

# Informe Anual

**Integrado**

Financiero / Sostenibilidad

2019



Sigamos  
trabajando  
por un mundo  
mejor

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

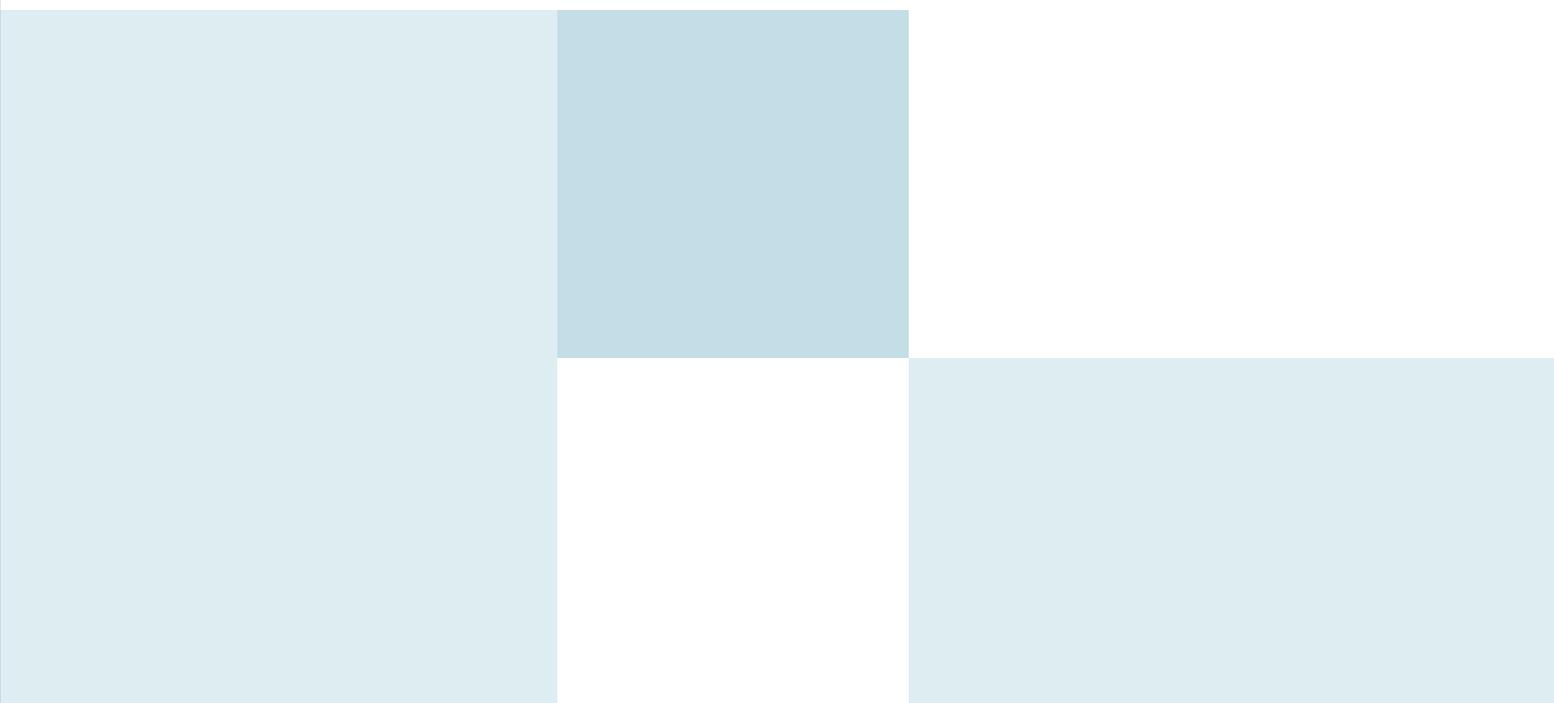


# Informe Anual

**Integrado**

Financiero / Sostenibilidad

2019

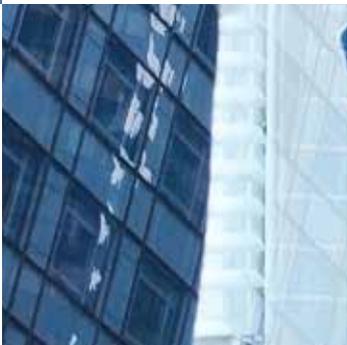
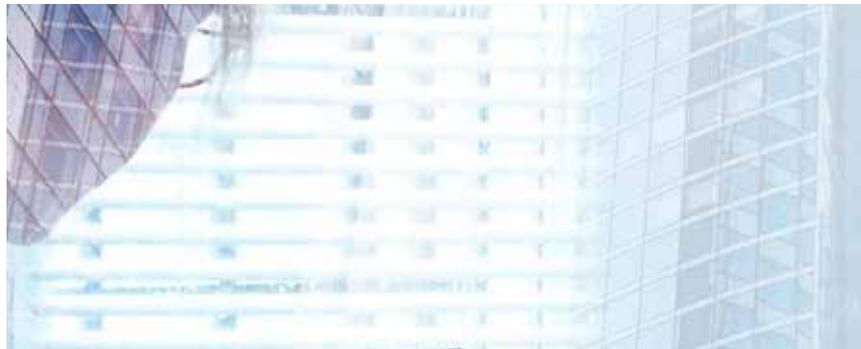


# 1 | SANTANDER EN CIFRAS

- 04 Resumen de Resultados Financieros
- 04 Resumen de Infografías
- 06 Reconocimientos
  
- 10 Carta del Presidente del Directorio y Country Head
- 14 Carta del Gerente General

# 2 | BANCA RESPONSABLE

- 18 Santander, un banco responsable
- 18 Propósito Santander
- 19 Cultura Santander
- 20 Políticas y Principios
- 21 Modelo de Sostenibilidad
- 22 Grupos de Interés y Materialidad
- 24 Desafíos de Banca Responsable
- 26 Prioridades de Banca Responsable
- 27 Pilares Estratégicos
- 28 Gobierno Banca Responsable y Sostenibilidad
- 30 Derechos Humanos
- 31 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
  
- 34 1. Creando valor para los Clientes
- 44 2. Creando valor para Colaboradores
- 72 3. Creando valor para los Accionistas
- 78 4. Creando valor para la Sociedad
- 104 5. Excelencia en la Ejecución



Este informe anual también está disponible en versión *online* [www.santander.cl](http://www.santander.cl)

## 3 | GOBIERNO CORPORATIVO

- 112 Gobierno Corporativo
- 128 Cumplimiento

## 4 | DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

- 137 Entorno Económico
- 142 Sistema Financiero
- 143 Resultado del Ejercicio

## 5 | GESTIÓN DEL RIESGO

- 157 Cultura de Riesgo
- 157 Gobierno del Riesgo
- 158 Riesgo de Crédito
- 162 Riesgo de Mercado
- 167 Riesgo Reputacional

## 6 | SANTANDER EN EL MUNDO

- 168 Modelo de Negocio y Estrategia

## 7 | ANEXOS

- 173 Perfil del informe
- 173 Materialidad
- 176 Índice GRI
- 183 Información general
- 184 Estados financieros
- 188 Datos de Contacto



# Santander Chile en cifras

## I Resumen de resultados financieros



MMM\$ 50.578

Activos



MMM\$ 47.108

Pasivos totales



MMM\$ 32.732

Préstamos totales



MMM\$ 23.490

Depósitos totales



MM\$ 554.176

Utilidad consolidada del ejercicio



MMM\$ 3.470

Patrimonio

## I Infografías por grupo de interés



### I ACCIONISTAS



+8,1%

crecimiento de colocaciones



16,7%

ROAE



1,3%

ROAA



MMUS\$ 11.179,57

Capitalización bursátil



3,68%

Rentabilidad del último dividendo pagado



### I CLIENTES



3,4

Millones de clientes



↑16,1%

1.143.347

Cuentas corrientes (incluyendo Life y Superdigital)



136.821

Clientes Santander Life



Nº2

en Satisfacción de Clientes



↑4,8%

704.021

Clientes vinculados



↑13,2%

1.216.360

Clientes digitales



### I COLABORADORES



11.200

Total



54%

Mujeres



18%

Mujeres en posiciones de liderazgo



74,9%

Sindicalización



### I PROVEEDORES



3.902

Proveedores Pyme



85%

Proveedores locales



21

Proveedores premiados



97,68%

de facturas pagadas en menos de 30 días



### I SOCIEDAD



MMM\$ 10,83

Contribución comunitaria total

#### Voluntariado



2.411

voluntarios



269.302

personas impactadas positivamente



### I MEDIO AMBIENTE



	2017	2018	2019
Consumo de papel (ton)	1.662	1.512	1.268
Reciclaje de papel (ton)	172	534	1.256
Residuos electrónicos (ton)	132	148	32,4
Consumo de energía (MWh)	29.605	28.640	28.139
Consumo de agua(m <sup>3</sup> )	107.074*	103.420*	149.106
Emissiones totales (tCO <sub>2</sub> eq)	18.557	18.377	16.148

\*Estimación

# Reconocimientos 2019

## I Rankings financieros

### I BANCO DEL AÑO, SEGÚN THE BANKER

Nuevamente Santander Chile fue elegido Banco del Año por la prestigiosa publicación inglesa The Banker, premio que también obtuvieron España, Portugal, Argentina, y a nivel grupo, Europa Occidental y América. La revista destacó el compromiso de la institución para mejorar la experiencia del cliente y su capacidad de generar excelentes resultados financieros en escenarios complejos.



### I BANCO DEL AÑO, POR LATINFINANCE

Por cuarto año consecutivo, Santander Chile fue reconocido por la revista LatinFinance como Banco del Año. En esta ocasión, la entidad resaltó por sus procesos de transformación digital y por un crecimiento sostenido de los ingresos, consolidando así su liderazgo en el mercado.

### I MEJOR BANCO EN CHILE, SEGÚN EUROMONEY

Por octava vez, Santander Chile fue premiado como Mejor Banco del País por la revista inglesa, que en la vigésima cuarta edición de sus premios anuales también destacó a la entidad como Mejor Banco para Pymes en Europa Occidental y Mejor Banco de Brasil, Portugal y Latinoamérica.

### I SANTANDER PRIVATE BANKING DISTINGUIDA COMO MEJOR BANCA PRIVADA, SEGÚN EUROMONEY

En 2019, Santander Private Banking (SPB) obtuvo el mayor número de premios de su historia en el certamen anual de banca privada de la revista inglesa Euromoney y es incluida entre las diez mejores bancas privadas del mundo. La filial de Chile obtuvo este galardón por séptima vez consecutiva, reconocimiento que también recibieron Argentina, México, Portugal y España, y también a nivel de América Latina.



### I BANCO CON MEJOR REPUTACIÓN EN CHILE

De acuerdo al estudio Chilean Bank REP Lab, elaborado por la consultora española Villafañe & Asociados, Santander Chile es el banco con mejor reputación en el país, gracias a su buen desempeño y sus indicadores objetivos de realidad, obteniendo 83,9 puntos en el Índice Global de Reputación.



