
Otros movimientos	465	-	-	-	-	-	465
Saldos al 31 de diciembre de 2019	101.223	165.628	38.606	15.388	16.000	552	337.397

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°21

PROVISIONES, continuación

b) Provisiones para beneficios y remuneraciones al personal:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Provisión indemnización años de servicios	6.658	6.797
Provisión para beneficios al personal basados en acciones	-	-
Provisión bonos cumplimiento	65.786	68.595
Provisión de vacaciones	29.307	23.864
Provisión para beneficios varios al personal	2.519	1.967
Totales	104.270	101.223

c) Movimiento de la provisión Indemnización años de servicios:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	6.797	9.531
Incremento de la provisión	2.690	3.782
Pagos efectuados	(2.663)	(6.435)
Pagos anticipados	-	-
Liberaciones de provisiones	(166)	(84)
Otros movimientos	-	3
Totales	6.658	6.797

e) Movimiento de la provisión para bonos de cumplimiento:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	68.595	59.633
Provisiones constituidas	58.924	61.808
Aplicaciones de provisiones	(60.144)	(52.839)
Liberaciones de provisiones	(1.589)	(468)
Otros movimientos	-	461
Totales	65.786	68.595

f) Movimiento de la provisión de vacaciones

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	23.864	22.792
Provisiones constituidas	13.585	11.644
Aplicaciones de provisiones	(8.144)	(10.572)
Liberaciones de provisiones	-	-
Otros movimientos	2	-
Totales	29.307	23.864

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°22

OTROS PASIVOS

La composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Cuentas y documentos por pagar	227.518	214.216
Ingresos percibidos por adelantado	828	640
Ajustes de valoración por macrocoberturas	51.089	-
Garantías por operaciones threshold (1)	624.205	994.714
Documentos por cobrar por intermediación Corredora y operaciones simultáneas (2)	12.504	1.418.340
IVA retenido	14.129	8.147
Cuentas por pagar compañías de seguros	13.911	9.510
Otras obligaciones por pagar	139.622	61.555
Otros pasivos	82.047	99.203
Totales	1.165.853	2.806.325

- (1) Corresponden a garantías asociadas a determinados contratos de derivados. Estas garantías operan cuando la valorización de los derivados supera umbrales definidos en los respectivos contratos y pueden ser a favor o en contra del Banco.
- (2) El 31 diciembre de 2019, Santander Corredora de Bolsa actuó como intermediario en la oferta pública de acciones celebrada entre Latam y Delta, la cual fue pagada a los accionistas el día 3 de enero de 2020.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°23

CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

a) Juicios y procedimientos legales

A la fecha de emisión de estos Estados Financieros Consolidados, existen diversas acciones judiciales interpuestas en contra del Banco y sus afiliadas en relación con operaciones propias del giro. Al 31 de diciembre de 2020, el Banco mantienen provisiones por este concepto que ascienden a \$ 1.024 millones (\$ 1.274 millones al 31 de diciembre de 2019), las cuales se encuentran en los Estados de Situación Financiera Consolidados, formando parte del rubro "Provisiones por contingencias". Al 31 de diciembre de 2020 se encuentran en trámite las siguientes situaciones legales:

Banco Santander

Existen 14 juicios por diversas acciones judiciales por la cuantía de \$ 873 millones, nuestros abogados no han estimado pérdidas materiales por estos juicios.

Santander Corredores de Bolsa Limitada

Juicio "Echeverría con Santander Corredora" (actualmente Santander Corredores de Bolsa Ltda.), seguido ante el 21° Juzgado Civil de Santiago, Rol C-21.366-2014, sobre Indemnización de perjuicios por fallas en la compra de acciones, la cuantía de la demanda es por \$ 60.000.000. En cuanto a su situación actual al 31 de diciembre de 2020, este juicio se encuentra en la etapa de recopilación de pruebas, por lo tanto, Santander Corredores de Bolsa Limitada se encuentra a la espera a que el tribunal resuelva.

Santander Corredora de Seguros Limitada

Existen juicios por cuantía de UF 13.314 correspondientes a procesos principalmente por bienes entregados en leasing. Nuestros abogados no han estimado pérdidas materiales por estos juicios.

Santander Consumer Finance Limitada

Juicio "Servicio de minería y maquinarias Erna con Santander Consumer Finance Ltda.", seguido ante el 11° Juzgado Civil de Santiago, Rol C-9459-2019, según la última actualización, aún no se ha solicitado abandono del procedimiento.

Juicio "Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile con Roca Olivares Olga", seguido ante el 2° Juzgado Civil de Talcahuano, Rol C-1272-2017, juicio principal archivado desde 2020.

Juicio "Hawas con Santander Consumer", seguido ante el 30° Juzgado Civil de Santiago, Rol C-890-2019, se notifica auto de prueba, en que se indica que se encuentra suspendido término probatorio.

Juicio "Rocío Barrientos con Santander Consumer", seguido ante el 2° juzgado de Policía Local de San Bernardo, Rol 2779-5-2020, ordenan diligencias probatorias: cumplido. Esperando sentencia.

b) Créditos contingentes

Para satisfacer las necesidades de los clientes, el Banco adquirió varios compromisos irrevocables y obligaciones contingentes, aunque estas obligaciones no deben ser reconocidas en los Estados de Situación Financiera Consolidados, estos contienen riesgos de créditos y son por tanto parte del riesgo global del Banco. La siguiente tabla muestra los montos contractuales de las operaciones que obligan al Banco a otorgar créditos:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Créditos contingentes		
Cartas de crédito documentarias emitidas	165.119	140.572
Cartas de crédito del exterior confirmadas	82.779	70.192
Boletas de garantía	1.090.643	1.929.894
Avales y fianzas	441.508	451.950
Subtotales	1.780.049	2.592.608
Líneas de crédito con disponibilidad inmediata	8.391.414	8.732.422
Otros compromisos de créditos irrevocables	406.234	485.991
Totales	10.577.697	11.811.021

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°23

CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS, continuación

c) Responsabilidades

El Banco mantiene las siguientes responsabilidades derivadas del curso normal de sus negocios:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Operaciones por cuentas de terceros		
Cobranzas	83.392	90.966
Activos financieros transferidos administrados por el Banco	18.017	21.507
Recursos de terceros gestionados por el Banco y sus afiliadas	1.352.032	1.592.845
Subtotales	1.453.441	1.705.318
Custodia de valores		
Valores custodiados en poder del Banco y sus afiliadas	11.022.790	9.731.894
Valores custodiados depositados en otra entidad	808.186	1.206.541
Títulos emitidos por el propio Banco	10.461.847	21.636.819
Subtotales	22.292.823	32.575.254
Totales	23.746.264	34.280.572

Al 31 de diciembre de 2020 se clasificó en recursos de terceros gestionados por el Banco y sus afiliadas, las carteras administradas por banca privada, un saldo de \$ 1.351.997 millones (\$ 1.592.810 millones al 31 de diciembre de 2019).

d) Garantías

Banco Santander-Chile tiene una póliza integral bancaria de cobertura de Fidelidad Funcionaria N° 5014196 vigente con la empresa Compañía de Seguros Chilena Consolidada S.A., Cobertura USD50.000.000 por siniestro con tope anual de USD100.000.000, la cual cubre solidariamente tanto al Banco como a sus filiales, con fecha de vencimiento 30 de junio de 2021.

Santander Corredores de Bolsa Limitada

i) Al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad mantiene garantías enteradas en la Bolsa de Comercio de Santiago, para cubrir operaciones simultáneas efectuadas por cartera propia, por un total de \$ 6.493 millones (\$6.360 millones al 31 de diciembre de 2019).

ii) Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad mantiene una garantía en CCLV Contraparte Central S.A., en efectivo, por un monto ascendente a \$ 11.800 millones (\$9.300 millones al 31 de diciembre de 2019).

iii) Para efectos de asegurar el correcto y cabal cumplimiento de todas sus obligaciones como Corredora de Bolsa, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 30 y siguientes de la Ley N°18.045 sobre Mercado de Valores, la Sociedad tiene entregados títulos de renta fija a la Bolsa de Comercio de Santiago por un valor presente de \$ 1.001 millones al 31 de diciembre de 2020 (\$1.010 millones al 31 de diciembre de 2019). Este corresponde a un depósito a plazo fijo con Banco Santander cuyo vencimiento es el 15 marzo de 2021.

iv) Al 31 de diciembre de 2020, la sociedad cuenta con una garantía por préstamos acciones por un monto de \$ 3.481 millones (\$ 3.542 millones al 31 de diciembre de 2019).

Santander Corredora de Seguros Limitada

i) De acuerdo a los establecidos en la Circular N°1.160 de la CMF, la sociedad mantiene contratada una póliza de seguros para responder al correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas en razón de sus operaciones como intermediaria en la contrata de seguros.

ii) La póliza de garantía para corredores de seguros N°123015222, la cual cubre UF 500, y la póliza de responsabilidad profesional para corredores de seguros N°0153014298 por un monto equivalente a UF 60.000, fueron contratadas con la Compañía Aseguradora Porvenir. Ambas tienen vigencia desde el 15 de abril de 2020 al 14 de abril de 2021.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°23

CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS, continuación

Klare Corredora de Seguros S.A.

De acuerdo con lo establecido en la Circular N°1.160 de la CMF, la Sociedad mantiene contratada una póliza de seguros para responder al correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas en razón de sus operaciones como intermediaria en la contratación de seguros. La póliza de garantía para corredores de seguros N° 163143, la cual cubre UF 500, contratada con Compañía HDI Seguros de Garantía y Crédito S.A. Tienen vigencia desde el 15 de abril de 2020 al 14 de abril de 2021.

Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A.

Desde el 01 de julio de 2020 hasta el 30 de junio de 2021, Banco Santander Chile tiene constituida la póliza integral bancaria de cobertura de fidelidad funcionaria N° FL00297A, vigente con la Compañía de Seguros Chilena Consolidada S.A., cobertura con límite general de USD50.000.000 por evento y USD100.000.000 en el agregado anual, en todo y cada evento la cual cubre solidariamente tanto el Banco como a sus Filiales.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°24 PATRIMONIO

a) Capital social y acciones preferentes

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco presenta un capital social de \$891.303 millones compuesto por 188.446.126.794 acciones autorizadas, las cuales se encuentran suscritas y pagadas. Todas estas acciones son ordinarias, sin valor nominal ni preferencias.

El movimiento de las acciones durante el ejercicio al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es el siguiente:

	ACCIONES	
	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Emitidas al 1 de enero	188.446.126.794	188.446.126.794
Emisión de acciones pagadas	-	-
Emisión de acciones adeudadas	-	-
Opciones de acciones ejercidas	-	-
Total de acciones	188.446.126.794	188.446.126.794

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no mantiene en su poder acciones propias, al igual que las Sociedades que participan en la consolidación.

Al 31 de diciembre de 2020 la distribución de accionistas es la siguiente:

Razón Social o Nombre Accionista	Acciones	ADRs (*)	Totales	% de participación
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	-	66.822.519.695	35,46
Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada	59.770.481.573	-	59.770.481.573	31,72
The Bank of New York Mellon	-	22.450.671.671	22.450.671.671	11,91
Bancos por cuenta de terceros	15.925.407.468	-	15.925.407.468	8,45
AFP por cuentas de terceros	9.929.343.874	-	9.929.343.874	5,27
Corredoras de bolsa por cuenta de terceros	6.892.162.980	-	6.892.162.980	3,66
Otros accionistas minoritarios	6.655.539.533	-	6.655.539.533	3,53
Totales	165.995.455.123	22.450.671.671	188.446.126.794	100,00

(*) Los American Depositary Receipts (ADR) son certificados emitidos por un banco comercial norteamericano para ser transados en el mercado de valores de los Estados Unidos de América.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°24

PATRIMONIO, continuación

Al 31 de diciembre de 2019 la distribución de accionistas es la siguiente:

Razón Social o Nombre Accionista	Acciones	ADRs (*)	Totales	% de participación
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	-	66.822.519.695	35,46
Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada	59.770.481.573	-	59.770.481.573	31,72
The Bank of New York Mellon	-	24.822.041.271	24.822.041.271	13,17
Bancos por cuenta de terceros	15.957.137.883	-	15.957.137.883	8,47
AFP por cuentas de terceros	9.995.705.956	-	9.995.705.956	5,30
Corredoras de bolsa por cuenta de terceros	5.551.024.270	-	5.551.024.270	2,95
Otros accionistas minoritarios	5.527.216.146	-	5.527.216.146	2,93
Totales	163.624.085.523	24.822.041.271	188.446.126.794	100,00

(*) American Depositary Receipts (ADR) son certificados emitidos por un banco comercial norteamericano para ser transados en el mercado de valores de los Estados Unidos de América.

b) Reservas

Durante 2020, con motivo de la Junta de Accionistas realizada en abril, se acordó capitalizar a reservas el 40% de las utilidades retenidas de ejercicios anteriores, equivalente a \$ 220.838 millones (\$ 236.761 millones en el año 2019).

c) Dividendos

El detalle de distribución de dividendos se encuentra en el recuadro de los Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidados.

d) Utilidad diluida y utilidad básica

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la composición de la utilidad diluida y de la utilidad básica es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
a) Beneficio básico por acción		
Resultado atribuible a tenedores patrimoniales	517.447	552.093
Número medio ponderado de acciones en circulación	188.446.126.794	188.446.126.794
Beneficio básico por acción (en pesos)	2,746	2,930
Beneficio diluido por acción operaciones continuas (en pesos)	2,746	2,921
b) Beneficio diluido por acción		
Resultado atribuible a tenedores patrimoniales	517.447	552.093
Número medio ponderado de acciones en circulación	188.446.126.794	188.446.126.794
Conversión asumida de deuda convertible	-	-
Número ajustado de acciones	188.446.126.794	188.446.126.794
Beneficio diluido por acción (en pesos)	2,746	2,930
Beneficio diluido por acción operaciones continuas (en pesos)	2,746	2,921

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 el Banco no posee instrumentos que generen efectos dilutivos.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°24

PATRIMONIO, continuación

e) Otros resultados integrales de Instrumentos de inversión disponibles para la venta y coberturas de flujo de efectivo:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Instrumentos de inversión disponibles para la venta		
Saldos al 1 de enero de	30.398	6.424
Ganancia (pérdida) por ajuste valorización cartera de inversiones disponible para la venta antes de impuesto.	26.128	(16.023)
Reclasificaciones y ajustes sobre la cartera disponible para venta	-	-
Utilidad neta realizada	43.609	39.997
Subtotales	69.737	23.974
Totales	100.135	30.398
Cobertura de flujo de efectivo		
Saldos al 1 de enero de	(40.435)	9.803
Ganancia (pérdida) por ajuste valorización de coberturas de flujo de efectivo antes de impuesto	(93.182)	(49.163)
Reclasificaciones y ajustes por coberturas de flujo de efectivo antes de impuesto	(3.148)	(1.075)
Monto reclasificado del patrimonio incluido como valor libro de activo y pasivos no financieros, cuya adquisición o cesión fue cubierta como una transición altamente probable.	-	-
Subtotales	(96.330)	(50.238)
Totales	(136.765)	(40.435)
Otros resultados integrales antes de impuesto	(36.630)	(10.037)
Impuesto a la renta sobre los componentes de otros resultados integrales		
Impuesto renta relativo a cartera de inversiones disponible para la venta	(27.037)	(8.208)
Impuesto renta relativo a coberturas de flujo de efectivo	36.927	10.919
Totales	9.890	2.711
Otros resultados integrales netos de impuesto	(26.740)	(7.326)
Atribuible a:		
Tenedores patrimoniales del Banco	(27.586)	(8.093)
Interés no controlador	846	767

El Banco espera que todos los resultados incluidos en otros resultados integrales sean reclasificados a resultado del ejercicio cuando se cumplan las condiciones específicas para ello.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°25

REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA)

De acuerdo con la Ley General de Bancos, el Banco debe mantener una razón mínima de patrimonio efectivo a activos consolidados ponderados por riesgo de 8% neto de provisiones exigidas, y una razón mínima de capital básico a total de activos consolidados de 3%, neto de provisiones exigidas. Sin embargo, con motivo de la fusión del Banco ocurrida en 2002, la CMF ha determinado que el patrimonio efectivo del Banco fusionado no puede ser inferior al 11% de sus activos ponderados por riesgo. Para estos efectos, el patrimonio efectivo se determina a partir del capital y reservas o capital básico más los bonos subordinados con tope del 50% del capital básico.

Los activos son ponderados de acuerdo a las categorías de riesgo, a las cuales se les asigna un porcentaje de riesgo de acuerdo al monto del capital necesario para respaldar cada uno de esos activos. Por ejemplo, el efectivo, los depósitos en otros bancos y los instrumentos financieros emitidos por el Banco Central de Chile, tienen 0% de riesgo, lo que significa que, conforme a la normativa vigente, no se requiere capital para respaldar estos activos. Los activos fijos tienen un 100% de riesgo, lo que significa que se debe tener un capital mínimo equivalente al 11% del monto de estos activos. Todos los instrumentos derivados negociados fuera de bolsa son considerados en la determinación de los activos de riesgo con un factor de conversión sobre los valores nominales, obteniéndose de esa forma el monto de la exposición al riesgo de crédito. También se consideran por un "equivalente de crédito", para su ponderación, los contratos de derivados (activo) que se encuentran en el Estado Intermedio de Situación Financiera Consolidado.