### I SANTANDER ASSET MANAGEMENT LOGRA DESTACADA PARTICIPACIÓN EN PREMIOS SALMÓN 2019

Santander Asset Management tuvo una notable participación en los Premios Salmón, que destacan a los fondos de mayor rentabilidad de la industria, obteniendo los siguientes reconocimientos: 1° lugar Santander Select Dinámico, serie Permanencia, categoría Balanceado Agresivo; 2° lugar Santander Private Banking Agresivo, serie Ejecutiva, categoría Balanceado Agresivo y 2° lugar Santander Acciones Chilenas, serie Ejecutiva, categoría Accionario Nacional Large CAP. Además, en la categoría APV, alcanzó el 1° lugar Santander Acciones Asia Emergente, categoría Accionario Asia Emergente, y 2° lugar Santander Select Dinámico, categoría Balanceado Agresivo.

### I SANTANDER ENTRE LOS TOP FIVE DE MERCADO EMPRESAS

Banco Santander nuevamente fue reconocido por Merco Empresas, ubicándose en el cuarto lugar de este ranking que mide a las empresas con mejor reputación corporativa.

## I Rankings ESG

### I MEJOR GOBIERNO CORPORATIVO POR REVISTA CAPITAL FINANCE INTERNATIONAL (CFI)

Banco Santander Chile recibió por primera vez el premio a Mejor Gobierno Corporativo, otorgado por la revista inglesa Capital Finance International (CFI).

### I SANTANDER CHILE INTEGRA EL DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI)

Nuevamente, Banco Santander Chile forma parte de DJSI Chile 2019, ocupando además el primer lugar del ranking local de bancos que integran este índice de referencia mundial en temas de desempeño sostenible. Durante el año, Grupo Santander fue destacado en el mismo índice como el banco más sostenible del mundo.

### I SANTANDER CHILE EN EL DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX MILA 2019

Banco Santander se mantuvo por tercer año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index de Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA), primer índice de la Alianza del Pacífico que mide el desempeño económico, social y ambiental de empresas chilenas, peruanas, colombianas y mexicanas.

### I BANCO SANTANDER INTEGRA EL ÍNDICE FTSE4GOOD

Santander Chile logró posicionarse como una de las 19 empresas de Chile en formar parte del índice bursátil FTSE4Good Mercados Emergentes y Latinoamérica, demostrando con ello su liderazgo en materia medioambiental, social y de gobierno. El FTSE4Good Index Series, que conforma una serie de índices bursátiles de la Bolsa de Londres, es una herramienta para medir el comportamiento de las compañías en este ámbito de acuerdo a reconocidos estándares globales.

### I GOBIERNO CORPORATIVO DE SANTANDER ENTRE LOS MEJORES DEL PAÍS

Por segundo año consecutivo, el gobierno corporativo de Santander Chile fue reconocido como uno de los tres mejores del país, según el estudio La Voz del Mercado, evaluación realizada por EY, en conjunto con La Bolsa de Comercio de Santiago y el Instituto de Directores de Chile.





### I SANTANDER ES RECONOCIDO EN RANKING DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN C3

Santander Chile fue premiado nuevamente en el Ranking C3 de Creatividad e Innovación elaborado por la consultora Brinca Global y la Universidad del Desarrollo, que reconoce a las empresas que fomentan un clima y cultura de innovación abierta en sus organizaciones, impactando directamente en el desarrollo del país. En esta ocasión, obtuvo el tercer lugar entre grandes empresas, subiendo un puesto en comparación al año pasado.

### I BEST PLACE TO INNOVATE

Por cuarto año consecutivo, Santander destacó dentro de las empresas que gestionan de mejor manera la innovación en Chile, según el Ranking Best Place to Innovate, que identificó a las empresas más innovadoras del país. Santander fue el único banco incluido en el ranking 2019, que en esta ocasión contempló una evaluación en 360 grados, incorporando altos ejecutivos, colaboradores, proveedores y clientes.



## I Premios Recursos Humanos



### I BANCO SANTANDER RECIBE SELLO TOP EMPLOYER

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

### I TOP 3 EN GREAT PLACE TO WORK

Santander nuevamente fue reconocido por Great Place to Work entre las mejores empresas para trabajar de Chile, ubicándose en el tercer lugar del ranking en la categoría de instituciones con más de mil colaboradores.





**I SANTANDER, MEJOR EMPLEADOR PARA JÓVENES PROFESIONALES**

Banco Santander Chile fue reconocido como la mejor empresa empleadora para jóvenes profesionales en la industria financiera del país, y sexto en el ranking general de la encuesta Employers For Youth (EFY), que realiza Firstjob en conjunto con The Adecco Group. La medición consideró diversos atributos, como desarrollo de carrera, beneficios otorgados, ambiente laboral y cultura de la organización.

Los esfuerzos realizados por Banco Santander para innovar y mantener su posición de liderazgo en términos financieros, laborales y de Banca Responsable han sido reconocidos a nivel nacional e internacional.



**I MERCADO TALENTO: SANTANDER ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN CHILE**

Banco Santander logró posicionarse en el cuarto lugar en la versión 2019 del ranking Merco Talento, monitor líder en Iberoamérica que evalúa la reputación corporativa entre las empresas que atraen y retienen a los mejores profesionales del país. La metodología utilizada consiste en encuestas 360° que incluyen cinco perspectivas de evaluación: gestión, trabajadores actuales, potenciales, sociedad y expertos.

## Carta del Presidente del Directorio y Country Head

**Claudio  
Melandri Hinojosa**



Estimados accionistas, con gran satisfacción les presento el Informe Anual, la Memoria y los Estados de Resultados correspondientes al ejercicio 2019 de Banco Santander Chile, los que no solo permiten constatar el sobresaliente desempeño financiero registrado, sino que también apreciar cómo nos hemos consolidado como un banco responsable que crea valor para todos sus grupos de interés, al tiempo que mueve la frontera de la innovación y la competencia en el sistema financiero local.

En efecto, como verán a lo largo del presente informe integrado, en 2019 sacamos adelante un amplio conjunto de iniciativas que nos permitieron cerrar el año no solo como un banco altamente rentable, sino que también como el más sostenible del mercado bancario chileno, como lo acreditó el exigente Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

En ese sentido, quiero destacar que durante este período todas nuestras áreas de negocios operaron en forma orquestada, innovando y haciendo una importante contribución a los resultados del banco. Gracias a ello, el año pasado cerramos con una generación de utilidades atribuibles a los tenedores patrimoniales de \$552.093 millones y una rentabilidad (ROAE) de 16,7%. Por su parte, nuestro ratio de eficiencia siguió mostrando estándares de clase mundial, cerrando el año en 40%.

Destaca dentro de este desempeño anual, que al cierre de 2019 nuestra operación consolidó un aumento de 7,7% en su volumen de depósitos año contra año y un alza de 8,1% en la cartera de préstamos, en

## Quiero destacar que durante este período todas nuestras áreas de negocios operaron en forma orquestada, innovando y haciendo una importante contribución a los resultados del banco.

donde los créditos a personas se inscribieron como el segmento de colocaciones con la más alta tasa de crecimiento, en parte incididos por la incorporación de Santander Consumer en noviembre, tras obtenerse todas las aprobaciones regulatorias.

De esta manera, la perspectiva con que valoremos el año 2019 y, sobre todo, los desafíos que tenemos por delante como institución, pasa por considerar los acontecimientos sociales registrados en el último tramo del año, en especial tras el punto de inflexión vivido el 18 de octubre, fecha que ha modificado el mapa de análisis de escenarios de todos los sectores de actividad.

En efecto, en los últimos tres meses de 2019 el cuadro político, económico y social se vio profunda e inesperadamente conmocionado por una seguidilla de sucesos que han trastocado las agendas de todos. En esta secuencia de acontecimientos, lo que más ha sorprendido son los hechos de violencia que han afectado al país, en especial la destrucción de infraestructura, servicios públicos de transporte e instalaciones de empresas y emprendedores, con el consecuente daño económico y social para decenas de miles de chilenos.

Al respecto, creemos urgente y necesario llamar a todos los actores sociales a valorar y cuidar la capacidad de diálogo exhibida en los últimos 30 años, la que nos permitió alcanzar como país importantes logros económicos, políticos y sociales. Un diálogo que ha sido responsable no solo en las formas, sino que también en el fondo, en el sentido de que la construcción

de nuestro destino siempre se ha hecho de una forma fiscal e institucionalmente responsable, sin que la buena intención de abordar los problemas del presente termine hipotecando el futuro. Acelerar la marcha para atender los retos pendientes, como parece ser el mandato que han asumido nuestros representantes políticos, no puede pasar por dismantelar lo bueno que hemos construido en las últimas décadas, sino que debe entenderse como un esfuerzo por ampliar esta gran casa que es Chile y dar una mejor acogida a todos nuestros compatriotas.

Como banco abordamos este nuevo escenario no solo con un más amplio y profundo análisis de escenarios, sino que con acciones tangibles y contingentes que siempre tuvieron como prioridad mantener los más altos estándares de calidad, la mayor disponibilidad de nuestros servicios presenciales y digitales y un muy alto cuidado de la integridad de nuestros clientes y colaboradores.

En materia económica, durante el año 2019 la actividad de nuestro país sufrió los efectos de diversas situaciones, tales como la guerra comercial que protagonizaron China y Estados Unidos, la desaceleración global y, en el último trimestre, el impacto del ya mencionado estallido social. En el año vimos un repunte relevante de la inversión, apuntalada por grandes proyectos en minería, infraestructura y energía. Hasta el tercer trimestre, la economía había venido acelerándose, aunque a tasas algo menores a las esperadas a principios de año, lo que se frenó bruscamente con la crisis social que se gatilla en octubre.

En efecto, la actividad sufrió una contracción de más de 5% en ese mes producto de la disrupción física de una serie de actividades. Y aunque en noviembre y diciembre la situación se fue normalizando y la economía recuperó parcialmente su dinamismo, el 2019 cerró con un crecimiento de 1,1%, muy por debajo del 2,5% que se esperaba antes de la crisis social.

El clima de negocios y la confianza tanto de empresas como de personas no han logrado repuntar. Esto, sumado a la incertidumbre en el plano político, configura un cuadro que podría incidir en las decisiones de gasto de los hogares y en las nuevas inversiones. A esto se agrega el impacto que ha tenido el coronavirus, cuyo primer caso en el mundo se reportó cerrando 2019. La propagación de este virus desde China ha amenazado desde sus inicios el comercio global y podría mermar de manera relevante el crecimiento no solo del gigante asiático, nuestro principal socio comercial, sino que de gran parte de las economías del mundo. Con ello, el sector externo de nuestro país podría verse resentido, poniendo una presión adicional a la conducción económica. A esto se agregan los efectos directos en nuestra economía de la propagación del virus y las medidas de contención, que a estas alturas son difíciles de cuantificar.