De acuerdo con lo instruido en Capítulo 12-1 de la RAN de la CMF, a partir del mes de enero 2010 se implementó un cambio normativo que implicó la entrada en vigor del Capítulo B-3 del Compendio de Normas Contables, con cambio en las exposiciones de riesgo de créditos contingentes, pasando desde un 100% de exposición, a un porcentaje indicado en el siguiente cuadro:

Tipo de crédito contingente	Exposición
a) Aavales y fianzas	100%
b) Cartas de crédito del exterior confirmadas	20%
c) Cartas de crédito documentarias emitidas	20%
d) Boleas de garantía	50%
e) Cartas de garantía interbancarias	100%
f) Líneas de crédito de libre disposición	35%
g) Otros compromisos de crédito:	
- Créditos para estudios superiores Ley N° 20.027	15%
- Otros	100%
h) Otros créditos contingentes	100%

Con fecha 12 de enero de 2019 se publicó en el Diario Oficial la Ley 21.130 que Moderniza la Legislación Bancaria. Esta ley introduce modificaciones, entre otros cuerpos normativos, a la Ley General de Bancos (LGB), a la Ley 21.000 que creó la Comisión para el Mercado Financiero, a la Ley Orgánica del Banco de Estado de Chile y al Código Tributario.

Dentro de los principales cambios que introduce esta Ley, destacan la integración de la SBIF con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), nuevas exigencias de capital de acuerdo con los estándares internacionales establecidos por Basilea III, además de nuevos límites para operaciones de crédito.

La nueva Ley adopta los más altos estándares internacionales en materia de regulación y supervisión bancaria, fortaleciendo la competitividad internacional y contribuyendo a la estabilidad financiera de Chile.

Al 30 de marzo de 2020, la CMF informa flexibilización en los plazos de implementación de Basilea III. En coordinación con el Banco Central de Chile, resolvieron postergar en un año la implementación de las exigencias de capital requeridas por la norma y mantener el marco normativo general vigente para los requerimientos de capital de la banca hasta diciembre de 2021.

A la fecha de estos estados financieros consolidado la CMF ha emitido las siguientes circulares relacionadas a Basilea III,

– Circular N° 2.270 - Criterios y directrices generales para determinar requerimientos patrimoniales adicionales como resultado del proceso de supervisión conforme al Título V y el artículo 66 quinquies de la Ley General de Bancos. Actualiza Capítulo 1-13 e introduce nuevo Capítulo 21-13 a la Recopilación Actualizada de Normas para Bancos.

– Circular N° 2.272 - Capital básico adicional, artículos 66 bis y 66 ter de la Ley General de Bancos. Incorpora Capítulo 21-12 a la Recopilación Actualizada de Normas.

NOTA N°25

REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA), continuación

- Circular N° 2.273 - Relación entre capital básico y activos totales. Incorpora Capítulo 21-30 a la Recopilación Actualizada de Normas.
- Circular N° 2.274 - Patrimonio para efectos legales y reglamentarios. Incorpora Capítulo 21-1 a la Recopilación Actualizada de Normas en reemplazo del Capítulo 12-1.
- Circular N° 2.276 - Factores y metodología para bancos o grupo de bancos calificados de importancia sistémica. Incorpora Capítulo 21-11 la Recopilación Actualizada de Normas y actualiza disposiciones del Capítulo 12-14.
- Circular N° 2.279 - Acciones preferentes, bonos sin plazo fijo de vencimiento y bonos subordinados. Incorpora Capítulos 21-2 y 21-3 a la Recopilación Actualizada de Normas.
- Circular N° 2.280 - Metodología Estandarizada para el Cómputo de Activos Ponderados por Riesgo Operacional. Incorpora Capítulo 21- 8 a la Recopilación Actualizada de Normas.
- Circular N° 2.281 - Determinación de los activos ponderados por riesgo de crédito. Incorpora Capítulo 21-6 a la Recopilación Actualizada de Normas.
- Circular N° 2.282 - Incorpora nuevo Capítulo 21-7 sobre determinación de activos ponderados por riesgo de mercado a la Recopilación Actualizada de Normas.
- Circular N° 2.283 - Promoción de la disciplina y transparencia de mercado a través de la divulgación de requerimientos de información desde las entidades bancarias (Pilar 3). Incorpora Capítulo 21-20 a la Recopilación Actualizada de Normas.
- Circular N° 2.284 - Crea archivo R11 relacionados con la medición del índice de importancia sistémica.

Las presentes normas entran en vigencia a partir del 1 de diciembre de 2020, sus aplicaciones serán de forma gradual dependiendo de la norma a tratar.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°25

REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA), continuación

Los niveles de capital básico y patrimonio efectivo al cierre de cada ejercicio son los siguientes:

	Activos consolidados		Activos ponderados por riesgo (***)	
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 MM\$	2019 MM\$
Activos de balance (netos de provisiones)				
Efectivo y depósitos en bancos	2.803.288	3.554.520	-	-
Operaciones con liquidación en curso	452.963	355.062	173.466	112.948
Instrumento para negociación	133.718	270.204	14.655	26.825
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros (*)	2.742.701	1.355.786	1.602.495	964.623
Adeudado por bancos	18.920	14.833	15.250	14.833
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	33.413.429	31.823.735	26.651.340	27.316.050
Instrumentos de inversión disponible para la venta	7.162.542	4.010.272	618.908	258.958
Inversiones en sociedades	10.770	10.467	10.770	10.467
Intangibles	82.537	73.389	82.537	73.389
Activo fijo	187.240	197.833	187.240	197.833
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	201.611	210.500	201.611	210.500
Impuestos corrientes	-	11.648	-	1.165
Impuestos diferidos	538.118	462.867	53.812	46.287
Otros activos (**)	1.236.376	1.434.308	1.233.016	1.421.361
Activos fuera de balance				
Colocaciones contingentes	4.378.214	4.938.194	2.615.644	2.823.713
Totales	53.362.427	48.723.618	33.460.744	33.478.952

(*) Los "Contratos de derivados financieros" se presentan a su valor de "Riesgo Equivalente de Créditos", de acuerdo a lo normado en el Capítulo 12-1 de la Recopilación Actualizada de Normas, emitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

(**) Con fecha 30 de marzo de 2020 la CMF publicó la circular N° 2248, la que indica La CMF ha autorizado presentar posiciones netas de derivados y garantías otorgadas a terceros, al amparo de acuerdos de compensación bilateral reconocidos por el Banco Central de Chile. Para efectos del cómputo de los activos para adecuación de capital.

(***) Con fecha 21 de agosto de 2020 se publicó la circular N° 2265 que indica el nuevo tratamiento, donde se incorporan a la categoría 2 de la clasificación de activos ponderados por riesgo, los montos de los créditos que se encuentran garantizados por el Fisco de Chile, CORFO y el FOGAPE, pasando estos, en consecuencia, de tener un ponderador por riesgo de crédito de 100% a 10%.

Los ratios determinados para el límite del capital básico y patrimonio efectivo respectivamente, son:

	Al 31 de diciembre de		Razón	
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$	2020 %	2019 %
Capital básico	3.567.916	3.390.823	6,69	6,96
Patrimonio efectivo neto	5.143.843	4.304.401	15,37	12,86

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°26

INTERES NO CONTROLADOR

- a) Recoge el importe neto del patrimonio neto de las entidades dependientes atribuibles a instrumentos de capital que no pertenecen, directa o indirectamente, al Banco, incluida la parte que se les haya atribuido del resultado del ejercicio.

La participación del interés no controlador en el patrimonio y los resultados de las afiliadas se resume como sigue:

Al 31 de diciembre de 2020	Participación de terceros	Patrimonio	Resultados	Otros resultados integrales			
				Inversiones disponibles para la venta	Impuesto diferido	Total otros resultados integrales	Resultados integrales
	%	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Sociedades filiales							
Santander Corredora de Seguros Limitada	0,25	174	(4)	(4)	1	(3)	(7)
Santander Corredores de Bolsa Limitada	49,41	22.614	351	(38)	9	(29)	322
Santander Asesorías Financieras Limitada	0,97	493	(5)	152	(41)	111	106
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	0,36	2	-	-	-	-	-
Klare Corredora de Seguros S.A.	49,90	2.902	(880)	-	-	-	(880)
Santander Consumer Finance Limitada	49,00	29.649	5.619	-	-	-	5.619
Subtotales		55.834	5.081	110	(31)	79	5.160
Entidades controladas a través de otras consideraciones							
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitada	100,00	4.808	(127)	-	-	-	(127)
Bansa Santander S.A.	100,00	19.565	349	-	-	-	349
Multiplica Spa	100,00	4.476	(187)	-	-	-	(187)
Subtotales		28.849	35	-	-	-	35
Totales		84.683	5.116	110	(31)	79	5.195

Al 31 de diciembre de 2019	Participación de terceros	Patrimonio	Resultados	Otros resultados integrales			
				Inversiones disponibles para la venta	Impuesto diferido	Total otros resultados integrales	Resultados integrales
	%	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Sociedades filiales							
Santander Corredora de Seguros Limitada	0,25	178	6	1	-	1	7
Santander Corredores de Bolsa Limitada	49,41	22.301	625	(261)	71	(190)	435
Santander Asesorías Financieras Limitada	0,97	498	9	-	-	-	9
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	0,36	2	-	-	-	-	-
Klare Corredora de Seguros S.A.	49,90	3.782	(503)	-	-	-	(503)
Santander Consumer Chile S.A.	49,00	24.425	1.405	-	-	-	1.405
Subtotales		51.186	1.542	(260)	71	(189)	1.353
Entidades controladas a través de otras consideraciones							
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitadas	100,00	3.777	1.031	-	-	-	1.031
Bansa Santander S.A.	100,00	20.051	(486)	-	-	-	(486)
Multiplica Spa	100,00	4.480	(4)	-	-	-	(4)
Subtotales		28.308	541	-	-	-	541
Totales		79.494	2.083	(260)	71	(189)	1.894

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°26

INTERES NO CONTROLADOR, continuación

- b) El resumen de la información financiera de las sociedades incluidas en la consolidación que poseen intereses no controladores es el siguiente, el cual no incluye los ajustes de consolidación ni homologación:

		Al 31 de diciembre de							
		2020				2019			
		Activos	Pasivos	Capital y reservas	Ingresos netos	Activos	Pasivos	Capital y reservas	Ingresos netos
		MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Santander Corredora de Seguros Limitada	Filial	79.936	10.777	70.554	(1.395)	82.918	12.372	68.159	2.387
Santander Corredores de Bolsa Limitada	Filial	94.802	49.038	45.053	711	1.479.974	1.434.843	43.866	1.265
Santander Asesorías Financieras Limitada	Filial	52.070	1.142	51.454	(526)	51.505	51	50.481	973
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	Filial	630	175	547	(92)	636	88	639	(91)
Klare Corredora de Seguros S.A.	Filial	6.415	599	7.579	(1.763)	8.303	724	8.586	(1.007)
Santander Consumer Finance Limitada	Filial	693.992	633.177	49.348	11.467	505.059	452.528	39.951	12.580
Sociedad operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A.	Filial	16.448	1.185	16.273	(1.010)	-	-	-	-
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitada	EPE	7.789	3.108	4.808	(127)	8.200	3.392	3.777	1.031
Bansa Santander S.A.	EPE	84.496	64.582	19.565	349	87.607	68.042	20.051	(486)
Multiplica Spa	EPE	4.336	47	4.476	(187)	4.480	4	4.480	(4)
Totales		1.040.914	763.830	269.657	7.427	2.228.682	1.972.044	239.990	16.648

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°27

INTERESES Y REAJUSTES

Comprende los intereses devengados en el ejercicio por todos los activos financieros cuyo rendimiento, implícito o explícito, se obtiene de aplicar el método del tipo de interés efectivo, con independencia de que se valoren por su valor razonable, así como las rectificaciones de productos como consecuencia de coberas contables.

a) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la composición de ingresos por intereses y reajustes, sin incluir los resultados por coberturas contables, es la siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Comisiones prepagos MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Comisiones prepagos MM\$	Total MM\$
Contratos de retrocompra	124	-	-	124	718	-	-	718
Créditos otorgados a bancos	36	-	-	36	1.263	-	-	1.263
Colocaciones comerciales	722.116	174.360	10.207	906.683	780.284	160.462	16.478	957.224
Colocaciones para vivienda	322.687	314.777	491	637.955	349.663	283.820	455	633.938
Colocaciones para consumo	564.363	338	5.245	569.946	593.592	384	8.107	602.083
Instrumentos de inversión	69.276	36.141	-	105.417	71.150	26.169	-	97.319
Otros ingresos por intereses y reajustes	9.078	4.384	-	13.462	18.387	3.592	-	21.979
Totales ingresos por intereses y reajustes	1.687.680	530.000	15.943	2.233.623	1.815.057	474.427	040	2.314.524

b) Tal como se señala en la letra i) de la Nota N°01, los intereses y reajustes suspendidos corresponden principalmente a operaciones vencidas iguales o superiores a 90 días, los cuales son registrados en cuentas de orden (fuera de los Estados de Situación Financiera Consolidados), mientras estos no sean efectivamente percibidos.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el stock de los ingresos por intereses y reajustes suspendidos es el siguiente:

Fuera de balance	Al 31 de diciembre de					
	2020			2019		
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$
Colocaciones comerciales	11.621	8.551	20.172	13.675	9.248	22.923
Colocaciones de vivienda	2.364	221	2.585	3.729	284	4.013
Colocaciones de consumo	2.351	6.662	9.013	4.238	7.439	11.677
Totales	16.336	15.434	31.770	21.642	16.971	38.613

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°27

INTERESES Y REAJUS continuación

c) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la composición de los gastos por intereses y reajustes, sin incluir los resultados por coberturas contables, es el siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de					
	2020			2019		
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$
Depósitos a la vista	(13.576)	(1.526)	(15.102)	(14.018)	(1.508)	(15.526)
Contratos de retrocompra	(1.899)	-	(1.899)	(9.710)	-	(9.710)
Depósitos y captaciones a plazo	(141.091)	(20.876)	(161.967)	(335.307)	(27.172)	(362.479)
Obligaciones con bancos	(45.103)	-	(45.103)	(50.354)	-	(50.354)
Instrumentos de deuda emitidos	(232.551)	(140.095)	(372.646)	(250.512)	(145.487)	(395.999)
Otras obligaciones financieras	(637)	(11)	(648)	(1.310)	(33)	(1.343)
Obligaciones por contratos de arrendamiento	(2.651)	-	(2.651)	(2.965)	-	(2.965)
Otros gastos por intereses y reajustes	(9.576)	(14.722)	(24.298)	(16.651)	(11.300)	(27.951)
Totales gastos por intereses y reajustes	(447.084)	(177.230)	(624.314)	(680.827)	(180)	(866.327)

d) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el resumen de intereses y reajustes, es el siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	2.233.623	2.314.524
Gastos por intereses y reajustes	(624.314)	(866.327)
Subtotales ingresos por intereses y reajustes netos	1.609.309	1.448.197
Resultado de coberturas contables (neto)	(15.461)	(31.346)
Totales intereses y reajustes netos	1.593.848	1.416.851

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°28 COMISIONES

- a) Comprende el monto de todas las comisiones devengadas y pagadas en el ejercicio, excepto las que formen parte integrante del tipo de interés efectivo de los instrumentos financieros:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Ingresos por comisiones		
Comisiones por líneas de crédito y sobregiros	7.428	10.315
Comisiones por avales y cartas de crédito	36.277	35.039
Comisiones por servicios de tarjetas	196.308	225.702
Comisiones por administración de cuentas	34.825	35.949
Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos	23.242	33.355
Comisiones por intermediación y manejo de valores	11.272	10.154
Remuneraciones por comercialización de seguros	39.764	49.664
Office banking	15.119	13.655
Otras remuneraciones por servicios prestados	44.072	47.331
Otras comisiones ganadas	42.855	37.494
Totales	451.162	498.658
	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Gastos por comisiones		
Remuneraciones por operación de tarjetas	(123.011)	(171.513)
Comisiones por operación con valores	(896)	(1.001)
Office banking	(2.078)	(1.860)
Servicios Interbancarios	(24.957)	(19.839)
Otras comisiones	(32.942)	(17.359)
Totales	(183.884)	(211.572)
Totales ingresos y gastos por comisiones netos	267.278	287.086

Las comisiones ganadas por operaciones con letras de crédito se presentan en los Estados de Resultados Consolidados en el rubro "Ingresos por intereses y reajustes".

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°28

COMISIONES, continuación

b) A continuación se presentan los ingresos y gastos por comisiones que generan los segmentos de negocios y se apertura el calendario de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias.

Al 31 de diciembre de 2020	Segmentos					Calendario de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias		
	Individuos y Pymes MM\$	Empresas e Institucionales MM\$	Global Corporate Banking MM\$	Otros MM\$	Total MM\$	Transferido a lo largo del tiempo MM\$	Transferido en un momento concreto MM\$	Modelo de devengo MM\$
Ingresos por comisiones								
Comisiones por líneas de crédito y sobregiros	6.334	690	398	6	7.428	7.428	-	-
Comisiones por avales y cartas de crédito	11.304	17.505	7.112	356	36.277	36.277	-	-
Comisiones por servicios de tarjetas	187.098	6.620	2.568	22	196.308	47.073	149.235	-
Comisiones por administración de cuentas	31.508	2.495	819	3	34.825	34.825	-	-
Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos	21.281	1.514	367	80	23.242	-	11.303	11.939
Comisiones por intermediación y manejo de valores	3.353	299	8.149	(529)	11.272	-	11.272	-
Remuneraciones por comercialización de seguros	39.764	-	-	-	39.764	-	-	39.764
Office banking	10.393	4.077	649	-	15.119	-	15.119	-
Otras remuneraciones por servicios prestados	39.318	3.606	1.028	120	44.072	-	44.072	-
Otras comisiones ganadas	18.948	11.716	12.850	(659)	42.855	-	42.855	-
Totales	369.301	48.522	33.940	(601)	451.162	125.603	273.856	51.703
Gastos por comisiones								
Remuneraciones por operación de tarjetas	(118.255)	(3.020)	(1.070)	(666)	(123.011)	-	(68.550)	(54.461)
Comisiones por operación con valores	-	-	(69)	(827)	(896)	-	(896)	-
Office banking	(1.326)	(434)	(314)	(4)	(2.078)	-	(2.078)	-
Servicios Interbancarios	(16.073)	(5.183)	(3.663)	(38)	(24.957)	-	(24.957)	-
Otras comisiones	(20.216)	(1.550)	(5.644)	(5.532)	(32.942)	-	(32.942)	-
Totales	(155.870)	(10.187)	(10.760)	(7.067)	(183.884)	-	(129.423)	(54.461)
Totales Ingresos y gastos por comisiones netos	213.431	38.335	23.180	(7.668)	267.278	125.603	144.433	(2.758)

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°28

COMISIONES, continuación

A continuación, se presentan los ingresos y gastos por comisiones que generan los segmentos de negocios y se apertura el calendario de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias.

Al 31 de diciembre de 2019	Segmentos					Calendario de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias		
	Individuos y Pymes MM\$	Empresas e Institucionales MM\$	Global Corporate Banking MM\$	Otros MM\$	Total MM\$	Transferido a lo largo del tiempo MM\$	Transferido en un momento concreto MM\$	Modelo de devengo MM\$
Ingresos por comisiones								
Comisiones por líneas de crédito y sobregiros	6.123	935	3.240	17	10.315	10.315	-	-
Comisiones por avales y cartas de crédito	11.553	17.531	5.842	113	35.039	35.039	-	-
Comisiones por servicios de tarjetas	218.635	6.042	950	75	225.702	41.347	184.355	-
Comisiones por administración de cuentas	32.608	2.515	823	3	35.949	35.949	-	-
Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos	36.129	2.185	464	(5.423)	33.355	-	12.854	20.501
Comisiones por intermediación y manejo de valores	3.219	245	8.301	(1.611)	10.154	-	10.154	-
Remuneraciones por comercialización de seguros	49.664	-	-	-	49.664	-	-	49.664
Office banking	9.280	3.782	606	(13)	13.655	-	13.655	-
Otras remuneraciones por servicios prestados	42.499	3.748	839	245	47.331	-	47.331	-
Otras comisiones ganadas	12.462	10.727	14.293	12	37.494	-	37.494	-
Totales	422.172	47.710	35.358	(6.582)	498.658	122.650	305.843	70.165
Gastos por comisiones								
Remuneraciones por operación de tarjetas	(168.024)	(3.475)	(321)	307	(171.513)	-	(171.513)	-
Comisiones por operación con valores	-	-	(33)	(968)	(1.001)	-	(1.001)	-
Office banking	(1.186)	(389)	(282)	(3)	(1.860)	-	(1.860)	-
Servicios Interbancarios	(12.776)	(4.121)	(2.912)	(30)	(19.839)	-	(19.839)	-
Otras comisiones	(9.559)	(1.013)	(2.707)	(4.080)	(17.359)	-	(17.359)	-
Totales	(191.545)	(8.998)	(6.255)	(4.774)	(211.572)	-	(211.572)	-
Totales Ingresos y gastos por comisiones netos	230.627	38.712	29.103	(11.356)	287.086	122.650	94.271	70.165

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°29

RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS

Incluye el monto de los ajustes por variación de los instrumentos financieros, excepto los imputables a intereses devengados por aplicación del método del tipo de interés efectivo de correcciones de valor de activos, así como los resultados obtenidos en su compraventa.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el detalle de los resultados por operaciones financieras es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Utilidad neta operaciones financieras		
Derivados de negociación	42.704	(162.183)
Instrumentos financieros para negociación	1.671	11.878
Venta de créditos y cuentas por cobrar a clientes:		
Cartera vigente	48	63
Cartera castigada	(110)	3.248
Instrumentos disponibles para la venta	80.679	63.672
Recompra bonos propia emisión (1)	(24.973)	3.073
Otros resultados de operaciones financieras	(9.236)	2.084
Totales	90.800	(78.165)

(1) Al 31 de diciembre de 2020 el Banco ha realizado recompra de bonos, ver Nota N°19.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°30

RESULTADO NETO DE CAMBIO

Comprende los resultados obtenidos en la compraventa de divisas, las diferencias que surgen al convertir las partidas monetarias en moneda extranjera a la moneda funcional y los procedentes de activos no monetarios en moneda extranjera al momento de su enajenación.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el detalle del resultado de cambio es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Diferencias de cambio		
Utilidad (pérdida) neta por diferencias de cambio	81.921	(84.566)
Derivados de cobertura	(27.624)	362.374
Resultado por activos reajustables en moneda extranjera	(3.512)	7.376
Resultado por pasivos reajustables en moneda extranjera	-	-
Totales	50.785	285.184

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°31

PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO

El movimiento registrado al 31 de diciembre de 2020 y 2019, en los resultados por concepto de provisiones se resume como sigue:

Al 31 de diciembre de 2020	Colocaciones Interbancarias Individual MM\$	Créditos y cuentas por cobrar a clientes						Provisiones Adicionales MM\$	Total MM\$
		Colocaciones Comerciales (*)		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Colocaciones contingentes			
		Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Individual MM\$	Grupal MM\$		
Castigos de colocaciones netos de provisiones	-	(22.703)	(60.529)	(10.709)	(32.669)	-	-	-	(126.610)
Provisiones constituidas	(30)	(184.691)	(124.057)	(15.884)	(223.493)	(11.160)	(1.898)	(110.000)	(671.213)
Totales provisiones y castigos	(30)	(207.394)	(184.586)	(26.593)	(256.162)	(11.160)	(1.898)	(110.000)	(797.823)
Provisiones liberadas	39	44.878	54.394	17.141	79.846	7.976	7.550	-	211.824
Recuperación de créditos castigados	-	12.199	13.770	9.584	39.373	-	-	-	74.926
Cargos netos a resultado	9	(150.317)	(116.422)	132	(136.943)	(3.184)	5.652	(110.000)	(511.073)

(*) Contiene provisiones fogape por MM\$35.789.

Al 31 de diciembre de 2019	Créditos y cuentas por cobrar a clientes								Total
	Colocaciones Interbancarias	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Colocaciones contingentes		Provisiones Adicionales	
		Individual	Grupal	Grupal	Grupal	Individual	Grupal		
Castigos de colocaciones netos de provisiones	-	(18.192)	(47.514)	(13.965)	(70.588)	-	-	-	(150.259)
Provisiones constituidas	(55)	(93.556)	(118.187)	(17.462)	(246.530)	(7.709)	(10.865)	(16.000)	(510.364)
Totales provisiones y castigos	(55)	(111.748)	(165.701)	(31.427)	(317.118)	(7.709)	(10.865)	(16.000)	(660.623)
Provisiones liberadas	65	58.084	12.100	8.263	49.576	5.916	3.458	20.000	157.462
Recuperación de créditos castigados	-	11.336	15.293	13.652	42.433	-	-	-	82.714
Cargos netos a resultado	10	(42.328)	(138.308)	(9.512)	(225.109)	(1.793)	(7.407)	4.000	(420.447)

Castigos de colocaciones netas de provisiones:

Al 31 de diciembre de 2020	Créditos y cuentas por cobrar a clientes				Total MM\$
	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	
	Individual	Grupal	Grupal	Grupal	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Castigos de colocaciones	41.416	117.045	16.632	219.720	394.813
Provisiones aplicadas	(18.713)	(56.516)	(5.923)	(187.051)	(268.203)
Castigos de colocaciones netos de provisiones	22.703	60.529	10.709	32.669	126.610

Al 31 de diciembre de 2019	Créditos y cuentas por cobrar a clientes				Total MM\$
	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	
	Individual	Grupal	Grupal	Grupal	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Castigos de colocaciones	59.712	108.574	18.944	227.978	415.208
Provisiones aplicadas	(41.520)	(61.060)	(4.979)	(157.390)	(264.949)
Castigos de colocaciones netos de provisiones	18.192	47.514	13.965	70.588	150.259

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°32

REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Remuneraciones del personal	265.312	260.445
Bonos o gratificaciones	77.046	78.534
Beneficios basados en instrumentos de capital	(1.589)	(315)
Indemnización por años de servicio	22.380	25.006
Planes de pensiones	1.026	567
Gastos de capacitación	2.887	4.918
Sala cuna y jardín infantil	2.769	2.731
Fondos de salud	6.531	6.644
Otros gastos de personal	32.308	31.627
Totales	408.670	410.157

Beneficios basados en instrumentos de capital (liquidados en efectivo)

El Banco entrega a determinados ejecutivos del Banco y sus afiliadas un beneficio de pagos basados en acciones, los que son liquidados en efectivo de acuerdo a los requerimientos de NIIF 2.

Hasta la liquidación del pasivo, el Banco determina el valor razonable del pasivo al final de cada ejercicio que se informa, así como en la fecha de liquidación, reconociendo cualquier cambio en el valor razonable en el resultado del ejercicio.

El saldo correspondiente a beneficios basados en instrumentos de capital al 31 de diciembre de 2020 y 2019 alcanza a \$1.589 millones y \$ 315 millones, respectivamente.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°33

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Gastos generales de administración	142.848	124.896
Mantenimiento y reparación de activo fijo	20.300	19.214
Gastos por contratos de arrendamiento a corto plazo	1.625	4.177
Primas de seguro	5.064	3.848
Materiales de oficina	4.774	5.126
Gastos de informática y comunicaciones	68.436	52.017
Alumbrado, calefacción y otros servicios	5.455	2.848
Servicio de vigilancia y transporte de valores	12.365	12.187
Gastos de representación y desplazamiento del personal	2.375	4.109
Gastos judiciales y notariales	860	1.277
Honorarios por informes técnicos y auditoría	8.460	7.643
Otros gastos generales de administración	13.134	12.450
Servicios subcontratados	72.513	71.572
Procesamientos de datos	38.032	31.921
Servicio de archivos	2.619	3.518
Servicio de tasaciones	3.208	3.644
Personal de apoyo	6.177	10.139
Otros	22.477	22.350
Gastos del directorio	1.517	1.356
Gastos de marketing	16.791	20.891
Impuestos, contribuciones, aportes	16.781	14.897
Contribuciones de bienes raíces	2.214	1.936
Patentes	2.135	1.913
Otros impuestos	5	5
Aporte a la SBIF	12.427	11.043
Totales	250.450	233.612

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°34

DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS

- a) Los valores correspondientes a cargos a resultados por concepto de depreciaciones, amortizaciones y deterioros durante diciembre de 2020 y 2019, se detallan a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Depreciaciones y amortizaciones		
Depreciación del activo fijo	(46.273)	(44.957)
Amortizaciones de intangibles	(25.384)	(26.348)
Depreciación y amortizaciones activos por derecho a usar bienes en arrendamiento	(37.769)	(34.787)
Total depreciaciones y amortizaciones	(109.426)	(106.092)
Deterioro del activo fijo (*)	-	(1.013)
Deterioro de intangibles (**)	(638)	-
Deterioro de activos por derecho a usar bienes en arrendamiento (*)	-	(1.713)
Totales	(110.064)	(108.818)

(*) Al 31 de diciembre de 2019, el importe por deterioro asciende a \$ 2.726 millones, principalmente por siniestros por conmoción social que sufrió el país a partir del 18 de octubre de 2019.

(**) Al 31 de diciembre de 2020 el importe por deterioro en intangible asciende a \$638 millones por obsolescencia de proyectos informáticos.

- b) La conciliación entre los valores libros y los saldos al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	Depreciación y amortización 2020			
	Activo fijo MM\$	Intangibles MM\$	Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2020	(266.895)	(176.613)	(99.445)	(542.953)
Cargos por depreciación, y amortización del ejercicio	(46.273)	(25.384)	(37.769)	(109.426)
Bajas y ventas del ejercicio	7.606	-	7.358	14.964
Otros	(4.817)	-	4.815	(2)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	(310.379)	(201.997)	(125.041)	(637.417)

	Depreciación y amortización 2019			
	Activo fijo MM\$	Intangibles MM\$	Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2019	(230.327)	(151.492)	(68.145)	(449.964)
Cargos por depreciación, y amortización del ejercicio	(44.957)	(26.348)	(34.787)	(106.092)
Bajas y ventas del ejercicio	8.389	1.227	3.487	13.103
Otros	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2019	(266.895)	(176.613)	(99.445)	(542.953)

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°35

OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES

a) Otros ingresos operacionales, está conformado por los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Ingresos por bienes recibidos en pago		
Resultado venta de bienes recibidos en pago	5.934	5.613
Recupero de castigos y resultados bienes recibidos en pago	11.213	10.933
Otros ingresos bienes recibidos en pago	2.233	664
Subtotales	19.380	17.210
Provisiones por riesgo país		
	503	67
Otros ingresos		
Resultado por venta de activo fijo	865	2.456
Indemnizaciones de compañías de seguros por siniestros (*)	702	4.681
Otros	202	184
Subtotales	1.769	7.321
Totales	21.652	24.598

(*) Corresponde principalmente a recuperaciones recibidas de siniestros por concepto de fraudes y otros.

b) Otros gastos operacionales, está conformado por los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Provisiones y gastos de bienes recibidos en pago		
Castigos de bienes recibidos en pago	15.276	17.638
Provisiones por bienes recibidos en pago	1.456	1.809
Gastos por mantención de bienes recibidos en pago	1.485	2.072
Subtotales	18.217	21.519
Gastos de tarjetas de crédito	546	1.077
Servicios a clientes	1.559	2.456
Otros gastos		
Castigos operativos	10.675	8.349
Pólizas de seguros de vida y seguros generales de productos (**)	32.987	21.205
Resultado por venta de activo fijo	-	67
Pago asociación de retail	326	343
Pérdida por venta de participación en sociedades	20	126
Impuesto territorial operación leasing (*)	3.174	-
Gastos de representación comercial	3.501	256
Otros	20.803	5.623
Subtotales	71.486	35.969
Totales	91.808	61.021

(*) Corresponde a Sobretasa anual de Impuesto Territorial aprobada en la Ley de Modernización Tributaria del 24 de febrero de 2020.

(**) La variación se debe a la nueva Ley de Fraudes que entró en vigencia este año 2020.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°36

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Se consideran “partes relacionadas” al Banco, adicionalmente a las entidades dependientes y asociadas, el “personal clave” de la Dirección del Banco (miembros del Directorio del Banco y además los Gerentes de Banco Santander-Chile y sus afiliadas, junto a sus familiares cercanos), así como las entidades sobre las que el personal clave pueda ejercer influencia significativa o control.

Adicionalmente, el Banco ha considerado como parte relacionada a las diferentes sociedades que forman parte del Grupo Santander a nivel mundial, en el entendido, que todas ellas poseen una matriz común, esto es, Banco Santander S.A. (radicada en España).

El artículo 89 de la Ley sobre Sociedades Anónimas, que se aplica también a los bancos, establece que cualquier operación con una parte relacionada debe efectuarse en condiciones de equidad, similares a las que habitualmente prevalecen en el mercado.

Por otra parte, el artículo 84 de la Ley General de Bancos establece límites para los créditos que pueden otorgarse a partes relacionadas y la prohibición de otorgar créditos a los directores, gerente general o apoderados generales del Banco.

A continuación, se indican las transacciones realizadas por el Banco con las partes relacionadas a éste, para su mejor comprensión, hemos dividido la información en cuatro categorías:

Sociedades del Grupo Santander

Esta categoría incluye a todas las sociedades pertenecientes al Grupo Santander a nivel mundial, y por tanto, incluye también aquellas sociedades donde el Banco ejerce algún grado de control (entidades dependientes y propósito especial).

Empresas asociadas

En esta categoría se incluyen a aquellas entidades donde el Banco, en acuerdo a lo señalado en la letra b) de la Nota 01 de los presentes Estados Financieros Consolidados, ejerce algún grado influencia significativa sobre estas y que, en general, corresponden a las denominadas “sociedades de apoyo al giro”.

Personal clave

Esta categoría incluye a los miembros del Directorio del Banco y además los gerentes de Banco Santander-Chile y sus afiliadas, junto a sus familiares cercanos.

Otros

En esta categoría se incluyen a aquellas partes relacionadas no incluidas en los grupos anteriormente descritos y que, en general, corresponden a aquellas entidades sobre las que el personal clave pueda ejercer influencia significativa o control.