En este contexto de múltiples situaciones disruptivas, los activos chilenos se han depreciado. Es así como el tipo de cambio ha subido de manera muy sustantiva a partir de noviembre, las tasas de interés de largo plazo han tendido a aumentar y la bolsa ha retrocedido significativamente. De esta forma, y entendiendo que es muy probable

que cualquier pronóstico en esta fase será objeto de revisión, nuestra estimación es que Chile tendrá una expansión muy acotada este 2020, no pudiendo descartarse una recesión, y con la mayoría de los riesgos apuntando a la baja. Hacia el 2021, la economía debiese gradualmente recuperarse hacia su tendencia.

Una mirada global de los principales hitos que dan forma al escenario dentro del cual operamos en 2019 no puede dejar de abordar el ámbito legal y regulatorio. Sin duda en este plano lo más relevante guarda relación con la publicación el 12 de enero de 2019 de la Ley 21.130, que Moderniza la Ley de Bancos. Como es bien sabido, este cambio legal se inscribe como el más significativo de los últimos 30 años, siendo dos de sus elementos más fundamentales el incorporar nuevas exigencias de capital y reservas, en línea con las disposiciones establecidas por el Comité de Basilea III y determinar mecanismos de intervención temprana para bancos en caso de insolvencia y manejo de crisis.

Al mismo tiempo, esta reforma a la Ley de Bancos actualizó el concepto de gobierno corporativo y modificó la estructura y algunas facultades del regulador bancario, siendo lo más relevante el traspaso de todas las facultades de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) a la Comisión de Mercado Financiero (CMF), cuyo hito se inscribió en el calendario el pasado 1 de junio de 2019.

El año 2019 dejó definidas y/o en desarrollo una serie de otros cambios normativos de importancia. Uno de ellos es el caso de la Ley 21.167 que reguló las formas de pago de los sobregiros de cuentas corrientes bancarias, disposición publicada el 18 de julio de ese año para entrar en vigencia el 2 de enero de 2020. Dicha ley de artículo único dispuso el pago automático de la línea de crédito de un cliente una vez que se hayan ingresado fondos suficientes a su cuenta corriente y estableció la opción para el cliente de cambiar en cualquier momento y libremente esta forma de pago.

Otras reformas legales relevantes para nuestro sector publicadas o que entraron en vigencia en 2019 son la Ley 21.163 que modificó normas de la Ley 19.913 que creó la Unidad de Análisis Financiero

(UAF), de manera de adecuar ésta a los nuevos estándares de la ONU; y la Ley 21.081 que entró en vigencia en marzo de 2019 y modificó la Ley sobre Derechos del Consumidor, dotando de facultades adicionales de fiscalización al Sernac.

Por último, y como otro tema relevante dentro del plano normativo, cabe mencionar el ingreso a discusión legal del proyecto de Ley de Portabilidad Financiera. La iniciativa, anunciada en agosto de 2019, ingresó a trámite en septiembre por la Cámara de Diputados, y busca, en palabras del entonces ministro de Hacienda, reducir los costos y tiempos de cambiarse de un proveedor de servicios financieros a otro.

Como mencioné al principio de esta carta, en 2019 destinamos mucha energía al logro de dos grandes objetivos. En primer lugar, afianzar el trabajo que por años hemos venido haciendo en materia de banca responsable y multiplicar nuestros esfuerzos por mover las fronteras de la innovación y la competencia en el sector bancario, ya sea consolidando las exitosas apuestas de los últimos años como desplegando nuevas iniciativas.

En cuanto a banca responsable debo señalar que nuestra estrategia tiene un claro norte: hacernos cargo de los enormes desafíos que tenemos en materia de nuevo entorno de negocios y crecimiento inclusivo y sostenible, de manera de forjar vínculos de sólida lealtad con colaboradores, clientes, inversionistas y la comunidad como un todo. Este trabajo de años tuvo un hito sustantivo en septiembre pasado, cuando como Grupo Santander adherimos formalmente en Naciones Unidas a los Principios de Banca Responsable e identificamos un conjunto amplio de áreas en que nos comprometimos a alcanzar objetivos concretos.

En el caso de Santander Chile, esta vocación queda aquilatada en la gestión altamente profesional que hemos hecho de los riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo), así como de la muy activa conexión que hemos mantenido con la sociedad a través de nuestras históricas alianzas con Techo Chile y Belén Educa. En este ámbito, la adopción de las mejores prácticas en nuestra oferta de valor para clientes y colaboradores han sido, son y serán las palancas claves de la

En 2019 destinamos mucha energía al logro de dos grandes objetivos. En primer lugar, afianzar el trabajo que por años hemos venido haciendo en materia de banca responsable y multiplicar nuestros esfuerzos por mover las fronteras de la innovación y la competencia en el sector bancario.

sostenibilidad del banco, en donde de hecho ya somos el banco líder dentro del sistema financiero local, según el último reporte de Dow Jones Sustainability Index (DJSI), en donde tenemos presencia en los rankings Chile y MILA.

Ser un banco responsable es algo que también tiene expresión en el ámbito de los sellos de calidad y reconocimientos que logramos en 2019. En efecto, este año nuestro banco logró por segundo año consecutivo el exigente sello Top Employer y avanzó a la tercera posición dentro del ranking Great Place to Work Chile (GPTW) para empresas sobre los 1.000 colaboradores.

También en 2019, Santander Chile fue nuevamente reconocido como el Mejor Banco del país por parte de las prestigiosas publicaciones globales The Banker, Euromoney y LatinFinance; y se inscribió nuevamente como una de las tres empresas con mejor gobierno corporativo del mercado local, como lo acreditó el premio La Voz del Mercado, que conceden EY y la Bolsa de Comercio. En materia de reputación y reconocimiento, consolidamos las posiciones de liderazgo ya alcanzadas en Merco Empresas (4° Lugar) y el primer lugar en el Bank Rep Lab de Villafañe & Asociados, que evalúa con un panel altamente informado la reputación de los bancos locales.

Asimismo, no quiero dejar pasar los destacados resultados obtenidos por Santander Chile en su proceso de clasificación de riesgos ASG por parte de Vigeo Eiris, donde con un importante aumento de 20 puntos sobre la medición anterior, nos instalamos como el cuarto mejor banco clasificado a nivel de las naciones emergentes y el octavo en el mundo; una calificación que se ve refrendada por la nota A que logramos en 2019 en el MSCI ESG Ratings. Lo anterior, por supuesto, ha ido de la mano del despliegue de una cada vez mayor oferta de financiamiento verde en el mercado local, donde destaca la entrega del primer ESG Linked Loan a Acciona, el cual vincula el costo del financiamiento a la performance ASG de la empresa.

El año pasado no escatimamos esfuerzos a la hora de evolucionar los paradigmas

de la banca, siendo sin duda el caso más emblemático la revolución que inauguramos en el modelo de negocios del sistema de medios de pago del país.

En este plano, nuestra visión es clara y la decisión de avanzar es inquebrantable. Nuestro diagnóstico es que el mercado de pagos local se había quedado rezagado, que la oferta de valor disponible para personas y comercios era insuficiente e inadecuada, y que teníamos la oportunidad de gatillar un cambio que abriera el mercado a una realidad de mayor competencia y mejores estándares de precio/calidad.

Es así como les podemos informar con satisfacción que el año pasado no solo migramos exitosamente todo nuestro parque de tarjetas de crédito y débito a la modalidad de cuatro partes, sino que además al cierre del año se inició la operación piloto de nuestra red de adquirencia, Getnet.

Nuestra expectativa es que el mercado de pagos electrónicos se multiplique por varias veces, lo cual supone que miles y miles de emprendedores puedan acceder a dispositivos POS y millones de chilenos a nuevas alternativas financieras para gestionar sus recursos, en donde no escatimaremos esfuerzos con propuestas de valor altamente innovadoras y convenientes, como Superdigital, que piloteamos en la segunda parte de 2019.

Otros hitos significativos del año en el ámbito comercial fueron la renovación por siete años de nuestra exitosa asociación con Latam, a la cual hemos incorporado una amplia gama de mejores beneficios para nuestros clientes; el lanzamiento de nuevas ofertas de valor bajo el paraguas de Life, como es Cuenta Life y la tarjeta Life Latam, y la muy valorada iniciativa Compensa tu Huella, a través de la cual no solo estamos ayudando a crear conciencia en torno al apremiante dilema del cambio climático, sino que facilitamos alternativas para que nuestros clientes puedan realizar acciones concretas en esa dirección, al igual que lo estamos haciendo como banco.

De gran trascendencia fue en 2019 el consistente trabajo que realizamos en materia de satisfacción de clientes, en donde nuestro compromiso es ser de manera clara

el banco número uno del sistema financiero local, como efectivamente lo alcanzamos puntualmente en la parte final del año. Hoy, con la medición del NPS (Net Promoter Score) en marcha hemos trazado una carta de navegación que estoy seguro nos redituará resultados muy pronto.

Work/Café, por su parte, vivió su año de consagración internacional en 2019, al tiempo que siguió siendo una de nuestras más potentes palancas de satisfacción de clientes, apoyo al emprendimiento y catalizador de la innovación. Cerramos el año con 53 oficinas Work/Café y con el orgullo de ver replicado este modelo *made in Chile* en las principales geografías donde opera el Grupo.

Accionistas de Banco Santander Chile, 2020 será un año desafiante y exigente. Lo será para el país y, por cierto, para nuestro banco. Sin embargo, como habrán apreciado más arriba, hoy contamos con una empresa sólida, muy preparada y que por años ha venido sentando las bases de una estrategia capaz de responder de la mejor manera a los retos. Nuestra vocación innovadora, nuestro afán por liderar en mercados donde la competencia sea la tónica y nuestra visión de larga data de ser un banco responsable son las cartas de presentación con que nos adentramos a 2020 y que me permiten tener la confianza en que seguiremos siendo líderes y el mejor banco del país.



## Carta del Gerente General

Durante el año quedó de manifiesto la gran capacidad de adaptación e innovación de nuestros equipos, quienes sacaron adelante la tarea de consolidarnos en nuestra posición de liderazgo en el país.

Estimados accionistas, a pesar de un entorno interno y externo pedregoso, 2019 fue un gran año para Banco Santander Chile, en donde logramos importantes avances en varios frentes. Durante el año quedó de manifiesto la gran capacidad de adaptación e innovación de nuestros equipos, quienes sacaron adelante la tarea de consolidarnos en nuestra posición de liderazgo en el país no solo en términos financieros, sino también en materia de calidad de servicio, experiencia digital y sustentabilidad.