Las condiciones de las transacciones con las partes vinculadas son equivalentes a las que se dan en transacciones hechas en condiciones de mercado o se han imputado las correspondientes retribuciones en especie.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°36

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

a) Créditos con partes relacionadas

A continuación, se muestran los créditos y cuentas por cobrar además de los créditos contingentes, correspondientes a entidades relacionadas:

El movimiento de colocaciones con partes relacionadas durante los ejercicios 2020 y 2019, ha sido el siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
Créditos y cuentas por cobrar:								
Colocaciones comerciales	352.590	265	3.939	900	246.868	375	2.986	685
Colocaciones para vivienda	-	-	22.428	-	-	-	20.473	-
Colocaciones de consumo	-	-	6.131	-	-	-	5.781	-
Créditos y cuentas por cobrar:	352.590	265	32.498	900	246.868	375	29.240	685
Provisión sobre colocaciones	(1.138)	(9)	(137)	(14)	(122)	(182)	(179)	(10)
Colocaciones netas	351.452	256	32.361	886	246.746	193	29.061	675
Garantías	3.323	-	27.203	442	462.513	-	23.918	288
Créditos contingentes:								
Avales y fianzas	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartas de crédito	3.447	-	-	93	4.112	-	-	63
Boletas de garantía	811	-	-	-	464.691	-	-	-
Créditos contingentes:	4.258	-	-	93	468.803	-	-	63
Provisiones sobre créditos contingentes	(6)	-	-	-	(835)	-	-	-
Colocaciones contingentes netas	4.252	-	-	93	467.968	-	-	63

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Sociedades del Grupo (*) MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
Saldo al 01 de enero de	715.671	375	29.240	748	572.745	459	33.871	7.899
Altas de colocaciones	388.896	-	8.080	727	193.798	167	4.826	500
Bajas de colocaciones	(747.719)	(110)	(4.822)	(482)	(50.872)	(251)	(9.457)	(7.651)
Totales	356.848	265	32.498	993	715.671	375	29.240	748

(*) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 las colocaciones correspondientes a sociedades fuera del perímetro de consolidación corresponden a MM\$ 2.286 y MM\$ 2.059 respectivamente.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°36

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

b) Activos y pasivos con partes relacionadas

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
Activos								
Efectivo y depósitos en bancos	703.069	-	-	-	171.816	-	-	-
Instrumentos para negociación	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros	978.696	186.038	33	7	2.058.715	218.610	-	55
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos	445.609	412.277	-	-	185.317	210.579	-	-
Pasivos								
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17.118	4.484	5.997	3.242	25.261	93.761	4.624	566
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	961.718	-	101	-	138.498	5.000	270	80
Depósitos y otras captaciones a plazo	1.409.404	100	4.706	864	1.183.235	282.171	4.246	2.204
Contratos de derivados financieros	1.137.502	354.108	-	-	2.159.660	288.013	-	3
Obligaciones con bancos	544.291	-	-	-	-	-	-	-
Instrumentos de deuda emitidos	349.022	-	-	-	363.154	-	-	-
Otras obligaciones financieras	-	-	-	-	6.231	-	-	-
Otros pasivos	1.210	232.344	-	-	8.130	146.164	-	-

c) Resultados reconocidos con partes relacionadas

	Al 31 de diciembre de							
	2020				2019			
	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
Ingreso (gasto) reconocido								
Ingresos y gastos por intereses y reajustes	(30.586)	21	1.202	10	(41.181)	(5.235)	1.151	26
Ingresos y gastos por comisiones y servicios	46.823	22.596	152	24	28.274	14.499	232	28
Utilidad neta de operaciones financieras y resultados de cambio (*)	(390.737)	240.565	-	-	(586.318)	(84.236)	-	-
Otros ingresos y gastos de operación	492	(522)	-	-	406	(2.026)	-	-
Remuneraciones y gastos del personal clave	-	-	(31.961)	-	-	-	(37.377)	-
Gastos de administración y otros	(45.478)	(16.763)	-	-	(11.877)	(47.757)	-	-
Totales	(419.486)	245.897	(30.607)	34	(610.696)	(124.755)	(35.994)	54

(*) Corresponde principalmente a contratos de derivados se utilizan para cubrir financieramente el riesgo cambiario de los activos y pasivos que cubren posiciones del Banco y sus afiliadas.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°36

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

d) Pagos al Directorio y personal clave de la gerencia

Las remuneraciones recibidas por el personal clave de la dirección, dentro de los cuales se considera el Directorio y todos los ejecutivos con cargo de Gerente, que se presentan en el rubro "Remuneraciones y gastos de personal" y/o "Gastos de administración" de los Estados del Resultados Consolidado, corresponden a las siguientes categorías:

	Al 31 de diciembre de	
	2020 MM\$	2019 MM\$
Remuneraciones del personal	16.220	16.264
Remuneraciones y gastos del Directorio	1.452	1.358
Bonos o gratificaciones	12.583	16.104
Compensaciones en acciones	(1.589)	(315)
Indemnizaciones por años de servicios	1.079	2.378
Plan de pensiones	1.026	567
Gastos de capacitación	87	37
Fondos de salud	276	273
Otros gastos de personal	827	711
Totales	31.961	37.377

e) Conformación del personal clave

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la conformación del personal clave del Banco se encuentra conformada de la siguiente forma:

Cargos	N° de ejecutivos	
	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Directores	11	11
Gerentes de división	13	13
Gerentes	96	106
Totales personal clave	120	130

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°37

PLANES DE PENSIONES

El Banco tiene a disposición de sus principales directivos un beneficio adicional, consistente en un plan de pensiones, que tiene por objetivo que estos cuenten con fondos para una mejor pensión complementaria al momento de su retiro.

En este sentido, el Banco complementará los aportes voluntarios que realicen los beneficiarios para su pensión futura, mediante una contribución equivalente. Los directivos tendrán un derecho a recibir este beneficio, sólo cuando cumplan con las siguientes condiciones copulativas:

- Orientado a los Directivos del Grupo.
- El requisito general para optar a este beneficio es estar en ejercicio de su cargo al momento de cumplir los 60 años.
- El Banco contratará una póliza de seguro colectivo mixto (vida y ahorro) por cada directivo, siendo el contratante y beneficiario la empresa del Grupo a la que pertenezca el directivo. Se realizarán aportes periódicos por igual monto al que cada directivo aporte a su plan de cotizaciones voluntarias.
- El Banco será el responsable de otorgar los beneficios en forma directa.

En caso de término de la relación laboral entre el directivo y la respectiva empresa, antes de que éste reúna las condiciones anteriormente descritas, no se devengará a su favor ningún derecho que pueda derivarse de este plan de beneficios.

Excepcionalmente, en caso de fallecimiento o de invalidez total o parcial del directivo, él o sus herederos, según corresponda, tendrán derecho a recibir este beneficio.

El Banco efectuará los aportes de este plan de beneficios en base a pólizas de seguro colectivo mixto, cuyo beneficiario es el Banco. La compañía de seguros de vida con quien se encuentran contratadas dichas pólizas, no tiene el carácter de entidad vinculada o relacionada con el Banco o con alguna otra sociedad del Grupo.

Los derechos que posee el Banco por el plan al cierre del ejercicio 2020 ascienden a \$ 8.224 millones (\$ 7.195 millones en 2019).

El importe de los compromisos de beneficio definido ha sido cuantificado por el Banco, en base de los siguientes criterios:

Método de cálculo:

Uso del método de la unidad de crédito proyectado que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad en forma separada. Se calcula en función al aporte de los fondos que considera como parámetro principal, factores asociados al tope previsional anual legal, los años de servicio, edad y renta anual de cada unidad valorada en forma individual.

Hipótesis actuariales utilizadas:

Supuestos actuariales respecto de las variables demográficas y financieras, son insesgadas y mutuamente compatibles entre sí. Las hipótesis actuariales más significativas consideradas en los cálculos fueron:

Los activos, relacionados con el fondo de ahorro aportado por el Banco en la Compañía de Seguros Euroamérica, por planes de prestaciones definidas se presentan neto de los compromisos asociados. El saldo de este concepto al cierre del ejercicio es el siguiente:

Cuadros informados al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Planes post-empleo 2020	Planes post-empleo 2019
Tabla de mortalidad	RV-2014	RV-2014
Tasa de desvinculación	5,0%	5,0%
Tabla de invalidez	PDT 1985	PDT 1985

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°37

PLANES DE PENSIONES, continuación

El movimiento del ejercicio por beneficios post empleo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Activos por beneficios post empleo de prestaciones definidas	8.224	7.195
Compromisos por planes de prestaciones definidas		
Con el personal activo	(7.551)	(6.525)
Causadas por el personal pasivo	-	-
Menos:		
(Ganancias) pérdidas actuariales no reconocidas	-	-
Saldos al cierre del ejercicio	673	670

El flujo del ejercicio por beneficios post empleo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
a) Valor razonable de los activos del plan		
Saldo al inicio del ejercicio	7.195	6.804
Rendimiento esperado de los contratos de seguros	385	333
Aportaciones a cargo del empleador	870	859
(Ganancias) pérdidas actuariales	-	-
Primas pagadas	-	-
Prestaciones pagadas	(226)	(801)
Valor razonable de los activos del plan al cierre del ejercicio	8.224	7.195
b) Valor actual de las obligaciones		
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	(6.525)	(5.958)
Incorporación neta de sociedades al Grupo	-	-
Costo de servicios del período corriente	(1.026)	(567)
Costo por intereses	-	-
Efecto reducción /liquidación	-	-
Prestaciones pagadas	-	-
Costo servicios pasados	-	-
(Ganancias) pérdidas actuariales	-	-
Otros movimientos	-	-
Valor actual de las obligaciones al cierre del ejercicio	(7.551)	(6.525)
Saldo neto al cierre del ejercicio	673	670

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°37

PLANES DE PENSIONES, continuación

Rendimiento esperado del Plan:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
Tipo de rendimiento esperado de los activos del plan	UF + 2,50% anual	UF + 2,50% anual
Tipo de rendimiento esperado de los derechos de reembolso	UF + 2,50% anual	UF + 2,50% anual

Costos asociados al Plan:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Costos del servicio del período corriente	1.026	567
Costo por intereses	-	-
Rendimiento esperado de los activos del plan	(385)	(333)
Rendimiento esperado de los contratos de seguros vinculados a Plan:	-	-
Dotaciones extraordinarias	-	-
(Ganancias)/pérdidas actuariales reconocidas en el ejercicio	-	-
Costo de servicios pasados	-	-
Otros	-	-
Totales	641	234

NOTA N°38**VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS**

El valor razonable se define como el precio que se recibiría por la venta de un activo o se pagaría por la transferencia de un pasivo en una transacción ordenada en el mercado principal (o más ventajoso) en la fecha de la medición en condiciones de mercado presentes (es decir, un precio de salida) independientemente de si ese precio es observable directamente o estimado utilizando otra técnica de valoración. La medición a valor razonable supone que la transacción de venta del activo o transferencia del pasivo tiene lugar en el mercado principal del activo o pasivo o en el mercado más ventajoso para el activo o pasivo.

Para aquellos instrumentos financieros sin los precios de mercado disponibles, los valores razonables se han estimado utilizando transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, los valores actuales u otras técnicas de valuación basadas en modelos matemáticos de valoración suficientemente contrastados por la comunidad financiera internacional. En la utilización de estos modelos, se tienen en consideración las peculiaridades específicas del activo o pasivo a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos que el activo o pasivo lleva asociados.

Estas técnicas son inherentemente subjetivas y se ven significativamente afectadas por los supuestos utilizados, incluyendo la tasa de descuentos, las estimaciones de flujos de efectivo futuros y las hipótesis de prepago. En ese sentido, pueden dar lugar a que el valor razonable así estimado de un activo o pasivo no coincida exactamente con el precio al que el activo o pasivo podría ser entregado o liquidado en la fecha de su valoración y no puedan ser justificadas en comparación con mercados independientes.

Determinación del valor razonable de los instrumentos financieros

A continuación, se presenta una comparación entre el valor por el que figuran registrados los activos y pasivos financieros del Banco y su correspondiente valor razonable al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Al 31 de diciembre de			
	2020		2019	
	Monto registrado MM\$	Valor razonable MM\$	Monto registrado MM\$	Valor razonable MM\$
Activos				
Instrumentos para negociación	133.718	133.718	270.204	270.204
Contratos de derivados financieros	9.032.085	9.032.085	8.148.608	8.148.608
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	33.432.349	36.990.699	31.838.568	34.668.858
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	7.162.542	7.162.542	4.010.272	4.010.272
Depósito de dinero en garantía	608.359	608.359	314.616	314.616
Pasivos				
Depósitos y obligaciones con bancos	31.471.283	32.047.227	26.010.067	26.200.921
Contratos de derivados financieros	9.018.660	9.018.660	7.390.654	7.390.654
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	8.388.495	9.590.678	9.727.081	10.718.997
Garantías por operaciones threshold	624.205	624.205	994.714	994.714

El valor razonable se aproxima al valor en libros en las siguientes partidas, debido a su naturaleza de corto plazo, para los siguientes casos: efectivo y depósitos en banco, operaciones con liquidación en curso y contratos de retrocompra y préstamo de valores.

Adicionalmente, las estimaciones del valor razonable presentadas anteriormente no intentan estimar el valor de las ganancias del Banco generadas por su negocio, ni futuras actividades, y por lo tanto no representa el valor del Banco como empresa en marcha. A continuación, se detalla los métodos utilizados para la estimación del valor razonable de los instrumentos financieros.

a) Instrumentos para negociación e instrumentos de inversión disponibles para la venta.

El valor razonable estimado de estos instrumentos financieros se determinó utilizando valores de mercado o cotizaciones de un dealer disponible, o los precios cotizados en el mercado de instrumentos financieros con características similares. Las inversiones con vencimiento a menos de un año se valorizan a su valor registrado, debido a su corto plazo de madurez, considerando que tienen un valor razonable que no es significativamente diferente de su valor registrado. Para las estimaciones del valor razonable de las inversiones de deuda o valores representativos de deuda incluidos en estos rubros, éstas toman en cuenta variables e insumos adicionales, en la medida que apliquen, incluyendo estimación de tasas de prepago, y riesgo de crédito de los emisores.

NOTA N°38

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

b) Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos

El valor razonable de los préstamos comerciales, préstamos hipotecarios, tarjetas de crédito y préstamos de consumo es medido utilizando el análisis de descuento de flujos de caja. Para esto se utilizan tasas de interés vigente en el mercado en consideración al producto, plazo, monto y similar calidad crediticia. El valor razonable de los préstamos que tienen una mora igual o superior a 90 días es medido utilizando el valor de mercado de la garantía asociada, descontada a la tasa y plazo esperado de realización. Para los préstamos de tasa variable cuyas tasas de interés cambian frecuentemente (mensualmente o trimestralmente) y que no están sujetas a ningún cambio significativo de riesgo de crédito, el valor razonable estimado se basa en su valor libro.

c) Depósitos

El valor razonable revelado de depósitos que no devengan interés y cuentas de ahorro, es la cantidad a pagar en la fecha de reporte y, en consecuencia, es igual a la suma registrada. El valor razonable de los depósitos a plazo se calcula utilizando el método de flujo de caja descontado, que aplica tasas de interés corrientes ofrecidas actualmente a un calendario de vencimientos mensuales previstos en el mercado.

d) Instrumentos de deuda emitidos a corto y largo plazo

El valor razonable de estos instrumentos financieros se calcula utilizando el análisis de descuento del flujo de caja basado en las tasas de préstamos incrementales corrientes, para similares tipos de acuerdos de préstamos, con vencimientos similares.

e) Contratos de derivados financieros

El valor razonable estimado de los contratos de forwards de divisas se calculó utilizando los precios cotizados en el mercado de instrumentos financieros de características similares.

El valor razonable de los swaps de tipos de interés representa el importe estimado que el Banco espera recibir o pagar para rescindir los contratos o acuerdos, teniendo en cuenta las estructuras de plazos de la curva de tipo de interés, volatilidad del subyacente y el riesgo de crédito de las contrapartes.

Si no existen precios cotizados en el mercado (directos o indirectos) para algún instrumento derivado, las respectivas estimaciones de valor razonable se han calculado utilizando modelos y técnicas de valuación tales como Black-Scholes, Hull y simulaciones de Monte Carlo y considerando las entradas/insumos relevantes tales como volatilidad de opciones, correlaciones observables entre subyacentes, riesgo de crédito de las contrapartes, la volatilidad implícita del precio, velocidad con que la volatilidad revierte a su valor medio, relación lineal (correlación) entre el valor de una variable de mercado y su volatilidad, entre otras.

Medida del valor razonable y jerarquía

La NIIF 13 "Medición del Valor Razonable" establece una jerarquía de valor razonable, que segrega los insumos y/o supuestos de técnicas de valoración utilizados para medir el valor razonable de instrumentos financieros. La jerarquía brinda la máxima prioridad a precios cotizados no ajustados en mercados activos, para activos o pasivos idénticos (nivel 1) y la más baja prioridad a las medidas que implican importantes entradas o insumos no observables (nivel 3 mediciones). Los tres niveles de la jerarquía de valor razonable son los siguientes:

- Nivel 1: los datos de entrada son precios cotizados (no ajustados) en mercados activos para activos y pasivos idénticos para los cuales el Banco puede acceder a la fecha de medición.
- Nivel 2: los datos de entrada distintos a los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que son observables para activos o pasivos, directa o indirectamente.
- Nivel 3: los datos de entradas no observables para el activo o pasivo.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°38

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

El nivel en la jerarquía en el que una medición se clasifica; se basa en el nivel más bajo de la entrada/insumo que es significativo para la medición como tal del valor razonable en su totalidad.

La mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero en el momento inicial es el precio de la transacción observado en el mercado (Nivel 1).

En los casos donde no puedan observarse cotizaciones, la dirección realiza su mejor estimación del precio que el mercado fijaría utilizando para ello sus propios modelos internos que utilizan en la mayoría de los casos datos basados en parámetros observables de mercado como inputs significativos (Nivel 2) y, en limitadas ocasiones, utilizan inputs significativos no observables en datos de mercado (Nivel 3). Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado.

Los instrumentos financieros a valor razonable y determinados por cotizaciones publicadas en mercados activos (Nivel 1) comprenden:

- Bonos del Gobierno y Tesorería de Chile.
- Fondos Mutuos.

En el caso que los instrumentos no sean observables en mercado en un 100%, sin embargo, el precio es función de otros precios que si son observables en mercado (Nivel 2).