En este período, las utilidades atribuibles a los tenedores patrimoniales del Banco alcanzaron \$552.093 millones, 6,7% menos que en 2018. La caída de los resultados se debió principalmente al alza de las provisiones por riesgo de crédito, que subieron 29,3% en el año por dos factores: (i) provisiones extraordinarias por \$31.000 millones producto del cambio de modelo de riesgo de crédito para la cartera comercial analizando en forma grupal, que abarca mayoritariamente a la cartera de Pymes y (ii) una provisión adicional de \$16.000 millones para la cartera de consumo, monto reconocido en el último trimestre del año. Excluyendo estos dos efectos, nuestra utilidad ajustada hubiera alcanzado \$586.403 millones, 0,9% menos que el ejercicio anterior. El ROE ajustado por estos factores ascendió a 17,8%.

Este positivo resultado fue impulsado por el crecimiento de 5,6% de los ingresos operacionales, que llegaron a un nivel récord de \$1.910.956 millones en 2019, lo que a su vez fue producto del gran año comercial que tuvo el Banco, con un crecimiento de 8,1% de sus colocaciones. Dentro de los productos

más destacados estuvieron los créditos de consumo que subieron 13,6%, a lo que se suman las fuertes expansiones en Banca Select, Santander Life y la incorporación de nuestra nueva filial Santander Consumer Chile, dedicada a la financiación de créditos automotrices. El 2019 también fue testigo de un número récord de otorgación de créditos hipotecarios, cuyos saldos aumentaron 11% en el año. Por último, los créditos comerciales subieron 4,4%, con una importante contribución de los segmentos Pymes y Empresas (BEI), que crecieron ambos por sobre 5%.

Este fuerte incremento del activo fue acompañado por un destacable año de los depósitos totales del Banco (depósitos a la vista más depósitos a plazo) con un alza de 7,7%, liderados por un crecimiento de 17,8% de los depósitos a la vista. Asimismo, el costo promedio de nuestros depósitos a plazo en pesos no reajustables -que representan nuestra mayor fuente de financiamiento- bajó a 2,7% en 2019, logrando el menor registro de esta fuente de financiamiento entre nuestros principales competidores.

El período en revisión también fue uno de los mejores años en la captación de nuevos clientes y apertura de cuentas. Según las últimas cifras publicadas por la CMF, de todas las cuentas corrientes abiertas en 2019, un 27% corresponde a Banco Santander, lo que nos permitió superar por primera vez el millón de estos productos.

La permanente innovación y desarrollo tecnológico en que estamos empeñados se ha traducido en iniciativas claves para

mejorar la experiencia de nuestros clientes. En esa línea, una de nuestras ofertas de valor más fuerte es Santander Life, iniciativa que se está consolidando como una nueva forma de relacionarse con la comunidad a través de una generación de productos digitales que premia el comportamiento crediticio positivo, siendo el más destacado el Programa Meritolife. A medida que los clientes cumplen con sus obligaciones financieras a tiempo, acumulan "Méritos" que les permiten acceder a beneficios exclusivos como, por ejemplo, más cuotas sin intereses, descuentos en las tasas de interés o flexibilidad para el pago de cuotas.

Debido al gran éxito de este programa, en 2019 lanzamos tres productos más en el ecosistema Life: (i) la Cuenta Life, que considera una tarjeta de débito que no cobra por transacciones y que posibilita la acumulación de Méritos, que se ha probado como una potente herramienta de inclusión y empoderamiento, ya que alrededor del 25% de los clientes de Cuenta Life no habían tenido acceso a la banca formal y aproximadamente el 42% solo tenía acceso limitado a un banco; (ii) Ahorro Life, que permite al cliente desarrollar un programa de ahorro programado que también contempla la acumulación de Méritos; y (iii) tarjeta de crédito Life LatamPass, que está asociada al programa MeritoLife, y que también permite acumular millas LatamPass. Los clientes totales de Life alcanzaron más de 136.800 al término del período, cifra tres veces superior a la del año anterior y con un monto total de préstamos de más de \$43 mil millones.

## Miguel Mata Huerta

En 2019 también realizamos el *soft-launch* de nuestra oferta 100% digital, Superdigital, disponible a través de las tiendas de aplicaciones y con la que ya hemos superado las 80 mil descargas. Se trata de un producto 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 las plataformas digitales como Netflix, Spotify, Uber, etc. Adicionalmente, permite recibir el abono del sueldo directamente en la cuenta.

Todos estos esfuerzos se han traducido en un mayor número de clientes nuevos, pero también en el incremento de la lealtad y vinculación con los actuales. Precisamente, los clientes vinculados totales (definido como clientes con varios productos en el Banco y un mínimo nivel de rentabilidad) aumentaron 4,3%, con un alza de 6,9% entre las personas de altos ingresos, mientras que los clientes fieles en Pymes y Empresas subieron 5,3%. Nuestra capacidad de innovar en banca digital también se vio reflejada en el total de clientes digitales de Santander Chile (quienes acceden a sus cuentas en la web usando su clave) que crecieron 13% en 2019, sumando 1.216.360.

Estos datos son fiel reflejo de los grandes avances en materia de calidad e innovación que ha dado el Banco en los últimos años, enmarcados en el programa de transformación cultural que hemos estado implementando y 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, creando de esta forma un ciclo virtuoso entre nuestros objetivos estratégicos y las necesidades de nuestros clientes.

Durante el año también afinamos la forma de medir la satisfacción de nuestros clientes, con el objeto de mejorar el número de variables que se observan, como también el alcance general de la encuesta. Cada semestre una entidad externa e independiente del Banco entrevista alrededor de 60 mil de nuestros clientes y 1.200 de cada competidor relevante. Estas se realizan a través de la web y el teléfono y califican la satisfacción con los bancos en tres aspectos principales: calidad de servicio, de producto e imagen de marca. Estos aspectos se miden a través de la recomendación neta o Net Promoter Score (NPS) y la Satisfacción Neta. Esta nueva metodología tiene una muestra mucho más amplia y diversa, ya que el 85% de las encuestas se realizan en línea, donde la calificación tiende a ser más dura, dado que es más impersonal. Adicionalmente, estas consultas se auditan con el fin de garantizar que no haya sesgos en la elección de clientes o preguntas. En 2018 hubo una brecha de 10 puntos porcentuales entre nosotros y el top 1 en Net Promoter Score, mientras que en Satisfacción Neta fue de 11 puntos porcentuales. Durante 2019 mejoramos y cerramos esta distancia con nuestro contendiente principal, alcanzando una brecha de solamente 1 punto en Net Promoter Score y 3 puntos en Satisfacción Neta.

2019 también fue un año de cambios en el sistema de medios de pago en el país. A modo de contexto, desde 2015, las operaciones con tarjetas de crédito bancarias en Chile habían aumentado, en promedio, un 30% anual y las con tarjeta de débito un 22%. En Banco Santander hemos sido activos en el servicio de estos productos en expansión, con una cuota de mercado del 25% en el número de operaciones y 26% en el monto monetario total de las operaciones con tarjetas de débito, y 24% y 25%, respectivamente, para tarjetas de crédito, siendo líderes de la industria en ambos productos. Aun así, y según nuestras estimaciones, solo el 35% de las tiendas en

el comercio tienen actualmente acceso a un POS. Por lo mismo, y considerando nuestra fuerte posición de mercado en el sistema de pagos chileno, llegamos a la conclusión de que era hora de abrir el mercado de adquirencia y cambiar nuestro parque de tarjetas de crédito y débito a un modelo de cuatro partes similar al existente en gran parte del mundo. De este modo, a fines de 2018 anunciamos nuestra intención de poner término a nuestro acuerdo con Transbank.

El siguiente paso lo dimos en abril de 2019, cuando comenzamos la exitosa transición al nuevo modelo de pagos, mediante el que las marcas internacionales (Visa, Mastercard, American Express) determinan las tasas de intercambio asociadas y no Transbank. Además, hemos estado desarrollando nuestro propio negocio de adquirencia bajo la marca Santander Getnet, donde ya, hacia fines de 2019, realizamos la primera transacción en un POS Getnet en una sucursal WorkCafé. Nuestra visión es multiplicar el alcance de los pagos electrónicos y disminuir aquellos en efectivo con un sistema masivo y seguro. Creemos que podremos ofrecer a las empresas no solo una tarifa más justa en las transacciones, sino también una mejor tecnología, productos y beneficios, y alianzas exclusivas al comercio.

Klare, la primera corredora de seguros 100% digital en Chile, es otro de los proyectos desarrollado y anunciado en 2019 y que estará plenamente operativo en 2020. Viene a 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 solo cuatro pasos, los clientes recibirán una oferta 100% personalizada con la cantidad asegurada, la descripción de la cobertura y otras asistencias.

Otra importante iniciativa realizada en 2019 fue nuestra incursión en el negocio de financiamiento automotriz. En noviembre adquirimos el 51% de Santander Consumer Chile S.A., una de las empresas líderes en el rubro, por un valor de \$62.136 millones. La cartera de Santander Consumer Chile asciende a \$451.000 millones en préstamos, principalmente de consumo, y tiene la segunda cartera más grande de préstamos para automóviles en el país, financiado alrededor de 30 mil vehículos

al año. Esta empresa tiene un ROE de alrededor del 20%.

Siguiendo con los hitos del año, en el cuarto trimestre lanzamos nuestro primer producto ecológico para clientes minoristas, quienes pueden compensar su huella de carbono mensual a través de nuestra página web y APP. El Banco, con la ayuda de asesores externos, calcula la huella de carbono de un cliente en función de sus gastos mensuales. La cantidad de carbono que utiliza se puede compensar comprando, en la página web o APP del Banco, bonos de carbono o donando a un proyecto verde en Chile. Esta iniciativa se puso en marcha a fines de noviembre y solo durante diciembre 312 toneladas de CO<sub>2</sub> fueron compensadas a través de créditos de carbono. Los clientes también contribuyeron a una fundación para un proyecto en un parque nacional cercano a Coquimbo, y en un mes ya alcanzó el 20% del financiamiento total de este proyecto.

Quiero también destacar el gran año que vivimos en la Banca Empresas y en Corporate and Investment Banking (CIB). Ambos segmentos registraron un fuerte crecimiento de sus actividades e ingresos destacando la Banca Transaccional y la Tesorería. Los ingresos operacionales de estas dos áreas se incrementaron 11,8% en 2019, llegando a un nivel récord de \$576.495 millones. Este positivo aumento 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 débil crecimiento de la inversión, lo que demuestra la capacidad de adaptación de nuestros equipos y su alta sincronía con las necesidades de nuestros clientes empresas.