Los siguientes instrumentos financieros son clasificados en el nivel 2:

Tipo de instrumento financiero	Modelo utilizado en valoración	Descripción
· Letras hipotecarias, bonos privados	Valor presente de los flujos.	Las tasas (TIR) las provee RiskAmérica según el siguiente criterio: Si en el día de valorización existen una o más transacciones validas en la Bolsa de Comercio de Santiago para un determinado nemotécnico, la tasa informada es el promedio ponderado por monto de tasas observadas. En el caso de no existir transacciones válidas para un determinado nemotécnico el día de la valorización, la tasa informada es una "TIR base", a partir de una estructura de referencia, más un "Spread Modelo" basado en la información de spreads históricos del mismo papel o de papeles similares.
· Depósitos a Plazo	Valor presente de los flujos.	Las tasas (TIR) las provee RiskAmérica según el siguiente criterio: Si en el día de valorización existen una o más transacciones validas en la Bolsa de Comercio de Santiago para un determinado nemotécnico, la tasa informada es el promedio ponderado por monto de tasas observadas. En el caso de no existir transacciones válidas para un determinado nemotécnico el día de la valorización, la tasa informada es una "TIR base", a partir de una estructura de referencia, más un "Spread Modelo" basado las "curvas Emisoras".
· Swap Cámara Promedio (CMS), Forward de FX e inflación, Cross Currency Swap (CCS), Interest Rate Swap (IRS)	Valor presente de los flujos.	Las tasas (TIR) las provee ICAP, GFI, Tradition y Bloomberg según el siguiente criterio: Con los precios de mercado publicados se construye la curva de valorización mediante el método de bootstrapping y luego se utiliza esta curva para valorizar los distintos derivados.
· Opciones FX	Black-Scholes	Fórmula ajustada por smile de volatilidad (volatilidad implícita). Los precios (volatilidades) los provee BGC Partners según el siguiente criterio: Con los precios de mercado publicados se construye la superficie de volatilidad mediante interpolación y luego se utilizan estas volatilidades para valorizar las opciones.
· Garantías por operaciones treshold, depósitos en garantías	Valor presente de los flujos	Operaciones relacionadas a los contratos de derivados Swap Cámara Promedio (CMS), Forward de FX e inflación, Cross Currency Swap (CCS), Interest Rate Swap (IRS) y opciones FX.

En limitadas ocasiones, se utilizan inputs no observables en datos de mercado (Nivel 3). Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado o un mix con datos que si son observables.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°38

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Los siguientes instrumentos financieros son clasificados a nivel 3:

Tipo de instrumento financiero	Modelo utilizado en valoración	Descripción
• Caps/Floors/Swaptions	Modelo Black Normal para Cap/Floors y Swaptions	No hay input observable de volatilidad implícita.
	Black – Scholes	No hay input observable de volatilidad implícita.
	Hull-White	Modelo Híbrido HW para tasas y movimiento browniano para FX. No hay input observable de volatilidad implícita.
	FRA Implícito	Start Fwd no soportadas por Murex (plataforma) debido a la estimación UF fwd.
• CCS, IRS, CMS en TAB	Valor presente de flujos	Valorización obtenida usando curva de interés interpolando a vencimiento de flujos, no obstante, TAB no es una variable directamente observable ni correlacionada a ningún insumo de mercado.
	Valor presente de flujos	Valorización utilizando precios de instrumentos de similares características más una tasa de castigo por liquidez.
• CCS (vencimientos mayor 25 años)	Valor presente de flujos	Las tasas (TIR) las provee ICAP, GFI, Tradition y Bloomberg según el siguiente criterio: Con los precios de mercado publicados se construye la curva de valorización mediante el método de bootstrapping y luego se utiliza esta curva para valorizar los distintos derivados.
• Bonos de reconocimiento	Spread sobre libre de riesgo	Valoración por modelo dinámico estocástico para obtener tasa de descuento.

El Banco estima que cualquier cambio en los criterios no observables respecto a los instrumentos clasificados en nivel 3, no produciría diferencias significativas en la medición del valor razonable.

La siguiente tabla presenta los activos y pasivos que son medidos a valor razonable en una base recurrente, al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

31 de diciembre de	Medidas de valor razonable			
	2020 MM\$	Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Instrumentos para negociación	133.718	132.246	1.472	-
Instrumentos disponibles para la venta	7.162.542	7.145.285	16.731	526
Derivados	9.032.085	-	9.024.484	7.601
Depósitos de dinero garantía	608.359	-	608.359	-
Totales	16.936.704	7.277.531	9.651.046	8.127
Pasivos				
Derivados	9.018.660	-	9.015.900	2.760
Garantías por operaciones threshold	624.205	-	624.205	-
Totales	9.642.865	-	9.640.105	2.760

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°38

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

31 de diciembre de	Medidas de valor razonable			
	2019 MM\$	Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Instrumentos para negociación	270.204	270.204	-	-
Instrumentos disponibles para la venta	4.010.272	3.992.421	17.146	705
Derivados	8.148.608	-	8.133.700	14.908
Depósitos de dinero garantía	314.616	-	314.616	-
Totales	12.743.700	4.262.625	8.465.462	15.613
Pasivos				
Derivados	7.390.654	-	7.387.704	2.950
Garantías por operaciones threshold	994.714	-	994.714	-
Totales	8.385.368	-	8.382.418	2.950

La siguiente tabla, presenta los activos y pasivos que no son medidos a valor razonable en el estado de situación financiera consolidada. Su valor razonable se revela al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

31 de diciembre de	Medidas de valor razonable			
	2020 MM\$	Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	36.990.699	-	-	36.990.699
Totales	36.990.699	-	-	36.990.699
Pasivos				
Depósitos y obligaciones con bancos	32.047.227	-	17.486.334	14.560.893
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones	9.590.678	-	9.590.678	-
Totales	41.637.905	-	27.077.012	14.560.893

31 de diciembre de	Medidas de valor razonable			
	2019 MM\$	Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	34.668.858	-	-	34.668.858
Totales	34.668.858	-	-	34.668.858
Pasivos				
Depósitos y obligaciones con bancos	26.200.921	-	15.903.489	10.297.432
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones	10.718.997	-	10.718.997	-
Totales	36.919.918	-	26.622.486	10.297.432

No hubo transferencia entre los niveles 1 y 2 para los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°38

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

La siguiente tabla presenta la actividad del Banco para activos y pasivos medidos a valor justo en base recurrente usando entradas significativas sin observar (nivel 3) al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Al 1 de enero de 2020	15.613	2.950
Ganancias (pérdidas) totales realizadas y no realizadas:		
Incluidas en ganancias	(196)	1.012
Incluidas en resultados integrales	(179)	-
Compras, emisiones y colocaciones (netas)	-	-
Transferencias de nivel	(7.111)	(1.202)
Al 31 de diciembre de 2020	8.127	2.760
Ganancias o pérdidas totales incluidas en resultado al 31 de diciembre del 2020 atribuibles al cambio en ganancias (pérdidas) no realizadas relativas a activos o pasivos al 31 de diciembre de 2019	(7.486)	(190)
	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Al 1 de enero de 2019	12.193	795
Ganancias (pérdidas) totales realizadas y no realizadas:		
Incluidas en ganancias	3.350	2.155
Incluidas en resultados integrales	70	-
Compras, emisiones y colocaciones (netas)	-	-
Transferencia de nivel	-	-
Al 31 de diciembre de 2019	15.613	2.950
Ganancias o pérdidas totales incluidas en resultado al 31 de diciembre de 2019 atribuibles al cambio en ganancias (pérdidas) no realizadas relativas a activos o pasivos al 31 de diciembre de 2018	3.420	2.155

Las ganancias (pérdidas) realizadas y no realizadas incluidas en resultado para el año 2020 y 2019 de los activos y pasivos valorados a valor razonable sobre una base recurrente mediante significativas entradas no observables (Nivel 3), se registran en los Estados de Resultados Consolidados dentro del rubro "Utilidad neta de operaciones financieras".

El efecto potencial al 31 de diciembre de 2020 y 2019, sobre la valoración de los activos y pasivos valorados a valor razonable sobre una base recurrente mediante significativas entradas no observables (Nivel 3) que se derivaría de un cambio en las principales hipótesis en el caso de utilizar otras hipótesis razonablemente posibles menos favorables o más favorables que las empleadas, no es considerado significativo para el Banco.

Las siguientes tablas muestran los instrumentos financieros sujetos de compensación de acuerdo a NIC 32, para 2020 y 2019:

Al 31 de diciembre de 2020	Instrumentos financieros vinculados, compensados en balance			Restos de instrumentos financieros no vinculados y/o no sujetos a compensación MM\$	Importe en estado de situación financiera
	Importes brutos	Importes compensados en balance	Importe neto presentados en balance		
	MM\$	MM\$	MM\$		
Activo					
Contratos de derivados financieros (*)	8.840.436	-	8.840.436	191.649	9.032.085
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-
Créditos y cuentas por cobrar a clientes, más Adeudado por bancos	-	-	-	33.432.349	33.432.349
Totales	8.840.436	-	8.840.436	33.623.998	42.464.434
Pasivo					
Contratos de derivados financieros(*)	8.922.079	-	8.922.079	96.581	9.018.660
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	969.808	-	969.808	-	969.808
Depósitos y obligaciones con bancos	-	-	-	31.471.283	31.471.283
Totales	9.891.887	-	9.891.887	31.567.864	41.459.751

(*) En estos rubros existen garantías por MM\$191.802 y MM\$ 96.263 para derivados activos y pasivos respectivamente.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°38

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Al 31 de diciembre de 2019	Instrumentos financieros vinculados, compensados en balance			Restos de instrumentos financieros no vinculados y/o no sujetos a compensación MM\$	Importe en estado de situación financiera
	Importes brutos	Importes compensados en balance	Importe neto presentados en balance		
	MM\$	MM\$	MM\$		
Activo					
Contratos de derivados financieros (*)	8.148.151	-	8.148.151	457	8.148.608
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-
Créditos y cuentas por cobrar a clientes, más Adeudado por bancos	-	-	-	31.838.567	31.838.567
Totales	8.148.151	-	8.148.151	31.839.024	39.987.175
Pasivo					
Contratos de derivados financieros (*)	7.388.145	-	7.388.145	2.509	7.390.654
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	380.055	-	380.055	-	380.055
Depósitos y obligaciones con bancos	-	-	-	26.010.067	26.010.067
Totales	7.768.200	-	7.768.200	26.012.576	33.780.776

(*) En estos rubros existen garantías por MM\$488.636 y MM\$ 487.474 para derivados activos y pasivos respectivamente.

El Banco de cara a reducir la exposición de crédito en sus operaciones de derivados financieros, ha suscrito acuerdos bilaterales de colateral con sus contrapartes, en los cuales establece los términos y condiciones bajo los cuales éstos operan. En términos generales, el colateral (recibido/entregado) opera cuando el neto del valor razonable de los instrumentos financieros mantenidos supera los umbrales definidos en los respectivos contratos.

A continuación se detallan los contratos de derivados financieros, según su acuerdo de colateral:

Contratos de derivados financieros	Al 31 de diciembre de 2020		Al 31 de diciembre de 2019	
	Activo MM\$	Pasivo MM\$	Activo MM\$	Pasivo MM\$
Contratos de Derivados con acuerdo de colateral umbral igual a cero	8.127.263	7.900.539	7.478.838	6.748.219
Contratos de Derivados con acuerdo de colateral umbral distinto a cero	471.529	606.661	532.298	517.814
Contratos de Derivados sin acuerdo de colateral	433.293	511.460	137.472	124.621
Total contratos de derivados financieros	9.302.085	9.018.660	8.148.608	7.390.654

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Introducción y descripción general

El Banco, mediante su actividad con instrumentos financieros, está expuesto a varios tipos de riesgos. Los principales riesgos relacionados con los instrumentos financieros aplicables al Banco son los siguientes:

- **Riesgos de mercado:** surgen por mantener instrumentos financieros cuyo valor puede verse afectado por variaciones en las condiciones de mercado; incluye generalmente los siguientes tipos de riesgo:
 - a. Riesgo cambiario: surge como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio entre monedas.
 - b. Riesgo de valor razonable por tipo de interés: surge como consecuencia de variaciones en los tipos de interés de mercado.
 - c. Riesgo de precio: surge como consecuencia de cambios en los precios de mercado, bien por factores específicos del propio instrumento, o bien por factores que afecten a todos los instrumentos negociados en el mercado.
 - d. Riesgo de inflación: surge como consecuencia de cambios en los índices inflacionarios en Chile, cuyo efecto aplicaría principalmente a instrumentos financieros denominados en UF.
- **Riesgo de crédito:** es el riesgo de que una de las partes del contrato del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas y produzca en la otra parte una pérdida financiera.
- **Riesgo de liquidez:** se denomina riesgo de liquidez a la posibilidad de que una entidad no pueda atender a sus compromisos de pago o, que para atenderlos, tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas o que pudieran deteriorar la imagen y reputación de la entidad.
- **Riesgo operacional:** se denomina riesgo que por errores humanos, en los sistemas, fraudes o eventos externos, que pudieran ocasionar al Banco pérdidas de reputación, tener implicancias legales o regulatorias o pérdidas financieras.
- **Riesgo de capital:** es el riesgo de que el Banco tenga una cantidad y / o calidad de capital insuficientes para cumplir los requisitos mínimos para operar como banco, responder a las expectativas del mercado con respecto a su capacidad crediticia y respaldar el crecimiento de su negocio y cualquier estrategia que pueda surgir de acuerdo con su plan estratégico.

Esta nota incluye información de la exposición del Banco a estos riesgos, y sus objetivos, políticas y procesos envueltos en la medición y manejo de ellos.

Estructura de manejo de riesgos

El Directorio es responsable por el establecimiento y seguimiento de la estructura de manejo de riesgos del Banco y con este propósito cuenta con un sistema de gobierno corporativo en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales, adaptado a la realidad regulatoria chilena y adecuado a las prácticas más avanzadas de los mercados en que desarrolla su actividad. Para mejor ejercicio de esta función, el Directorio ha establecido el Comité de Riesgo Integral ("CIR") el cual tiene como misión principal asistirle en el desarrollo de sus funciones relacionadas con el control y manejo de riesgos del Banco. Complementando al CIR en el manejo de riesgos, el Directorio cuenta también con 3 comités claves: Comité de Activos y Pasivos (CAPA), Comité de Mercados (CDM) y el Comité de Directores y Auditoría (CDA). Cada uno de los comités está compuesto por directores y miembros ejecutivos de la Administración del Banco.

El CIR es responsable de desarrollar políticas de manejo de riesgos del Banco conforme a las directrices del Directorio, del Departamento Global de Riesgo de Santander España y los requerimientos regulatorios dictados por la Comisión para el Mercado Financiero (ex SBIF). Dichas políticas han sido creadas principalmente para identificar y analizar el riesgo que enfrenta el Banco, establecer los límites de riesgo y controles apropiados, y vigilar los riesgos y el cumplimiento de los límites. Las políticas de manejo de riesgos y los sistemas del Banco se revisan regularmente para reflejar los cambios en las condiciones de mercado, y los productos o servicios ofrecidos. El Banco, a través de la formación y gestión de normas y procedimientos, pretende desarrollar un entorno de control disciplinado y constructivo, en el que todos sus empleados comprenden sus funciones y obligaciones.

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

1. Riesgo de mercado

El riesgo de mercado surge como consecuencia de la actividad mantenida en los mercados, mediante instrumentos financieros cuyo valor puede verse afectado por variaciones en las condiciones del mercado, reflejadas en cambios en los diferentes activos y factores de riesgos financieros. El riesgo puede ser mitigado a través de coberturas mediante otros productos (activos/pasivos o derivados), o deshaciendo la operación/posición abierta. El objetivo de la gestión de riesgo de mercado es la gestión y el control de la exposición al riesgo de mercado dentro de parámetros aceptables.

Existen cuatro grandes factores de riesgo que afectan a los precios de mercado: tipos de interés, tipos de cambio, precio, e inflación. Adicionalmente, y para determinadas posiciones, resulta necesario considerar también otros riesgos, tales como el riesgo de spread, riesgo de base, riesgo de commodities, la volatilidad o el riesgo de correlación.

Gestión de riesgo de mercado

La gestión interna del Banco para medir el riesgo de mercado se basa principalmente en los procedimientos y normas de Santander, los cuales se basan en analizar la gestión en tres componentes principales:

- cartera de negociación;
- cartera de gestión financiera local;
- cartera de gestión financiera foránea.

La cartera de negociación se compone principalmente de aquellas inversiones valoradas a su valor justo, libre de cualquier restricción para su venta inmediata y que con frecuencia son comprados y vendidos por el Banco con la intención de venderlos en el corto plazo a fin de beneficiarse de las variaciones de precios a corto plazo. Las carteras de gestión financiera incluyen todas las inversiones financieras no consideradas en la cartera de negociación.

La responsabilidad general de riesgo de mercado recae en el ALCO. El departamento de riesgos/finanzas del Banco es el responsable de la elaboración de políticas detalladas de gestión y de su aplicación en la operativa del Banco conforme a las directrices establecidas por el ALCO y por el Departamento de Riesgo Global del Banco Santander de España.

Las funciones del departamento en relación a la cartera de negociación conllevan lo siguiente:

- i. aplicar las técnicas de "Valor en Riesgo" (VaR) para medir el riesgo de tipo de interés,
- ii. ajustar a mercado las carteras de negociación y la medición de la utilidad y pérdida diaria de las actividades comerciales,
- iii. comparar el VAR real con los límites establecidos,
- iv. establecer procedimientos de control de pérdidas en exceso de límites predeterminados y
- v. proporcionar información sobre las actividades de negociación para el ALCO, otros miembros de la Administración del Banco, y el Departamento de Riesgo Global de Santander – España.