En términos de eficiencia y productividad, los resultados fueron igualmente positivos. Santander Chile siempre se ha destacado por estas características, no solo comparada con bancos locales, sino también a nivel internacional. El importante crecimiento de los ingresos más un incremento de solo 3,9% de los gastos de apoyo permitió alcanzar nuevamente una razón de eficiencia (gastos de apoyo sobre ingresos operacionales) de 40%. Otros indicadores de productividad, como volumen de negocio (préstamos más depósitos) por sucursal y volumen de negocio sobre

empleados se incrementaron 11,3% y 7,6%, respectivamente. Estos niveles de eficiencia se lograron aun cuando el Banco sigue ejecutando uno de los mayores planes de inversión en su historia, que contempla un monto total de US\$390 millones en el periodo 2019-2021.

Estos aumentos de productividad se lograron mejorando nuestros estándares de responsabilidad social y sostenibilidad. Banco Santander Chile cuenta con más de 11.200 empleados, de los cuales un 54% son mujeres, y el 75% es miembro de un sindicato. Asimismo, el Banco tiene uno de los mejores programas de beneficios laborales en el país, entre los que destaco dos temas que adquieren especial relevancia en la actualidad: nuestra semana de trabajo ya contempla alrededor de 40 horas y nuestro salario mínimo acordado con la mayoría de los sindicatos es de \$760.000 mensuales, 2,5 veces el mínimo legal.

También continuamos reduciendo nuestro impacto en el medio ambiente, logrando nuevas disminuciones en el consumo de papel, electricidad, desechos electrónicos y la huella de carbono. Nuestro compromiso desde ahora hasta 2021 es fomentar una cultura de menos residuos y más reciclaje dentro de la organización con el objetivo de disminuir la electricidad y el papel en 7% y 15%, respectivamente, y la huella de carbono un 5%.

Todo esto se ha logrado mediante un saludable manejo de los riesgos, con una gestión avanzada en nuestros sistemas de riesgo de crédito, pese al menor crecimiento económico. La razón de cartera morosa sobre colocaciones totales cerró el año en 2,1%, misma cifra que en 2018. El índice de cartera deteriorada sobre colocaciones totales también terminó estable en 5,9% comparado con 2018, con una mejora del deterioro en las colocaciones de consumo de 5,6% a 5,1%. Esto es reflejo de la política de admisión de créditos de consumo enfocado en crecer, principalmente, en los segmentos medios y altos, transformándonos en el banco con los mejores indicadores de riesgo en el negocio de créditos de consumo entre nuestros principales competidores. Por último, la cobertura, medida como provisiones en balance sobre cartera morosa, llegó a 133,0% a fines de 2019, comparado con 126,1% en 2018.

En materia de riesgo de mercado se puso especial énfasis en el riesgo de liquidez, lo que permitió al Banco navegar por el periodo más intenso de protestas y paralización sin sobresaltos. De hecho, nuestra razón de cobertura de liquidez (RCL), que mide la relación entre los activos líquidos de alta calidad (HQLA) y las necesidades en un escenario de problemas de liquidez de 30 días, cerró el año en 143%, más del doble del requerido por la norma local actual.

En 2019 también pusimos foco en los riesgos no financieros, siendo un tema central la ciberseguridad y la continuidad del negocio. La banca digital trae muchas ventajas para nuestros clientes y para el Banco, pero también incrementa las posibilidades de ser objeto de ciberataques y fraude. Para hacer frente a esta amenaza, Santander cuenta desde hace cinco años con una Gerencia de Ciberseguridad en nuestra División de Tecnología y Operaciones. Asimismo, la División de Riesgo contiene una unidad dedicada a controlar y supervisar el riesgo cibernético. Durante el periodo, el Banco dedicó más de \$13.000 millones en ciberseguridad.

El hito más importante en términos de regulación bancaria fue la promulgación en enero de 2019 de la nueva Ley de Bancos, en donde se definió la transición de la banca chilena a los nuevos estándares de capital bajo las reglas BIS III. En ese sentido, creemos estar bastante avanzados en su implementación al ser parte de Grupo Santander, lo que nos obliga a reportar nuestros activos y riesgos bajo los estándares del Banco Central Europeo para BIS III. Durante el año, la CMF empezó a publicar los nuevos modelos y ponderadores de riesgo para finalizar este proceso a fines de 2020.

Mientras tanto seguimos monitoreando nuestro nivel de capital, en línea con las normas actuales. Al cierre de 2019, nuestro indicador de core capital o el patrimonio de nuestros accionistas sobre los activos ponderados por riesgo fue de 10,1%. Nuestro ratio total de Basilea, que incluye los bonos subordinados del Banco, alcanzó 12,9%. Este sólido nivel de capital se logró a pesar del alto crecimiento del activo que fue afectado por la fuerte depreciación del peso en el año, lo que refleja los avanzados sistemas de control y optimización de capital que ha implementado nuestra institución.

En términos bursátiles, la guerra comercial entre China y EE.UU. sumada a los acontecimientos sociales ocurridos en el país golpearon de forma negativa al mercado local. Como consecuencia, el sector bancario chileno también tuvo un desempeño más débil en el año, pero entre nuestros competidores relevantes, logramos el mejor rendimiento con un retorno total incluyendo dividendos de -13,6%. Cerramos el ejercicio con el mayor patrimonio bursátil y la mejor relación precio/valor libro de 2,4 veces entre los bancos chilenos.

Al igual que en el año anterior, nuestro Informe Anual cumple con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) para dar cuenta adecuadamente sobre los desempeños de los ámbitos económico, social y ambiental del Banco. Asimismo, constituye nuestra Comunicación en Progreso del Pacto Global, iniciativa a la que adherimos desde 2003.

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 2019, en un entorno que se nubló repentinamente, donde logramos demostrar nuestras capacidades de innovación, anticipación y flexibilidad, lo que nos permitió 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.





## 2 | Banca Responsable



### Nuestro propósito

Ayudar a las personas y empresas a prosperar.



### Nuestra misión

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



### Nuestro estilo

Simple, Personal y Fair.



### Nuestro sello

Excelencia en la ejecución.

# Santander, un banco responsable

## Cultura Santander

Banco Santander ha vivido un largo proceso de transformación cultural que tuvo sus inicios en 2015, lo que le ha permitido desarrollar diferentes iniciativas que han contribuido al progreso de las personas y las empresas de manera Simple, Personal y Fair. Desde 2019, el Banco se ha enfocado en la gestión permanente de la cultura como parte de su ADN y en la manera de hacer su trabajo, generando transformaciones en pos de cumplir con sus metas de negocio y la satisfacción de sus colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad.

**Simple** es ofrecer a los clientes productos fáciles de entender, siendo ágiles y resolutivos en las respuestas a sus necesidades. Para ello, Santander necesita que sus sistemas y procesos sean sencillos de operar, permitiendo a sus empleados entregar respuestas claras con la agilidad que los clientes requieren.

**Personal** es 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 consigan sus objetivos.

**Fair** es jugar limpio, respetando y haciendo respetar las reglas. Es fairplay. Santander debe ser transparente en sus relaciones con los demás y cumplir sus promesas, siendo un aporte a la comunidad. En suma, debemos tratar a los demás como nos gustaría ser tratados.

### I Nuestros comportamientos corporativos para ser más SPF:



Soy respetuoso



Escucho de verdad



Hablo claro



Cumplo las promesas



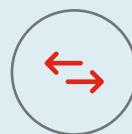
Promuevo la colaboración



Trabajo con pasión



Apoyo a las personas



Impulso el cambio

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.

# Políticas y principios

Banco Santander Chile desarrolla su negocio en cumplimiento con la normativa legal vigente, tanto nacional como internacional, que rige a la actividad bancaria. Además, cuenta con un marco regulatorio interno de políticas y principios que guían el actuar de todos los colaboradores de la empresa en conformidad con su propósito, visión y cultura.

Este marco, compuesto por documentos elaborados por el Grupo y aprobados por los órganos de gobiernos locales respectivos, es enviado a Santander Chile para ser adaptado a la realidad local e implementado. Asimismo, la filial elabora políticas internas que son aprobadas por el gobierno corporativo local. Todas estas directrices, sumadas a la legislación vigente, velan por el desarrollo de comportamientos éticos y responsables en todo ámbito de actividad del Banco.

Entre las principales políticas y normativas se encuentran las siguientes:

- **Código General de Conducta**  
Es la piedra angular del programa de cumplimiento de la organización. Este documento reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben regir los actos de todos los colaboradores del Grupo, promoviendo una conducta profesional, recta, imparcial y honesta. Aborda los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación entre la vida laboral y personal, la prevención de riesgos laborales, la protección del medio ambiente, la responsabilidad social y ambiental, y los derechos colectivos. Entre las principales normas se encuentran la observancia de la normativa general e interna, el comportamiento ético, la no competencia, la responsabilidad, el compromiso con el Grupo, y la prevención de la colusión. Además, describe pautas de conducta para diversas situaciones específicas en torno a conflictos de interés, el control de la información y confidencialidad, las relaciones externas y con autoridades, la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, entre otras.

Este documento se encuentra disponible en el portal de normas de la página de Intranet corporativa del Banco, en la carpeta virtual de cada colaborador y en la página [santander.cl](http://santander.cl). Todos los colaboradores, nuevos y actuales, asumen el compromiso de leer el Código de Conducta, aceptarlo y firmarlo.

- **Política de Cultura Corporativa**  
Establece las directrices y pautas de seguimiento obligatorio que aseguran la formación y el arraigo de una sólida cultura corporativa en Grupo Santander y todas sus filiales, y que tiene como pilar el desarrollo de un trabajo Simple, Personal y Fair.
- **Política General de Sostenibilidad**  
Define los principios generales de sostenibilidad de Banco Santander Chile y los compromisos adquiridos voluntariamente para la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés del Banco.
- **Política de Cambio Climático y Gestión Ambiental**  
Detalla los criterios de Banco Santander relativos al conjunto de iniciativas que apuestan por la protección del medio ambiente, la mitigación de los efectos del cambio climático y la reducción de los impactos derivados de las actividades de la organización, tomando en cuenta las mejores prácticas internacionales.
- **Código de Conducta en los Mercados de Valores**  
Cuerpo normativo que 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**  
Documento que materializa el firme compromiso de Grupo Santander en la lucha contra cualquier forma de corrupción. La política detalla los elementos que el Banco ha de cumplir en materia de prevención de la corrupción y del cohecho, de acuerdo con lo dispuesto en el Modelo

Corporativo de Corporate Defense de Grupo Santander. Éste 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 N° 20.393 acerca de la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

- **Modelo de Riesgo Reputacional**  
Documento que establece los principios para prevenir, gestionar y controlar el riesgo reputacional, identificando los procesos clave, asignando roles y responsabilidades y estableciendo el marco de prácticas que Grupo Santander implementa para su gestión. 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**  
Cuerpo de políticas asociadas que establece los principios a los que adhiere Grupo Santander y sus filiales para gestionar la ciberseguridad, definiendo funciones, responsabilidades y procesos clave para la protección de sistemas, información y clientes del Banco. Este marco apoya la identificación y corrección de riesgos cibernéticos; el desarrollo de una cultura en ciberseguridad; 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 pueden acercarse a esta gerencia para resolver sus dudas o consultas respecto de cualquiera de estos documentos.