Las funciones del departamento en relación a las carteras de gestión financiera conllevan lo siguiente:

- i. aplicar simulaciones de sensibilidad (como se explica abajo) para medir el riesgo de tipo de interés de las actividades en moneda local y la pérdida potencial previstas por estas simulaciones y
- ii. proporciona los informes diarios respectivos al ALCO, otros miembros de la Administración del Banco, y el Departamento de Riesgo Global de Santander – España.

Riesgo de mercado – Cartera de negociación

El Banco aplica metodologías de VaR para medir el riesgo de mercado de su cartera de negociación. El Banco tiene una posición comercial consolidada compuesta de inversiones de renta fija, comercio de monedas foráneas y una mínima posición de inversiones en acciones. La composición de esta cartera se compone esencialmente de bonos del Banco Central de Chile, bonos hipotecarios y bonos corporativos emitidos localmente de bajo riesgo. Al cierre de año la cartera de negociación no presentaba inversiones en carteras accionarias.

NOTA N°39**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación**

Para el Banco, la estimación del VaR se realiza bajo la metodología de simulación histórica, la cual consiste en observar el comportamiento de las pérdidas y ganancias que se hubieran producido con la cartera actual de estar vigentes las condiciones de mercado de un determinado período histórico para, a partir de esa información, inferir la pérdida máxima con un determinado nivel de confianza. La metodología tiene la ventaja de reflejar de forma precisa la distribución histórica de las variables de mercado y de no requerir ningún supuesto de distribución de probabilidad específica. Todas las medidas VaR están destinadas a determinar la función de distribución para el cambio en el valor de una cartera determinada, y una vez conocida esta distribución, para calcular el percentil relacionados con el nivel de confianza necesario, que será igual al valor en riesgo en virtud de esos parámetros. Según lo calculado por el Banco, el VaR es una estimación de la pérdida máxima esperada del valor de mercado de una determinada cartera en un horizonte de 1 día a una confianza del 99,00%. Es la pérdida máxima de un día en que el Banco podría esperar a sufrir en una determinada cartera con el 99,00% de nivel de confianza. En otras palabras, es la pérdida que el Banco esperaría superar sólo el 1,0% del tiempo. El VaR proporciona una sola estimación del riesgo de mercado que no es comparable de un riesgo de mercado a otro. Los retornos se calculan utilizando una ventana temporal de 2 años o al menos 520 datos obtenidos desde la fecha de referencia de cálculo del VaR hacia atrás en el tiempo.

El Banco no calcula tres VaR separados. Se calcula un sólo VaR para toda la cartera de negociación la que, además, está segregada por tipo de riesgo. El programa VaR realiza una simulación histórica y calcula un Estado de ganancias y pérdidas (G&P) por 520 puntos de datos (días) para cada factor de riesgo (renta fija, divisas y renta variable). El G&P de cada factor de riesgo se suma y se calcula un VaR consolidado con 520 puntos o días de datos. A la vez, se calcula el VaR para cada factor de riesgo basado en el G&P individual calculado para cada factor. Es más, se calcula un VaR ponderado de la forma descrita anteriormente pero que da una ponderación mayor a los 30 puntos de datos más recientes. Se informa el mayor de los dos VaR.

El Banco usa las estimaciones VaR para entregar una advertencia en caso de que las pérdidas estimadas estadísticamente en la cartera de negociación excedan los niveles prudentes y, por ende, existen ciertos límites predeterminados.

Limitaciones del modelo VaR

Al aplicar esta metodología de cálculo no se hace ningún supuesto sobre la distribución de probabilidad de los cambios en los factores de riesgo, simplemente se utilizan los cambios observados históricamente para generar escenarios para los factores de riesgo en los que se valorará cada una de las posiciones en cartera.

Se hace necesaria la definición de una función de valoración $f_j(x_i)$ para cada instrumento j , preferiblemente la misma que utiliza para el cálculo del valor de mercado y resultados de la posición diaria. Esta función de valoración se aplicará en cada escenario para generar precios simulados de todos los instrumentos en cada escenario.

Además, la metodología VaR debe interpretarse considerando las siguientes limitaciones:

- Cambios en las tasas de mercado y los precios pueden no ser variables aleatorias independientes e idénticamente distribuidas, ni tampoco tener una distribución normal. En particular, el supuesto de distribución normal puede subestimar la probabilidad de movimientos extremos del mercado;
- los datos históricos utilizados por el Banco puede que no proporcionen la mejor estimación de la distribución conjunta de cambios en los factores de riesgo en el futuro, y cualquier modificación de los datos puede ser inadecuada. En particular, el uso de los datos históricos puede fallar en captar el riesgo de posibles fluctuaciones del mercado extremas y adversas independiente del período de tiempo utilizado;
- un horizonte de tiempo de 1 día puede que no capte plenamente aquellas posiciones de riesgo de mercado que no puedan ser liquidadas o cubiertas en un día. No sería posible liquidar o cubrir todas las posiciones en un día;
- el VaR se calcula al cierre de los negocios, no obstante, las posiciones de negociación pueden cambiar sustancialmente en el transcurso del día de negociación;
- el uso de 99% de nivel de confianza no toma en cuenta, ni hace ninguna declaración acerca de, las pérdidas que puedan ocurrir más allá de este nivel de confianza, y
- el modelo como tal VaR no captura todos los efectos complejos de los factores de riesgo sobre el valor de las posiciones o carteras, y por tanto, podría subestimar las pérdidas potenciales.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

En ningún momento de los años 2020 y 2019, el Banco excedió los límites VaR en relación a los 3 componentes que componen la cartera de negociación: inversiones renta fija, inversiones de renta variable e inversiones en moneda extranjera.

El Banco realiza *back-testing* diariamente y, por lo general, se descubre que las pérdidas por negociaciones superan al VaR estimado casi uno de cada 100 días comerciales. A la vez, se estableció un límite al VaR máximo que se está dispuesto a aceptar sobre la cartera de negociación. Tanto en 2020 como 2019, el Banco se ha mantenido dentro del límite máximo que estableció para el VaR, incluso en aquellas instancias en que el VaR real superó el estimado.

Los niveles altos, bajos y promedios por cada componente y para cada año, fueron los siguientes:

VAR	2020 MMUSD	2019 MMUSD
Consolidado:		
Alta	12,82	15,78
Baja	1,94	1,33
Promedio	4,45	3,06
Inversiones renta fija:		
Alta	11,96	9,77
Baja	1,50	1,18
Promedio	3,19	2,33
Inversiones renta variable:		
Alta	0,01	0,01
Baja	-	-
Promedio	-	-
Inversiones moneda extranjera		
Alta	6,47	6,05
Baja	0,71	0,10
Promedio	2,85	1,60

Riesgo de mercado – Cartera de gestión financiera local y foránea

La cartera de gestión financiera del Banco incluye la mayoría de los activos del Banco y los pasivos que no son de negociación, incluyendo la cartera de créditos/préstamos. Para estas carteras, las decisiones de inversión y de financiación están muy influenciadas por las estrategias comerciales del Banco.

El Banco utiliza un análisis de sensibilidad para medir el riesgo de mercado de la moneda local y extranjera (no incluidos en la cartera de negociación). El Banco realiza una simulación de escenarios la cual vendrá calculada como la diferencia existente entre el valor presente de los flujos en el escenario escogido (curva con movimiento paralelo de 100 pb en todos sus tramos) y su valor en el escenario base (mercado actual). Todas las posiciones en moneda local indexadas a inflación (UF) se ajustan por un factor de sensibilidad de 0,57 lo que representa un cambio de la curva de tipos en 57 puntos base en las tasas reales y 100 puntos base en las tasas nominales. El mismo escenario se lleva a cabo para las posiciones en moneda extranjera netas y las tasas de interés de en US dólares. El Banco además ha establecido límites en cuanto a la pérdida máxima que estos tipos de movimientos en tasas de intereses puedan tener sobre el capital y los ingresos financieros netos presupuestados para el año.

Para determinar el límite consolidado, se agrega el límite de moneda extranjera al límite de la moneda local tanto para el límite de pérdida financiera neta como para el límite de pérdida de capital y reservas, usando la siguiente fórmula:

$$\text{Límite consolidado} = \text{raíz cuadrada de } a^2 + b^2 + 2ab$$

a: límite en moneda nacional.

b: límite en moneda extranjera.

Puesto que se asume que la correlación es 0. $2ab = 0$.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Limitaciones de los modelos de sensibilidad

El supuesto más importante es el uso de un cambio de 100 puntos base en la curva de rendimiento (57 puntos base para las tasas reales). El Banco utiliza un cambio de 100 puntos base dado a que cambio repentino de esta magnitud se consideran realistas. El Departamento de Riesgo Global de Santander España también ha establecido unos límites comparables por país, a fin de poder comparar, monitorear y consolidar el riesgo de mercado por país de una manera realista y ordenada.

Además, la metodología de simulaciones de sensibilidad debe interpretarse considerando las siguientes limitaciones:

- La simulación de escenarios supone que los volúmenes permanezcan en los Estados de Situación Financiera Consolidados del Banco y que siempre son renovados a su vencimiento, omitiendo el hecho de que ciertas consideraciones de riesgo de crédito y pagos anticipados pueden afectar el vencimiento de determinadas posiciones.
- Este modelo supone un cambio igual en toda la curva de rendimiento de todo y no toma en cuenta los diferentes movimientos para diferentes vencimientos.
- El modelo no tiene en cuenta la sensibilidad de volúmenes que resulte de los cambios en las tasas de interés.
- Los límites a las pérdidas de los ingresos financieros presupuestados, se calculan sobre una base de ingresos financieros previstos para el año que no se puede obtener, lo que significa que el porcentaje real de los ingresos financieros en situación de riesgo podría ser mayor de lo esperado.

Riesgo Mercado – Cartera de gestión financiera – 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	2020		2019	
	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital
Cartera de gestión financiera – moneda local (en \$ MM)				
Límite de pérdida	100.000	329.275	100.000	275.000
Alta	66.504	302.263	32.719	273.473
Baja	26.492	214.596	12.686	145.338
Promedio	45.380	255.070	24.398	228.772
Cartera de gestión financiera – moneda extranjera (en millones \$US)				
Límite de pérdida	32	53	30	75
Alta	19	47	20	35
Baja	2	12	5	1
Promedio	5	33	12	12
Cartera de gestión financiera – consolidada (en \$MM)				
Límite de pérdida	100.000	329.275	100.000	275.000
Alta	67.584	286.436	34.462	271.989
Baja	25.111	210.706	15.236	143.836
Promedio	46.044	246.292	27.634	227.303

Reforma IBOR

En diciembre de 2020, el ICE Benchmark Administration Limited (IBA) lanzó una consulta sobre su intención de dejar de publicar las tasas LIBOR en monedas diferentes al dólar hasta el 31 de diciembre de 2021 y de todos los demás parámetros del LIBOR en USD, tras su publicación el 30 de junio de 2023.

El Banco ha iniciado su programa de transición al IBOR centrado principalmente en: i) La identificación de los riesgos asociados a la transición la definición de las acciones de mitigación, ii) Desarrollar productos referenciados a las tasas de sustitución propuestos, lii) Desarrollar la capacidad de transición, a través de la renegociación de los contratos ya existentes referenciados a LIBOR.

Al 31 de diciembre de 2020, las exposiciones de activos y pasivos financieros impactados por la reforma del IBOR se presentan a continuación,

Créditos y cuentas por cobrar a clientes MM\$	Depósitos MM\$	Instrumentos Financieros MM\$	Contratos de Derivados (Activo) MM\$	Contratos de Derivados (Pasivos) MM\$
362.331	582.979	200.301	614.035	483.789

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Para cumplir con sus funciones, el CIR trabaja directamente con los departamentos de control y riesgo del Banco cuyos objetivos conjuntos incluyen:

- Evaluar aquellos riesgos que por su tamaño pudieran comprometer la solvencia del Banco, o que presenten potencialmente riesgos operacionales o de reputación significativos;
- asegurar que el Banco se dota de los medios, sistemas, estructuras y recursos acordes con las mejores prácticas que permitan implantar la estrategia en la gestión de riesgos;
- asegurar la integración, control y gestión de todos los riesgos del Banco;
- ejecutar la aplicación en todo el Banco y sus negocios de principios, políticas y métricas de riesgo homogéneas;
- desarrollar e implantar un modelo de gestión de riesgos en el Banco, de manera que la exposición de riesgo se integre adecuadamente en los diferentes procesos de toma de decisiones;
- identificar concentraciones de riesgo y alternativas de mitigación, realizar un seguimiento del entorno macroeconómico y competitivo, cuantificando sensibilidades y el previsible impacto de diferentes escenarios sobre el posicionamiento de riesgos; y
- realizar la gestión de los riesgos estructurales de liquidez, tipos de interés y tipos de cambio, así como de la base de recursos propios del Banco.

Para cumplir con los objetivos anteriormente mencionados, el Banco (Administración y ALCO) realiza varias actividades relacionadas a la gestión de riesgo, las cuales incluyen: calcular las exposiciones al riesgo de las diferentes carteras y/o inversiones, considerando factores mitigadores (garantías, netting, colaterales, etc.); calcular las probabilidades de pérdida esperada de cada cartera y/o inversiones; asignar los factores de pérdida a las nuevas operaciones (rating y scoring); medir los valores en riesgos de las carteras y/o inversiones en función de distintos escenarios mediante simulaciones históricas; establecer límites a las potenciales pérdidas en función de los distintos riesgos incurridos; determinar los impactos posibles de los riesgos estructurales en el Estado del Resultado Consolidado del Banco; fijar los límites y alertas que garanticen la liquidez del Banco; e identificar y cuantificar los riesgos operacionales por líneas de negocios y así facilitar su mitigación mediante acciones correctoras.

El CDA es principalmente responsable de vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de gestión de riesgo del Banco, y de revisar la adecuación del marco de gestión de riesgos en relación con los riesgos que enfrenta el Banco.

2. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de que una de las partes del contrato del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas y produzca en la otra parte una pérdida financiera. Para propósitos de la gestión del riesgo de crédito, el Banco consolida todos los elementos y componentes de la exposición al riesgo crediticio (ej. riesgo de mora individual por acreedor, riesgo innato de una línea de negocio o sector, y/o riesgo geográfico).

Mitigación del riesgo de crédito de créditos y/o cuentas por cobrar

El Directorio ha delegado la responsabilidad del manejo del riesgo de crédito al Comité Integral de riesgo (CIR) y los departamentos de riesgos del Banco cuyos roles se resumen como sigue:

- *Formulación de políticas de crédito*, en consulta con las unidades de negocio, cubriendo los requisitos de garantía, evaluación crediticia, calificación de riesgos y presentación de informes, documentos y procedimientos legales en cumplimiento con los requisitos reglamentarios, legales e internos del Banco.
- *Establecer la estructura de la autorización para la aprobación y renovación de solicitudes de crédito*. El Banco estructura niveles de riesgo de crédito colocando límites a la concentración de ese riesgo en términos de deudores individuales, grupos de deudores, segmento de industrias y países. Los límites de autorización se asignan a los respectivos oficiales de la unidad de negocio (comerciales, consumo, PYMEs) para ser monitoreados de forma permanente por la Administración. Además, estos límites son revisados periódicamente. Los equipos de evaluación de riesgo a nivel de sucursal interactúan regularmente con clientes, no obstante para grandes operaciones, los equipos de riesgo de la matriz e inclusive el CIR, trabajan directamente con los clientes en la evaluación de los riesgos de crédito y la preparación de solicitudes de crédito. Inclusive, Banco Santander España participa en el proceso de aprobación de los créditos más significativos, por ejemplo a clientes o grupos económicos con importes de deuda mayores de US\$40 millones.
- *Limitar concentraciones de exposición a clientes*, contrapartes, en áreas geográficas, industrias (para cuentas por cobrar o créditos), y por emisor, calificación crediticia y liquidez (para inversiones).
- *Desarrollar y mantener la clasificación de riesgo del Banco*, con el fin de clasificar los riesgos según el grado de exposición a pérdida financiera que enfrentan los respectivos instrumentos financieros y con el propósito de enfocar el manejo o gestión del riesgo específicamente a los riesgos asociados.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

- *Revisar y evaluar el riesgo de crédito.* Las divisiones de riesgo de la Administración son en gran medida independientes de la división comercial del Banco y evalúan todos los riesgos de crédito en exceso de los límites designados, previo a las aprobaciones de créditos a clientes o previo a la adquisición de inversiones específicas. Las renovaciones y revisiones de créditos están sujetas a procesos similares.

En la preparación de una solicitud de crédito para un cliente corporativo, el Banco verifica varios parámetros como la capacidad de servicio de la deuda (incluyendo, por lo general, los flujos de efectivo proyectados), la historia financiera del cliente y/o proyecciones para el sector económico en que opera. La división de riesgo está estrechamente envuelta en este proceso. Todas las solicitudes contienen un análisis de las fortalezas y debilidades del cliente, una calificación y una recomendación. Los límites de crédito no están determinados sobre la base de los saldos pendientes de los clientes, sino en el riesgo de crédito directo e indirecto del grupo financiero. Por ejemplo, una sociedad anónima sería evaluada junto con sus subsidiarias y afiliadas.