## Modelo de sostenibilidad

Banco Santander entiende la sostenibilidad como la capacidad de adaptación a las nuevas exigencias utilizando como herramientas la creatividad y la innovación, al alero de un sólido gobierno corporativo. Ello, con el fin de facilitar el progreso económico y social, y al mismo tiempo mitigar el impacto ambiental de la organización.

Este enfoque está inserto en el contexto de Banca Responsable, y apunta a la creación de valor de largo plazo, así como a la gestión de los riesgos sociales y ambientales que atentan contra la sostenibilidad. Asimismo,

es uno de los insumos esenciales con los que cuenta el Banco para concretar su propósito y misión.

El enfoque de sostenibilidad de Santander:

- Es parte inherente del negocio del Banco y de su cultura corporativa.
- Se manifiesta a nivel nacional.
- Se materializa en los productos, servicios y gestión del negocio.
- Se refleja en la comunicación individual, masiva, y digital del Banco.



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

## Grupos de interés y materialidad

Las personas están al centro del propósito y visión de Banco Santander, ya sea como colaboradores, clientes, accionistas, proveedores o como parte de la sociedad. Para llevar a cabo una mejor gestión de sus negocios y satisfacer las necesidades de las personas que se relacionan con el Banco, la organización procura identificar a todos sus grupos de interés y construir con cada uno de ellos una relación de largo plazo, basada en la confianza y lealtad.

A través de un análisis de materialidad realizado por una consultora externa, Banco Santander Chile logró identificar las

temáticas de mayor relevancia para cada grupo de interés en los ámbitos económico, ambiental y social de la institución. Este mapa de temas es un valioso insumo para la gestión del Banco y su estrategia de sostenibilidad, y fue utilizado para elaborar los contenidos de este Informe. De este modo, Santander se asegura de abordar los temas que son de mayor relevancia y que más impacto tienen en la gestión de su negocio. (Para mayor información acerca del proceso de materialidad, ver sección 6 "Acerca del Informe").



## I Grupos de interés de Banco Santander Chile

Grupo de interés	Subgrupo	Temas clave y preocupaciones planteadas
<b>Accionistas e inversionistas</b> 	Agencias de calificación financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Comportamiento ético</li> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Adaptación reg. y aporte al debate público</li> <li>• Sostenibilidad de los resultados</li> </ul>
	Accionistas	
	Inversionistas	
<b>Clientes</b> 	Clientes Personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciberseguridad y protección de datos</li> <li>• Transformación digital</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Productos y transparencia</li> </ul>
	Clientes Pymes	
	Clientes Corporativos	
	Clientes Instituciones	
<b>Colaboradores</b> 	Dirección y Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura interna sólida y comprometida</li> <li>• Diversidad</li> <li>• Atracción y retención del talento</li> </ul>
	Gerentes, subgerentes y supervisores	
	Personal técnico y administrativo permanente	
	Sindicatos	
<b>Contratistas</b> 	Contratistas (personal externo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad</li> <li>• Atracción y retención del talento</li> <li>• Gestión responsable de proveedores</li> </ul>
<b>Proveedores</b> 	Proveedores tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad</li> <li>• Atracción y retención del talento</li> <li>• Gestión responsable de proveedores</li> </ul>
	Proveedores de información	
	Agencias de servicios corporativos	
<b>Organismos Públicos e Internacionales</b> 	Ministerios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzas sostenibles</li> <li>• Impacto ambiental indirecto</li> <li>• Huella ambiental interna</li> </ul>
	Congreso	
	Organismos internacionales (ej. FMI, OCDE)	
<b>Entidades Regulatoras y Asociaciones</b> 	CMF (ex-SBIF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y transparencia</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Comportamiento ético</li> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Adaptación reg. y aporte al debate público</li> <li>• Sostenibilidad de los resultados</li> </ul>
	Sernac	
	Conadecus / - ODECU	
<b>Sociedad Civil</b> 	ONGs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento ético</li> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Adaptación reg. y aporte al debate público</li> <li>• Sostenibilidad de los resultados</li> <li>• Impacto ambiental indirecto</li> <li>• Huella ambiental interna</li> </ul>
	Asociaciones (ej. ABIF)	
	Academia y think tanks	
<b>Medios de Comunicación</b> 	Medios internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento ético</li> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Adaptación reg. y aporte al debate público</li> <li>• Sostenibilidad de los resultados</li> </ul>
	Medios locales	
	Prensa especializada	
	Redes Sociales	
<b>Comunidades locales</b> 	Beneficiarios proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento ético</li> <li>• Adaptación reg. y aporte al debate público</li> <li>• Empoderamiento financiero de las personas</li> <li>• Compromiso con el progreso y desarrollo social</li> </ul>
	Habitantes alrededor de oficinas / sucursales	

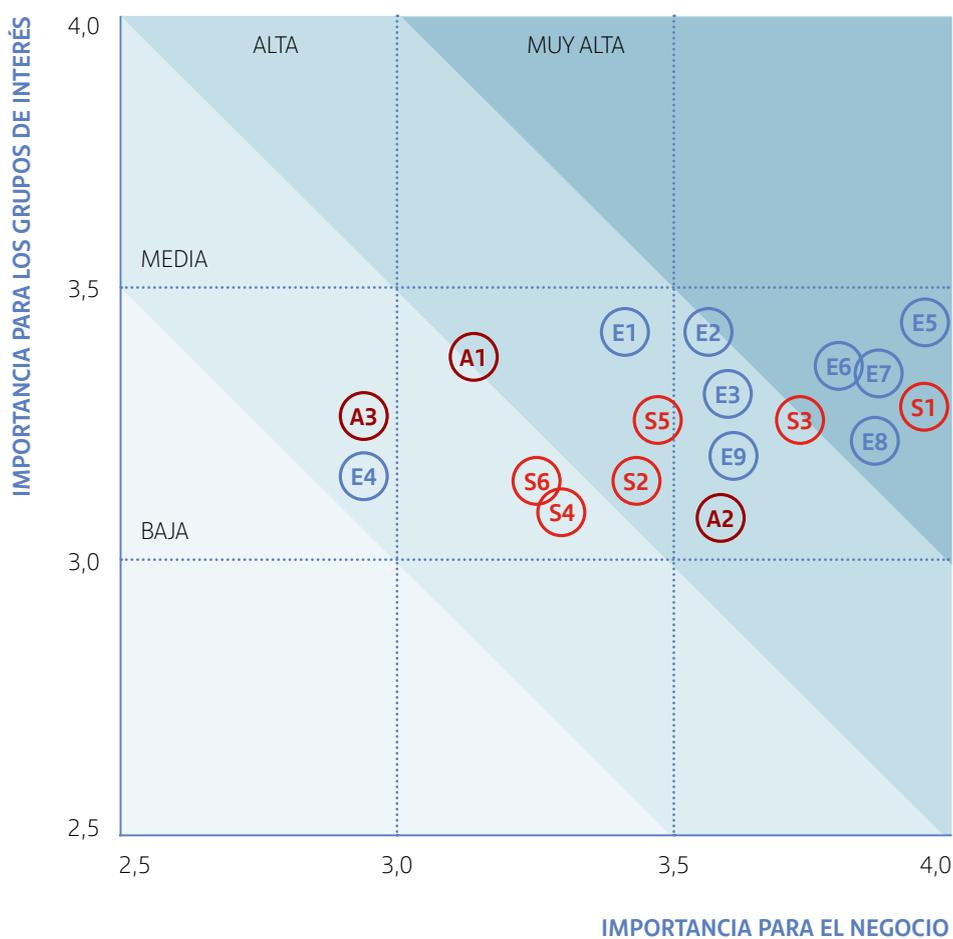
## I Matriz de materialidad

GRI [102-46] [102-47]

Tras un proceso de identificación y análisis que involucró la participación de los grupos de interés más relevantes para el Banco, se obtuvo una lista de temas materiales, es decir, aquellos temas más importantes a nivel económico, ambiental y social, tanto para los grupos de interés como para el negocio de Banco Santander. Estos temas fueron considerados para la elaboración

de este Informe de manera de responder adecuadamente a cada grupo y reflejar el desempeño de la empresa, por lo que serán tratados a lo largo de este documento.

La siguiente matriz indica los temas materiales de acuerdo a la importancia que revisten dichos temas para los entrevistados.



- E5. Ciberseguridad y protección de datos
- S1. Cultura interna sólida y comprometida
- E7. Satisfacción del cliente
- E6. Transformación digital
- E8. Productos y Transparencia
- S3. Atracción y retención del talento
- E2. Comportamiento ético
- E3. Gestión de riesgos
- S5. Compromiso con el progreso y desarrollo social
- E1. Gobierno corporativo
- E9. Sostenibilidad de los resultados
- A2. Impacto ambiental indirecto
- S2. Diversidad
- A1. Finanzas sostenibles
- S6. Gestión responsable de proveedores
- S4. Empoderamiento financiero de las personas
- A3. Huella ambiental interna
- E4. Adaptación reg. y aporte al debate público



# Desafíos de Banca Responsable

Santander cuenta con una misión, una visión y una manera de hacer las cosas que tiene como resultado ser un banco responsable, que contribuye activamente a crear valor económico, ambiental y social para todos sus grupos de interés. Lo anterior queda expresado, además, en la adhesión pública de Grupo Santander a los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, lo que conlleva a definir nuevos desafíos para la organización.



Durante 2018 la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), junto a 28 instituciones financieras adherentes, entre las que se incluye Grupo Santander desde 1992, desarrollaron los Principios de Banca Responsable. Se trata del primer marco mundial entre el sector financiero y ONU Medio Ambiente para incorporar la sostenibilidad a todas las áreas del negocio bancario y así contribuir a un desarrollo económico y social sostenible y equitativo, y a la vez cuidar del medio ambiente.

Banco Santander tiene como propósito ayudar a las personas y empresas a prosperar, concepto que se vincula estrechamente a esta iniciativa. En consecuencia, Grupo Santander firmó su adhesión formal a los seis principios de Banca Responsable en septiembre de 2019, ante la Asamblea General de Naciones Unidas. Con ello expresó 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.

Los seis Principios de Banca Responsable establecen una definición estándar global de lo que implica ser un banco responsable y se encuentran alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y con el Acuerdo Climático de París. Estos son:



## Alineamiento

Alinear la estrategia comercial para ser coherentes con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad.



## Impacto

Continuar incrementando los impactos positivos y al mismo tiempo reducir los impactos negativos de las actividades, productos y servicios de la organización.



## Clientes

Trabajar de manera responsable con los clientes para alentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida.



## Partes interesadas

Consultar, participar y colaborar de forma proactiva y responsable con las partes interesadas.



## Gobierno corporativo y establecimiento de objetivos

Contar con un gobierno corporativo efectivo y una cultura de banca responsable.