Los créditos de consumo son evaluados y aprobados por sus divisiones de riesgo respectivas (individuos, PYMEs) y el proceso de evaluación se basa en un sistema de evaluación conocido como Garra (Banco Santander-Chile) y Syseva de Santander Banefe, ambos procesos son descentralizados, automatizados y se basan en un sistema de puntuación que incluye las políticas de riesgo de crédito implementadas por el Directorio del Banco. El proceso de solicitud de créditos se basa en la recopilación de información para determinar la situación financiera del cliente y la capacidad de pago. Los parámetros que se utilizan para evaluar el riesgo de crédito del solicitante incluyen varias variables tales como: niveles de ingresos, duración del actual empleo, endeudamiento, informes de agencias de crédito.

Tal como se indica en la Nota 03 - Hechos Relevantes, durante el año 2020 el Gobierno del Estado de Chile y la CMF han impulsado un paquete de medidas destinadas a otorgar mayor flexibilidad al sistema financiero. En este contexto, el Banco ha puesto a disposición de los clientes una serie de medidas basadas principalmente en períodos de gracia, mayor liquidez a determinadas empresas o reprogramación de créditos hipotecarios. Con el objetivo de gestionar adecuadamente el riesgo de crédito asociado, el Banco ha desarrollado un monitoreo cercano y continuo de los vencimientos de estas operaciones. Al 31 de diciembre de 2020, el 84% de estas operaciones ya han expirado su período de gracia, estando el 99% de ellas al día (sin mora).

Mitigación del riesgo de crédito de otros activos financieros (inversiones, derivados, compromisos)

Como parte del proceso de adquisición de inversiones financieras e instrumentos financieros, el Banco considera la probabilidad de incobrabilidad de los emisores o las contrapartes utilizando evaluaciones internas y externas tales como evaluadoras de riesgos independientes del Banco. Además, el Banco se rige por una política estricta y conservadora la cual asegura que los emisores de sus inversiones y contrapartes en transacciones de instrumentos derivados sean de la más alta reputación.

Adicionalmente, el Banco opera con diversos instrumentos que, aunque suponen exposición al riesgo de crédito, no están reflejados en el Estado de Situación Financiera Consolidado, como por ejemplo: avales y fianzas, cartas de crédito documentarias, boletas de garantía y compromisos para otorgar créditos.

Los avales y fianzas representan una obligación de pago irrevocable. En caso de que un cliente avalado no cumpla sus obligaciones con terceros caucionadas por el Banco, éste efectuará los pagos correspondientes, de modo que estas operaciones representan la misma exposición al riesgo de crédito que un préstamo común.

Las cartas de crédito documentarias son compromisos documentados por el Banco en nombre del cliente que son garantizados por las mercaderías embarcadas a las cuales se relacionan y, por lo tanto, tienen menor riesgo que un endeudamiento directo. Las boletas de garantía corresponden a compromisos contingentes que se hacen efectivos sólo si el cliente no cumple con la realización de obras pactadas con un tercero, garantizada por aquellas.

Cuando se trata de compromisos para otorgar crédito, el Banco está potencialmente expuesto a pérdidas en un monto equivalente al total no usado del compromiso. Sin embargo, el monto probable de pérdida es menor que el total no usado del compromiso. El Banco monitorea el período de vencimiento de las líneas de crédito porque generalmente los compromisos a largo plazo tienen un mayor riesgo de crédito que los compromisos a corto plazo.

Exposición máxima al riesgo de crédito

Para los activos financieros reconocidos en el Estado de Situación Financiera Consolidado, la exposición al riesgo de crédito es igual a su valor contable. Para las garantías financieras concedidas, la máxima exposición al riesgo de crédito es el máximo importe que el Banco tendría que pagar si la garantía fuera ejecutada.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

A continuación, se presenta la distribución por activo financiero de la exposición máxima al riesgo de crédito del Banco al 31 de diciembre de 2020 y 2019, sin deducir las garantías reales ni las mejoras crediticias recibidas:

	Nota	Al 31 de diciembre de	
		2020	2019
		Monto de exposición MM\$	Monto de exposición MM\$
Depósitos en bancos	5	2.137.891	2.693.342
Operaciones con liquidación en curso	5	452.963	355.062
Instrumentos para negociación	6	133.718	270.204
Contrato de retrocompra y préstamos de valores	7	-	-
Contratos de derivados financieros	8	9.032.085	8.148.608
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos (neto)	9 y 10	33.432.349	31.838.568
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	11	7.162.542	4.010.272
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:			
Cartas de créditos documentarias emitidas	23	165.119	140.572
Cartas de crédito del exterior confirmadas	23	82.779	70.192
Boletas de garantía	23	1.090.643	1.929.894
Líneas de crédito disponibles	23	8.391.414	8.732.422
Avales y fianzas	23	441.508	451.950
Otros compromisos de créditos irrevocables	23	406.234	485.991
Totales		62.929.245	59.127.077

En cuanto a la calidad de los créditos y cuentas por cobrar a clientes, estos se clasifican en conformidad a lo descrito en el compendio de normas contables de la CMF (ex SBIF) al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

Categoría	Al 31 de diciembre de				Al 31 de diciembre de				
	2020				2019				
	Individuales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje	Individuales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje	
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%	
Comerciales Carterizados	A1	35.166	0,10	11	-	99.042	0,31	34	-
	A2	708.645	2,06	466	0,05	907.696	2,78	572	0,06
	A3	1.971.814	5,73	2.932	0,30	2.213.921	6,77	3.434	0,38
	A4	2.452.158	7,13	17.261	1,77	3.514.637	10,74	19.937	2,23
	A5	2.824.129	8,21	35.107	3,59	2.226.246	6,81	29.599	3,31
	A6	1.953.513	5,68	41.468	4,25	1.134.045	3,46	23.568	2,67
	B1	715.349	2,08	21.420	2,19	603.202	1,85	10.689	1,21
	B2	161.472	0,47	9.326	0,95	83.341	0,25	3.428	0,38
	B3	66.379	0,19	3.331	0,34	85.851	0,27	4.590	0,51
	B4	122.678	0,36	19.284	1,97	133.701	0,41	23.797	2,66
	C1	168.035	0,49	3.361	0,34	158.437	0,48	3.169	0,35
	C2	81.772	0,24	8.177	0,84	75.830	0,24	7.583	0,85
	C3	56.928	0,17	14.232	1,46	48.601	0,14	12.150	1,36
	C4	50.403	0,15	20.161	2,06	41.372	0,12	16.549	1,85
	C5	40.803	0,12	26.522	2,72	44.904	0,13	29.188	3,27
	C6	136.424	0,40	134.590	13,78	53.646	0,16	48.262	5,40
	Subtotal	11.545.668	33,57	357.649	36,61	11.424.472	34,92	236.549	26,49
	Grupales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje	Grupales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje	
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%	
Comercial									
Cartera normal	5.077.553	14,76	78.137	8,00	4.027.776	12,31	76.918	8,61	
Cartera en incumplimiento	414.315	1,20	210.903	21,59	462.583	1,41	198.975	22,27	
Subtotal	5.491.868	15,96	289.040	29,59	4.490.359	13,72	275.893	30,88	
Vivienda									
Cartera normal	12.004.931	34,91	23.674	2,42	10.733.871	32,81	21.078	2,36	
Cartera en incumplimiento	406.894	1,18	37.607	3,85	529.124	1,62	47.383	5,31	
Subtotal	12.411.825	36,09	61.281	6,27	11.262.995	34,43	68.461	7,67	
Consumo									
Cartera normal	4.697.166	13,66	95.567	9,78	5.258.137	16,07	124.054	13,89	
Cartera en incumplimiento	243.713	0,72	173.274	17,75	280.920	0,86	188.191	21,07	
Subtotal	4.940.879	14,38	268.841	27,53	5.539.057	16,93	312.245	34,96	
Totales carteras	34.390.240	100,00	976.811	100,00	32.716.883	100,00	893.148	100,00	

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco estima que la calidad crediticia de sus otros activos y pasivos financieros no es significativo para efectuar su revelación.

Respecto a la cartera de evaluación individual las distintas categorías corresponden a:

- Categorías A o Cartera en Cumplimiento Normal, es aquella que está conformada por deudores cuya capacidad de pago les permite cumplir con sus obligaciones y compromisos financieros, y que de acuerdo con la evaluación de su situación económico-financiera, no se visualiza que esta condición cambie en el corto plazo.
- Categorías B o Cartera Subestándar, es aquella que contempla deudores con dificultades financieras o empeoramiento significativo de su capacidad de pago y sobre los que hay dudas razonables acerca del reembolso total de capital e intereses en los términos contractualmente pactados, mostrando una baja holgura para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo.
- Categorías C o Cartera en Incumplimiento, está conformada por aquellos deudores sobre los cuales se considera remota su recuperación, pues muestran una deteriorada o nula capacidad de pago.

En cuanto a las carteras de evaluación grupal se realiza una evaluación en conjunto de las operaciones que la componen.

Refiérase a la Nota N°31 para el detalle de los créditos del Banco deteriorados y sus respectivas provisiones. También refiérase a la Nota N°20 para un detalle de los vencimientos de activos financieros del Banco.

Exposición a riesgo al crédito en contratos de derivados con el exterior

Al 31 de diciembre de 2020, la exposición extranjera del Banco, incluido el riesgo de la contraparte en la cartera de instrumentos derivados, fue de USD2.639 millones o el 1,58% de los activos. En la tabla a continuación, la exposición a instrumentos derivados se calcula usando el riesgo de crédito equivalente, que es igual al valor neto del reemplazo más el valor potencial máximo, considerando el colateral en efectivo, que mitiga la exposición.

A continuación, se incluyen detalles adicionales con respecto a nuestra exposición a aquellos países que tienen una calificación sobre 1 y que corresponden a las mayores exposiciones. A continuación, se detalla la exposición al 31 de diciembre de 2020, considerando el valor razonable de los instrumentos derivados.

País	Clasificación	Instrumentos derivados	Depósitos	Créditos	Inversiones financieras	Exposición
		(ajustados a mercado)	MM USD	MM USD	MM USD	total
		MM USD				MM USD
Colombia	2	0,81	-	-	-	0,81
Italia	2	-	3,36	0,13	-	3,49
México	2	9,86	0,03	-	-	9,89
Panamá	2	5,77	-	-	-	5,77
Perú	2	1,61	-	-	-	1,61
Total		18,05	3,39	0,13	-	21,57

Nuestra exposición a España dentro del grupo es la siguiente:

Contraparte	País	Clasificación	Instrumentos derivados	Depósitos	Créditos	Inversiones	Exposición
			(ajustados a mercado)				
			MM USD	MM USD	MM USD	MM USD	total
			MM USD				MM USD
Banco Santander España (*)	España	1	207,17	139,98	-	-	347,15

(*) El monto total de esta exposición a instrumentos derivados debe compensarse diariamente con el colateral y, por ende, la exposición a créditos neta es USD\$0,28

(*) Incluimos nuestra exposición de Santander UK y México como exposición a España.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Deterioro de otros instrumentos financieros

Al 31 de diciembre del 2020 y 2019 el Banco no tuvo deterioros significativos en sus activos financieros diferentes a créditos y/o cuentas por cobrar.

Garantías y mejoras crediticias

La máxima exposición al riesgo de crédito, en algunos casos, se ve reducida por garantías, mejoras crediticias y otras acciones que mitigan la exposición del Banco. En base a ello, la constitución de garantías es un instrumento necesario, pero no suficiente en el otorgamiento de un crédito; por tanto la aceptación del riesgo por parte del Banco requiere la verificación de otras variables o parámetros tales como la capacidad de pago o generación de recursos para mitigar el riesgo contraído.

Los procedimientos para la gestión y valoración de garantías están recogidos en la política interna de gestión de riesgo. En dichas políticas se establecen los principios básicos para la gestión del riesgo de crédito, lo que incluye la gestión de las garantías recibidas en las operaciones con clientes. En este sentido, el modelo de gestión de riesgos incluye valorar la existencia de garantías apropiadas y suficientes que permitan llevar a cabo la recuperación del crédito cuando las circunstancias del deudor no le permitan hacer frente a sus obligaciones.

Los procedimientos utilizados para la valoración de las garantías son acordes a las mejores prácticas del mercado, que implican la utilización de tasaciones en garantías inmobiliarias, precio de mercado en valores bursátiles, valor de las participaciones en un fondo de inversión, etc. Todas las garantías reales recibidas deben estar correctamente instrumentadas e inscritas en el registro correspondiente, así como contar con la aprobación de las divisiones legales del Banco.

El Banco además cuenta con herramientas de calificación que permiten ordenar la calidad crediticia de las operaciones o clientes. Para poder estudiar cómo varía esta probabilidad, el Banco dispone de bases de datos históricas que almacenan la información generada internamente. Las herramientas de calificación varían según el segmento del cliente analizado (comerciales, consumo, PYMEs, etc.).

Se presenta a continuación, el detalle de activos financieros deteriorados y no deteriorados que tiene asociadas garantías, colaterales o mejoras crediticias a favor del Banco al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	MM\$	MM\$
Activos financieros no deteriorados:		
Propiedades/hipotecas	25.424.161	23.371.510
Inversiones y otros	2.306.062	2.785.219
Activos financieros deteriorados:		
Propiedades/hipotecas	1.548.568	1.245.971
Inversiones y otros	65.668	565.951
Totales	29.344.459	27.968.651

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

3. Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que el Banco tenga dificultades para cumplir con las obligaciones asociadas con sus obligaciones financieras.

Gestión de riesgo de liquidez

El Banco está expuesto diariamente a requerimientos de fondos en efectivo provenientes de varias transacciones bancarias tales como giros de cuentas corrientes, pagos de depósitos a plazo, pagos de garantías, desembolsos de operaciones con derivados, etc. Como es inherente a la actividad bancaria, el Banco no mantiene fondos en efectivo para cubrir el saldo de esas posiciones, puesto que la experiencia muestra que sólo un nivel mínimo de estos fondos será retirado, lo cual puede ser previsto con un alto grado de certeza.

El enfoque del Banco a la gestión de la liquidez es asegurar, a la medida que sea posible, siempre tener suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones a su vencimiento, en circunstancias normales y condiciones de estrés, sin incurrir en pérdidas inaceptables o correr el riesgo de daño a la reputación del Banco. El Directorio fija límites en una porción mínima de fondos por vencer disponibles para cumplir dichos pagos y sobre un nivel mínimo de operaciones interbancarias y otras facilidades de préstamos que deberían estar disponibles para cubrir giros a niveles inesperados de demanda, lo cual es revisado periódicamente. Por otra parte, el Banco debe cumplir con límites regulatorios dictados por la CMF (ex SBIF) para los descalses de plazos.

Esos límites afectan a los descalses entre flujos futuros de ingresos y de egresos del Banco considerado individualmente y son los siguientes:

- i. Descalses de hasta 30 días para todas las monedas, hasta una vez el capital básico;
- ii. descalses de hasta 30 días para las monedas extranjeras, hasta una vez el capital básico; y
- iii. descalses de hasta 90 días para todas las monedas, dos veces el capital básico.

El departamento de tesorería recibe información de todas las unidades de negocio sobre el perfil de liquidez de sus activos y pasivos financieros y detalles de otros flujos de efectivo proyectados que deriven de negocios futuros. De acuerdo a esta información, tesorería mantiene una cartera de activos líquidos a corto plazo, compuestos en gran parte de inversiones líquidas, préstamos y anticipos a otros bancos, para garantizar que el Banco mantenga suficiente liquidez. Las necesidades de liquidez de las unidades de negocio se cumplen a través de transferencias a corto plazo desde tesorería para cubrir cualquier fluctuación a corto plazo y la financiación de largo plazo para abordar todos los requisitos de liquidez estructural.

El Banco monitorea su posición de liquidez de forma diaria, determinando los flujos futuros de sus egresos e ingresos. Además, al cierre de cada mes se realizan pruebas de estrés, para lo cual se utilizan una variedad de escenarios que abarcan tanto condiciones normales de mercado como condiciones de fluctuación del mismo. La política de liquidez y los procedimientos están sujetos a revisión y aprobación del Directorio del Banco. Informes periódicos son generados detallando la posición de liquidez del Banco y sus afiliadas, incluyendo cualquier excepción y medidas correctoras adoptadas, los cuales se someten regularmente a la revisión por el ALCO.

El Banco se basa en los depósitos de clientes (retail) e institucionales, obligaciones con bancos, instrumentos de deuda y depósito a plazo como sus principales fuentes de financiación. Si bien la mayoría de las obligaciones con bancos, instrumentos de deuda y depósito a plazo tienen vencimientos superiores a un año, los depósitos de los clientes (retail) e institucionales suelen tener vencimientos más cortos y una gran proporción de ellos son pagaderos dentro de 90 días. La naturaleza a corto plazo de estos depósitos aumenta el riesgo de liquidez del Banco y por ende el Banco gestiona activamente este riesgo mediante la supervisión constante de las tendencias de mercado y el manejo de precios.

La exposición al riesgo de liquidez

Una de las medidas clave utilizada por el Banco para la gestión de riesgo de liquidez es la proporción de activos líquidos netos a los depósitos de los clientes. Para este fin, los activos líquidos netos deben incluir caja/efectivo, equivalentes de efectivo e inversiones de deuda para los cuales existan un mercado activo y líquido menos los depósitos de los bancos, valores de renta fija emitidos, préstamos y otros compromisos con vencimiento en el próximo mes. Una medida similar, pero no idéntica, se utiliza como cálculo para medir el cumplimiento del Banco con el límite de liquidez establecido por la CMF (ex SBIF), donde el Banco determina el descalce entre sus derechos y obligaciones según vencimientos de acuerdo al comportamiento estimado. Las proporciones de los descalses a 30 días en relación al capital y 90 días respecto a 2 veces el capital se muestra en el siguiente cuadro:

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

	Al 31 de diciembre de	
	2020	2019
	%	%
A 30 días	30	63
A 30 días moneda extranjera	15	-
A 90 días	32	79

Seguidamente se presenta el desglose, por vencimientos contractuales, de los saldos de los activos, pasivos y contingentes del Banco al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

Al 31 de diciembre de 2020	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Vencimiento de activos (Nota N°20)	4.034.824	2.639.165	1.848.268	4.655.603	5.589.111	4.397.802	31.437.352	54.602.125
Vencimiento de pasivos (Nota N°20)	(15.867.957)	(7.821.474)	(4.029.845)	(3.589.747)	(4.714.324)	(8.142.738)	(6.817.582)	(50.983.667)
Vencimiento neto	(11.833.133)	(5.182.309)	(2.181.577)	1.065.856	874.787	(3.744.936)	24.619.770	3.618.458
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:								
Avales y fianzas	-	(33.588)	(29.958)	(367.164)	(10.798)	-	-	(441.508)
Cartas de crédito del exterior confirmadas	-	(18.247)	(48.056)	(16.163)	(313)	-	-	(82.779)
Cartas de créditos documentarias emitidas	-	(42.089)	(83.764)	(36.201)	(3.065)	-	-	(165.119)
Garantías	-	(114.653)	(181.399)	(437.835)	(303.165)	(46.971)	(6.620)	(1.090.643)
Vencimiento neto, incluyendo compromisos	(11.833.133)	(5.390.886)	(2.524.754)	208.493	557.446	(3.791.907)	24.613.150	1.838.409

Al 31 de diciembre de 2019	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Vencimiento de activos (Nota N°20)	4.539.389	4.513.787	2.813.147	7.255.064	8.078.287	5.720.027	16.465.316	49.385.017
Vencimiento de pasivos (Nota N°20)	(11.793.782)	(6.641.245)	(6.747.894)	(5.610.834)	(4.439.984)	(3.425.089)	(6.200.485)	(44.859.313)
Vencimiento neto	(7.254.393)	(2.127.458)	(3.934.747)	1.644.230	3.638.303	2.294.938	10.264.831	4.525.704
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:								
Avales y fianzas	-	(30.356)	(9.009)	(318.024)	(93.814)	(747)	-	(451.950)
Cartas de crédito del exterior confirmadas	-	(25.492)	(1.808)	(11.305)	(31.587)	-	-	(70.192)
Cartas de créditos documentarias emitidas	-	(33.207)	(347)	(33.438)	(73.580)	-	-	(140.572)
Garantías	-	(144.363)	(546.369)	(902.737)	(216.472)	(97.661)	(22.292)	(1.929.894)
Vencimiento neto, incluyendo compromisos	(7.254.393)	(2.360.876)	(4.492.280)	378.726	3.222.850	2.196.530	10.242.539	1.933.096

Las tablas anteriores muestran los flujos de efectivo sin descontar de los activos y pasivos financieros del Banco sobre la base estimada de vencimientos. Los flujos de caja esperados del Banco por estos instrumentos pueden variar considerablemente en comparación a este análisis. Por ejemplo, se espera que los depósitos a la vista se mantengan estables o tengan una tendencia creciente, y los compromisos de préstamos no reconocidos no se espera que se ejecuten todos los que se han dispuesto. Además, el desglose anterior excluye las líneas de crédito disponible, ya que éstas carecen de vencimientos definidos contractuales.

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

4. Riesgo operacional

El riesgo operacional es el riesgo de pérdidas directas o indirectas derivadas de una amplia variedad de causas relacionadas con los procesos del Banco, personal, tecnología e infraestructura, y factores externos que no sean de crédito, mercado o liquidez, tales como los relacionados a los requisitos legales o regulatorios. Los riesgos operativos surgen de todas las operaciones del Banco.

El objetivo del Banco es la gestión de riesgo operacional a fin de mitigar las pérdidas económicas y daños a la reputación del Banco con una estructura flexible de control interno.

La Administración del Banco tiene la responsabilidad primordial para el desarrollo y aplicación de los controles para hacer frente a los riesgos operativos. Esta responsabilidad es apoyada por el desarrollo global de los estándares del Banco para la gestión del riesgo operacional en las siguientes áreas:

- Requisitos para la adecuada segregación de funciones, incluyendo la autorización independiente de operaciones
- Requisitos para la reconciliación y supervisión de transacciones
- Cumplimiento con los requisitos legales y regulatorios aplicables
- Documentación de controles y procedimientos
- Requisitos para la evaluación periódica de los riesgos operativos aplicables, y la adecuación de los controles y procedimientos para hacer frente a los riesgos identificados
- Requisitos para la revelación de pérdidas operativas y las medidas correctoras propuestas
- Desarrollo de planes de contingencia
- Capacitación y formación/desarrollo profesional
- Establecimiento de normas ética de negocio
- Reducción o mitigación de riesgos, incluyendo contratación de pólizas de seguros si tales, son efectivas.

El cumplimiento de las normas del Banco se apoya en un programa de revisiones periódicas realizadas por auditoría interna del Banco y cuyos resultados de examinaciones son presentadas internamente a la gerencia de la unidad de negocio examinada y al Comité de Directores y Auditoría.

El Banco opera principalmente en Chile, por tanto la mayoría de sus instrumentos financieros están concentrados en ese país. Refiérase a la Nota N°09 de los Estados Financieros Consolidados para un detalle de la concentración por industria de los créditos y cuentas por cobrar del Banco.

5. Riesgo de capital

El Grupo define el riesgo de capital como el riesgo de que el Grupo o cualquiera de sus compañías tengan una cantidad y / o calidad de capital insuficientes para: cumplir con los requisitos reglamentarios mínimos para operar como banco; responder a las expectativas del mercado con respecto a su solvencia; y respaldar el crecimiento de su negocio y cualquier posibilidad estratégica que pueda surgir, de acuerdo con su plan estratégico.

Los objetivos a este respecto incluyen especialmente:

- Cumplir con los objetivos internos de capital y adecuación de capital.
- Cumplir con los requisitos reglamentarios.
- Alinear el plan estratégico del Banco con las expectativas de capital de los agentes externos (agencias de calificación, accionistas e inversores, clientes, supervisores, etc.)
- Apoyar el crecimiento de los negocios y cualquier oportunidad estratégica que pueda surgir.

El Grupo tiene una posición de suficiencia de capital que supera los niveles requeridos por las regulaciones.

La administración de capital busca optimizar la creación de valor en el Banco y en sus segmentos de negocio. El Banco evalúa continuamente sus ratios de riesgo rendimiento a través de su capital básico, patrimonio neto efectivo, capital económico y rendimiento del capital. Con respecto a la suficiencia de capital, los Bancos llevan a cabo su proceso interno basado en los estándares CMF (ex SBIF) que se basan en el Acuerdo de Capital de Basilea (Basilea I) y desde el 1 de diciembre de 2020 la CMF se basa en Basilea III. El capital económico es el capital requerido para soportar todo el riesgo de la actividad comercial con un nivel de solvencia determinado.

El capital se gestiona de acuerdo con el entorno de riesgo, el desempeño económico de Chile y el ciclo económico. El Comité puede modificar nuestras políticas de capital actuales para abordar los cambios en el entorno de riesgo mencionado.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Capital Mínimo

Según la Ley General de Bancos, un banco debe tener un mínimo de UF800.000 (aproximadamente Ch \$ 23.256 millones o US \$ 32,6 millones al 31 de diciembre de 2020) de capital pagado y reservas, calculadas de acuerdo con las Normas CMF (ex – SBIF).

Requerimiento de capital

Los bancos chilenos están obligados por la Ley General de Bancos a mantener un capital regulatorio de al menos el 8% de los activos ponderados por riesgo, netos de la deducción y la deducción de pérdidas crediticias requeridas, y el capital pagado y las reservas ("capital básico") de al menos 3 % del activo total, neto de las provisiones para pérdidas por préstamos requeridas. El capital regulatorio y el capital básico se calculan sobre la base de los Estados Financieros Consolidados preparados de acuerdo con el Compendio de Normas Contables emitido por la CMF (ex SBIF). Dado que somos el resultado de la fusión entre dos predecesores con una participación de mercado relevante en el mercado chileno, actualmente estamos obligados a mantener una relación de capital regulatorio mínimo a activos ponderados por riesgo del 11,0%. Al 31 de diciembre de 2020, la proporción de nuestro capital regulatorio con respecto a los activos ponderados por riesgo, neta de la previsión para pérdidas por préstamos y deducciones, fue de 15,37% y nuestra proporción de capital básico fue de 6,69%.

El capital regulatorio se define como el agregado de:

- el capital pagado y las reservas de un banco, excluyendo el capital atribuible a subsidiarias y sucursales extranjeras o capital básico;
- sus bonos subordinados, valorados a su precio de colocación (pero disminuyendo en 20,0% por cada año durante el período que comienza seis años antes del vencimiento), por un monto de hasta 50,0% de su capital básico; y
- sus provisiones voluntarias para pérdidas crediticias por un monto de hasta el 1,25% de los activos ponderados por riesgo.

Con fecha 21 de agosto de 2020 se publicó la circular N° 2265 que indica el nuevo tratamiento, donde se incorporan a la categoría 2 de la clasificación de activos ponderados por riesgo, los montos de los créditos que se encuentran garantizados por el Fisco de Chile, CORFO y el FOGAPE, pasando estos, en consecuencia, de tener un ponderador por riesgo de crédito de 100% a 10%.

Desde el 1 de diciembre la definición de capital regulatorio cambio y se define de la siguiente manera:

- Capital pagado del banco por acciones ordinarias suscritas y pagadas;
- Sobreprecio pagado por los instrumentos incluidos en este componente de capital;
- Reservas, sean no provenientes y provenientes de utilidades, por depreciación de bonos sin plazo fijo de vencimiento y por caducidad de bonos sin plazo fijo de vencimiento;
- Partidas de "otro resultado integral acumulado";
- Utilidades retenidas de ejercicios anteriores, utilidad (pérdida) del ejercicio, netos de provisiones para dividendos mínimos, reapreciación de bonos sin plazo fijo de vencimiento y pago de intereses y/o dividendos de instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos;
- El interés no controlador según lo indicado en el Compendio de Normas Contables (CNC).

BASILEA III adopción en Chile

La nueva Ley General de Bancos (actualizada a través de la Ley 21.130) define lineamientos generales para establecer un sistema de adecuación de capital en línea con los estándares internacionales de Basilea III, entregando a la CMF la facultad de dictar por vía normativa el marco de capital de manera prudencial. En particular, se faculta a la CMF, previo acuerdo favorable del Consejo del Banco Central de Chile (BCCh), para definir por la vía normativa, las nuevas metodologías de cálculo de los activos ponderados por riesgo de crédito, mercado y operacional; las condiciones de emisión de instrumentos híbridos AT1, y la determinación y cargos de capital para bancos de importancia sistémica local. Asimismo, introdujo los colchones de conservación y contra cíclicos y amplió las facultades de la CMF para hacer descuentos prudenciales al capital regulatorio y exigir medidas adicionales, entre ellas mayor capital, a bancos que presentan deficiencias en el proceso de evaluación supervisora (pilar 2). La implementación de Basilea III permite focalizar la gestión de riesgos hacia una visión más comprensiva de ellos, con foco en la suficiencia de capital.

De acuerdo a lo anterior, el pasado diciembre la CMF ha finalizado el proceso de dictación de la normativa necesaria para la implementación en Chile del marco de capital de los estándares de Basilea III. Pero en el actual contexto de pandemia por coronavirus, la CMF en coordinación con el Banco Central de Chile y en línea con las medidas adoptadas por reguladores a nivel internacional, decidió postergar en un año la implementación del cálculo de los APR y mantener de manera transitoria el marco normativo general vigente hasta el 30 de noviembre de 2021.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°39

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Adicionalmente, se determinó adelantar en la norma transitoria de riesgo de crédito, un mecanismo de mitigación de capital para facilitar el desarrollo del mercado de pactos de deuda, y que complementa un tratamiento similar de las garantías estatales ya otorgado por la CMF este año. En el caso del Pilar 3, la implementación se postergó hasta 2023.

El Banco por su parte ya se encuentra trabajando en la implementación de la normativa a través de un grupo multidisciplinario, los cuales se encuentran realizando los ejercicios necesarios y desarrollos requeridos, incluyendo la implementación de los archivos diseñados por el regulador para este propósito, teniendo en consideración el calendario de implementación.

Los niveles de capital básico y patrimonio neto efectivo al cierre de cada período son los siguientes:

	Razón			
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2020 MCh\$	2019 MCh\$	2020 %	2019 %
Capital básico	3.567.916	3.390.823	6,69	6,96
Capital regulatorio	5.143.843	4.304.401	15,37	12,86

Concentración de riesgo

El Banco opera principalmente en Chile, por lo que la mayoría de sus instrumentos financieros se concentran en ese país. Consulte la Nota N°10 de los Estados Financieros Consolidados para obtener información detallada sobre la concentración de los préstamos y cuentas por cobrar del sector bancario.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°40

ACTIVOS NO CORRIENTES CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA

El Banco ha decidido implementar su propia red de adquirencia y, por lo tanto, abandonará las inversiones en las sociedades que le proveían dichos servicios. Por lo mismo, la alta administración se ha comprometido en un plan de búsqueda de compradores para dichas participaciones accionarias.

De acuerdo a lo requerido por la NIIF 5 el Banco ha presentado el activo no corriente clasificado como mantenido para la venta aislándolo del resto de las inversiones en asociadas, de la misma forma ha presentado los ingresos asociados a dichas inversiones como resultados no corrientes de forma comparativa.

Dados los hechos y circunstancias emanados de la contingencia social en Chile y la pandemia mundial por Covid-19 (situaciones fuera del control del Banco), el proceso de venta de las participaciones ha tomado un tiempo superior al inicialmente estimado, no obstante el Banco continúa comprometido en el plan de venta de dichos activos y en su plan de desarrollo de la red de adquirencia, evidenciado a través de la reciente creación de una sociedad operadora de tarjetas de pago y la búsqueda activa de potenciales compradores.

Las siguientes inversiones en asociadas fueron reclasificadas a activos no corrientes mantenidos para la venta:

Al 31 de diciembre de					
		2020		2019	
	Participación %	Activo MM\$	Resultado MM\$	Activo MM\$	Resultado MM\$
Transbank	25,00	19.093	-	19.093	1.442
Nexus (*)	-	-	-	357	136
Redbanc	33,43	2.943	-	2.943	121
Totales		22.036	-	22.393	1.699

(*) Por escritura pública de fecha 22 de enero de 2020 se materializó con Banco Itau-Corpbanca la compraventa de 79.577 acciones que Banco Santander Chile mantenía con Nexus S.A., concretando así la venta total de la participación que el Banco mantenía en Nexus S.A.

Banco Santander-Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Al 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

NOTA N°41

HECHOS POSTERIORES

Sociedades

Con fecha 07 de enero de 2021, se acuerda en Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A., el pago de total del capital suscrito y no pagado por parte de sus accionistas, por un monto total de MM\$3.727. El accionista Santander Asesorías Financieras realizó su pago en efectivo por M\$800. Por su parte, el accionista Banco Santander Chile realizó su pago en parte con efectivo por MM\$38 y además aportando especies (bienes) valuados por la junta extraordinaria en MM\$3.689.

Con fecha 29 de enero de 2021 en resolución exenta N° 704 el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero adoptó en la Sesión Ordinaria N°220 de fecha 28 de enero de 2021, aprobar la solicitud de autorización de funcionamiento de Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A. en carácter de sociedad de apoyo al giro bancario y su inscripción en el Registro Único de Operadores de Tarjetas de Pago de esta Institución.

Directorio

Con fecha 03 de febrero de 2021, el Directorio del Banco en sesión extraordinaria aprobó la constitución de provisiones adicionales voluntarias por un monto que asciende a \$24.000 millones, con el fin de mitigar eventuales efectos futuros de la actual crisis sanitaria sobre la cartera de colocaciones del Banco.

Normas

Debido a la importancia de la FCIC para la implementación de la política monetaria y la estabilidad financiera, y considerando la evolución de las necesidades de financiamiento de las empresas y los ajustes en los programas de garantías del Gobierno, el Banco Central de Chile anunció el 27 de enero de 2021 el inicio de una tercera etapa de este instrumento (FCIC3). En particular, esta nueva etapa está orientada a: (i) completar la ejecución comprometida de este instrumento de política monetaria, y (ii) profundizar y extender el crédito comercial ante la prolongación de la emergencia sanitaria y la necesidad de apoyar el proceso de reactivación, respondiendo a las actuales necesidades financieras de las empresas, complementando el programa Fogape-Reactiva recientemente promulgado, en especial en su línea de refinanciamiento. La FCIC 3 entrará en vigencia el 1 de marzo de 2021 y habrá un límite al acceso por banco de US\$ 2.000 millones. Adicionalmente el programa Fogape-Reactiva es una nueva medida de apoyo económico que incluye financiamiento para Capital de Trabajo, Inversión y Refinanciamientos para Micro, Pequeñas y Grandes Empresas vigente hasta el 31 de diciembre de 2021.

No existen otros hechos posteriores ocurridos entre el 1 de enero de 2021 y la fecha de emisión de estos Estados Financieros Consolidados (26 de Febrero de 2021) que revelar.

JONATHAN COVARRUBIAS H.
Gerente de Contabilidad

MIGUEL MATA HUERTA
Gerente General

santander.cl