## Transparencia y responsabilidad

Revisar periódicamente la implementación de estos Principios y ser transparentes y responsables de los impactos positivos y negativos de la organización.



A raíz de su adhesión, Santander define dos grandes desafíos: por un lado, adaptarse a un nuevo entorno empresarial o de negocios y por otro, impulsar y consolidar el crecimiento inclusivo y sostenible.

### I Desafío 1: Nuevo entorno empresarial

Banco Santander busca contar con una cultura, gobierno, herramientas, y prácticas de negocio que permitan cumplir las expectativas que los grupos de interés tienen sobre la empresa.

Para desarrollar la actividad bancaria de manera responsable se requiere de una cultura sólida y arraigada que permita enfrentar las nuevas exigencias de un entorno empresarial cada vez más cambiante y competitivo y que además genere confianza y respaldo entre accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad en general. Santander logró reunir todos estos aspectos en la cultura del trabajo que se resume en tres palabras Simple, Personal y Fair.

Esta cultura se ve reflejada en el liderazgo y los comportamientos de los colaboradores del Banco, y en su disposición a encontrar nuevas formas de trabajar. También se traspa a la experiencia de clientes, quienes encuentran una forma simple, personal y fair de relacionarse con Santander y de satisfacer sus necesidades bancarias. De igual forma, esta cultura se ve plasmada en prácticas de negocio responsables, una cultura de riesgos íntegra, y una estrategia de largo plazo diseñada para proteger los intereses de los accionistas y de la sociedad en su conjunto.

### I Desafío 2: Crecimiento inclusivo y sostenible

Anclado en la misión de Banco Santander, este desafío contempla dos aspectos que están estrechamente relacionados: el crecimiento inclusivo y el crecimiento sostenible, los que la institución busca impulsar y consolidar para facilitar el progreso de todos.

Para Santander es fundamental lograr un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el cuidado del medio ambiente. Es así, como el crecimiento inclusivo y sostenible es parte del quehacer del banco para cumplir con el propósito de contribuir con la sociedad.

Santander entiende como crecimiento inclusivo ir más allá de satisfacer las necesidades de clientes, y siempre tener a la vista el ayudar a los emprendedores a crear empresas y empleo, fortalecer las economías locales, promover la inclusión financiera, contribuir a la educación de las personas como palanca de progreso individual y colectivo y desarrollar programas de inversión social.

Asimismo, el crecimiento sostenible busca contribuir con el cuidado del medio ambiente y mitigar el cambio climático, fomentar las finanzas sostenibles teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades sociales y ambientales del entorno.

# Prioridades de Banca Responsable

En concordancia con lo anterior, Grupo Santander asumió 10 compromisos en forma de KPIs para continuar trabajando en ser un banco responsable. Las primeras cuatro responden al desafío del nuevo entorno empresarial, y las siguientes al desafío del crecimiento inclusivo y sostenible.



Top 10 mejores compañías para trabajar



Mujeres en el Directorio



Mujeres en cargos ejecutivos



Brecha salarial equitativa



Personas empoderadas financieramente



Finanzas verdes



Uso de electricidad de fuentes renovables



Consumo de plástico de un solo uso en edificios corporativos y sucursales

Asimismo, Santander Chile adhirió activamente a los compromisos globales, estableciendo un camino a seguir para cada línea de trabajo, los que se presentan en los siguientes capítulos de este Informe.



Becas, prácticas, y programas para emprendedores



Personas ayudadas a través de programas de aporte a la comunidad





## Pilares estratégicos

La implementación de la estrategia de Banca Responsable aborda los siguientes pilares estratégicos: Accionistas, Clientes, Colaboradores, Sociedad y Excelencia en ejecución. Los capítulos que vienen a continuación en el Informe Integrado 2019 de Banco Santander están estructurados en torno a estos cinco pilares, comunicando

cómo el Banco ha logrado crear valor para cada uno de ellos.

Éstos se encuentran asociados a una declaración de intención y a una serie de indicadores de desempeño para evaluar su evolución año a año y el cumplimiento de la meta establecida, tal como se indica en la siguiente tabla:

	Declaración	Métricas clave	Resultados 2018	Resultados 2019
 <b>Clientes</b>	"Queremos ser el mejor banco para los clientes, liderando en excelencia digital y experiencia, logrando su lealtad"	Índice de satisfacción	Top 2	Top 2
		Plan digital	100%	
		Clientes digitales		120%
		Ventas digitales		106%
 <b>Colaboradores</b>	"Queremos ser la mejor gran empresa para trabajar en Chile, atrayendo y desarrollando talento, comprometido con nuestra cultura SPF".	Identificación de talentos	110%	100%
		Great Place to Work	5º en ranking general y #1 en compañías con más de 5.000 colaboradores	3º en compañías con más de 1.000 colaboradores
 <b>Accionistas</b>	"Queremos ser el banco más rentable y sostenible, con sólidos niveles de capital, dividendos atractivos y una administración óptima de los riesgos".	ROE	19,2%	16,7%
		Solvencia	10,6%	10,13%
 <b>Sociedad</b>	"Queremos ser reconocidos como un Banco responsable que contribuye a la sociedad".	Personas ayudadas	No aplica*	68.944
		Empoderamiento Financiero	No aplica*	200.358 personas
 <b>Excelencia en ejecución</b>	"Queremos que todo lo que hagamos tenga un sello de excelencia en ejecución".	Reclamos autogenerados	-4,5%	-13,9%
		Paperless	-16,3%	-27%

\* Durante el 2018 se utilizaron otras métricas para el pilar estratégico "Sociedad".

# Gobierno de 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.

Durante 2019, Santander Chile realizó una serie de innovaciones en relación a la implementación de la sostenibilidad, con el fin de avanzar en el logro de los nuevos desafíos.

En reemplazo del Comité de Sostenibilidad, se creó el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura, liderado por

Miguel Mata, gerente general de Santander Chile. Este organismo busca promocionar e integrar los desafíos que supone ser 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, se actualizó la Política General de Sostenibilidad, y la antigua Política de Gestión Ambiental se transformó en Política de Cambio Climático y Gestión Ambiental. Ambas están disponibles en la página web del Banco.



## I Política General de Sostenibilidad

Este documento presenta los principios generales de referencia en responsabilidad social corporativa y en la gestión de los riesgos sociales y ambientales. Se inspira en las mejores prácticas internacionales que existen en esta materia y en los lineamientos que emanan del Grupo, prestando especial atención a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Específicamente, la política entrega el marco para la relación que Banco Santander establece con sus colaboradores, clientes, accionistas, comunidad y proveedores. También hace referencia a su compromiso con los derechos humanos, la fiscalidad responsable, el medio ambiente y los Principios del Ecuador.

Cabe destacar, además, que este documento hace mención de políticas socioambientales específicas para el análisis del riesgo ambiental y social de las actividades de clientes que operan en sectores sensibles, tales como defensa, energía, minería metalúrgica, y otros. Santander limita su participación en determinadas actividades, la que está sujeta a un análisis previo de los impactos ambientales y sociales de éstas.

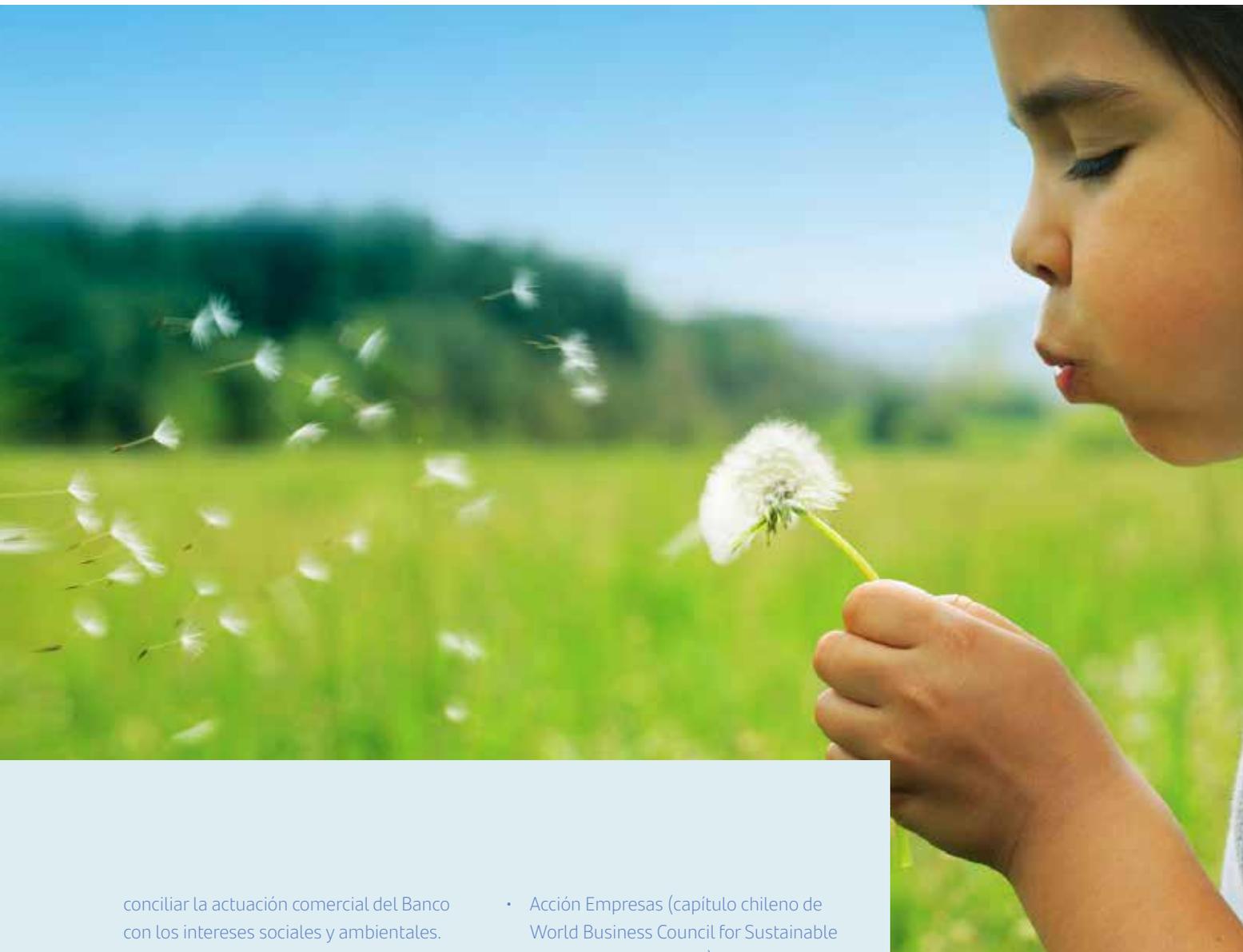
## I Política de Cambio Climático y Gestión Ambiental

En este documento, que se ampara en la Política de Sostenibilidad antes mencionada y en la Política de Cambio Climático y Gestión Ambiental del Grupo, Banco Santander se reconoce como una empresa con impactos directos sobre el medio

ambiente derivados del uso de recursos naturales en su gestión diaria, y que genera impactos indirectos a través de su actividad bancaria y financiera.

A partir de esta afirmación, el Banco se compromete a proteger el medio ambiente y a mitigar los efectos del cambio climático con el fin de evitar o reducir la contaminación generada por sus actividades; establecer mecanismos de gestión que permitan medir la evolución del desempeño ambiental; y promover la sensibilización de sus grupos de interés en torno al cuidado del medio ambiente, entre otros.

La política establece la gestión ambiental interna del Banco y la gestión que se lleva a cabo en torno a su actividad bancaria y financiera, donde destaca el financiamiento de proyectos sostenibles, y el análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de crédito, equity y financiación con el fin de



conciliar la actuación comercial del Banco con los intereses sociales y ambientales.

Toda la gestión de Banco Santander está alineada a un sólido Gobierno Corporativo que se expresa en principios y políticas y una forma de hacer las cosas que busca resguardar y materializar el propósito de la empresa.

## I 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 al ámbito de 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
- PROhumana, desde 2007

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

GRI [412-2][414-1][414-2]

## Derechos Humanos

Banco Santander Chile adhiere a la Política Corporativa de Derechos Humanos del Grupo, que recoge los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos. Además, el Banco adhiere a diversas declaraciones internacionales que incorporan este aspecto, entre ellas Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible, y Principios del Ecuador.

La Política Corporativa de Derechos Humanos del Grupo, disponible en la página web, expresa el compromiso de Santander a 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.

Asimismo, todos los colaboradores de Santander tienen la responsabilidad de denunciar situaciones de vulneración a los derechos humanos.

Santander además 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 derechos humanos. Asimismo, 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.



## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

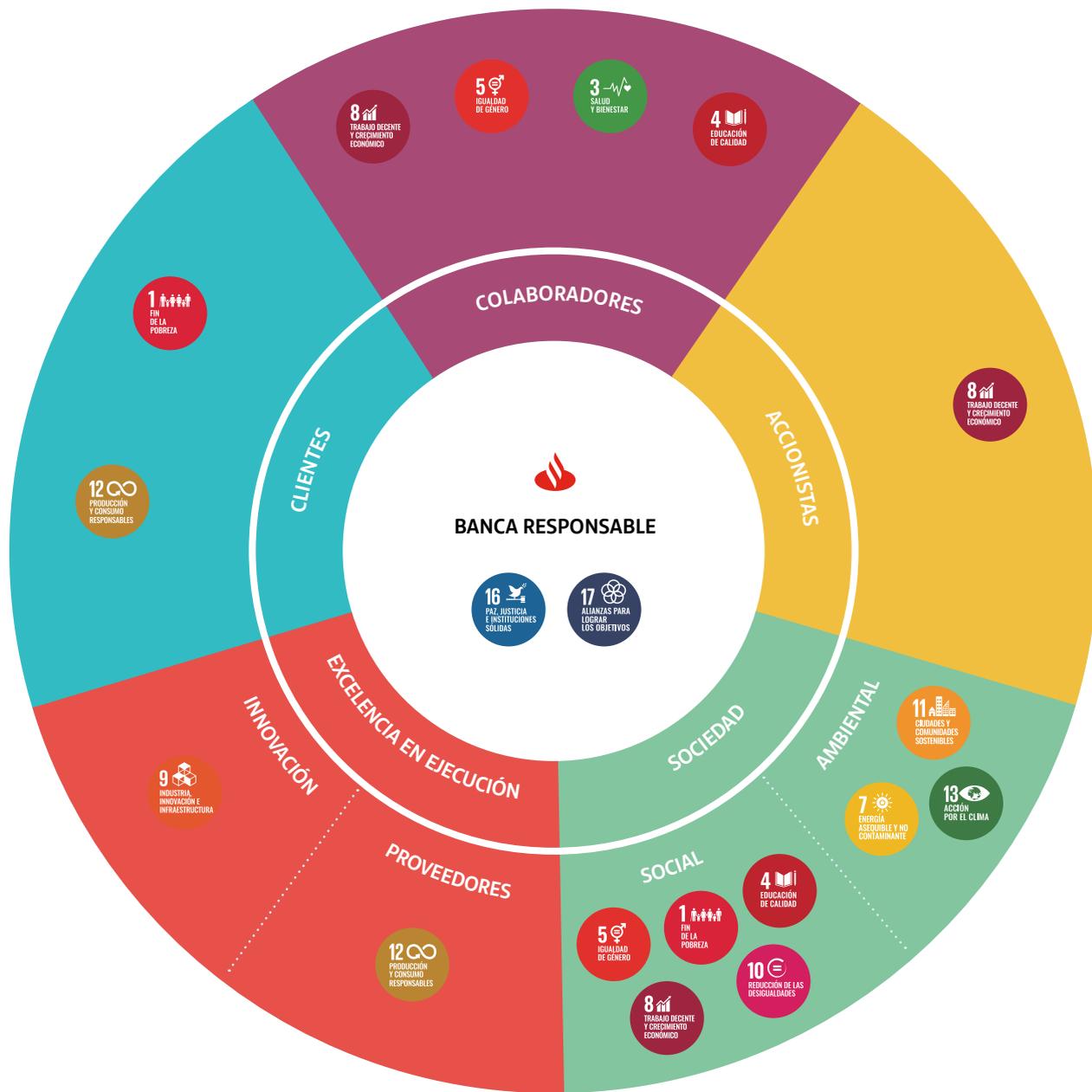
Santander tiene la firme convicción de que una gestión social y ambientalmente responsable contribuye a la sostenibilidad del entorno y la sociedad, condición necesaria para la actividad del Banco a largo plazo. En este contexto se enmarca su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 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 diagrama a continuación, indica los ODS que son abordados en cada capítulo de este Informe, los cuales están asociados a programas e iniciativas concretas que Santander realiza en cada ámbito.



# Contribución de Santander Chile a los ODS



## 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.



- Garantizando que todas las políticas de la empresa incluyan la dimensión de género y que la cultura empresarial fomente la igualdad y la integración.



- Promoviendo un estilo de vida saludable entre los empleados, implantando, por ejemplo, una dieta variada en el comedor de la organización o impulsando programas de ejercicio físico.
- Proporcionando formación periódica sobre seguridad y salud a todos los trabajadores.

→ **Be Healthy**



- Ofreciendo oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a los empleados para mejorar sus competencias.

→ **Academia Santander**

## ACCIONISTAS



- Manteniendo el crecimiento económico.
- Mejorando los niveles de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.

## SOCIEDAD / Ambiental



- Impulsando el desarrollo de Proyectos de Energía Renovable.
- **Finanzas Sostenibles**
  - **Financiamiento de proyectos Verdes (Acciona)**
- **28% del consumo eléctrico proviene de Energía Renovable (100% Eólica)**



- Impulsando el desarrollo de proyectos sostenibles.
- Estableciendo políticas y evaluaciones de riesgo socioambiental.
- Bonos Sociales o Sostenibles.
- **Finanzas Sostenibles**
  - **Crédito ASG Acciona**
  - **Bono Verde SONDA**
  - **Bono Verde CMPC**
  - **Bono Sustentable Arauco**
  - **Bono Híbrido AES Gener**



- Incorporando medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes.
- **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**

## SOCIEDAD / Social



- Creando y potenciando alianzas público-privadas para llevar adelante proyectos que favorezcan la reducción de la pobreza.
- **Techo-Chile**
- **Work Café Solidario**
- **Becas Santander de Oficios**



- Desarrollando programas de inversión social que refuerzan el compromiso de Santander con la integración, la igualdad y la defensa de la mujer.
- Elaborando programas de formación para mujeres en las comunidades locales donde opere la empresa, con el objetivo de empoderarlas y mejorar sus habilidades laborales.
- **Belén Educa:**
  - **Mentorías Mujeres Líderes**
  - **Charla Motivacional de Selección femenina de fútbol de Chile**



- Realizando programas de educación y alfabetización financiera que acompañen el desarrollo de distintos sectores de la sociedad.
- Incorporando nuevas tecnologías que faciliten una inclusión financiera digital responsable.
- **Educación Financiera**
  - **Programa Educación Financiera en la Escuela**
  - **Charlas de Educación Financiera**
  - **Sanodelucas.cl**
  - **Olimpiadas de Educación Financiera – ANP**



- Fomento al 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.
- **Santander Universidades**
  - **Becas de Movilidad Internacional**
  - **Brain Chile**
- **Techo - Chile**
  - **Programa BSO( Becas Santander Oficios)**



- Realizando proyectos de cooperación al desarrollo con foco en educación.
- Creando alianzas con fundaciones para realizar proyectos que promuevan una educación de calidad.
- **Belén Educa**
  - **Programa de Tutorías**
  - **Becas de Excelencia Académica**
  - **Charlas Ciberseguridad**
- **Techo-Chile**
  - **Programa Becas Santander de Oficios**
  - **Centros de Aprendizaje "Un techo para Aprender"**
- **Compromiso País**
  - **Santander Presente**
  - **Aprende Mayor**
  - **Aprender Mejor**



- 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.



- Adhiriendo a iniciativas que fomentan el cumplimiento de los ODS.
- **Pacto Global de Naciones Unidas**
- **PROhumana**
- **Acción Empresas**
- **Principios Banca Responsable**
- **Alianzas con diversas ONGs y Fundaciones**

### EXCELENCIA EN EJECUCIÓN/ Proveedores



- Promoviendo prácticas de sostenibilidad en los proveedores.
- **Premiación a Proveedores Sostenibles**
- **Marco de externalizaciones**
- **Política de Homologación**

### EXCELENCIA EN EJECUCIÓN/ innovación



- Modernizando la infraestructura e invirtiendo en tecnologías más eficientes con el uso de los recursos.
- **Digitalización y transformación digital**
  - **Paperless**

### CLIENTES



- Desarrollando productos y servicios con un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.
- **Superdigital**
- **Cuenta Life**
- **Compensación de huella de carbono del cliente**



- Ofreciendo productos y servicios que fomentan la inclusión y educación financiera.
- **Cuenta Life**
- **Superdigital**



Todo lo que Banco Santander hace comienza y termina con sus clientes, quienes están al centro de la actividad. Santander tiene el compromiso de ser el mejor banco para ellos, respondiendo de manera oportuna a sus necesidades, aportando innovación, tecnología, disponibilidad, flexibilidad y seguridad.



3.418.185

Clientes totales

→ 3.184.063

Individuos

→ 207.202

PYME

→ 24.542

BEI

→ 2.378

CIB



### I Canales de comunicación con clientes



Canales comerciales



Sitio web corporativo y sus secciones



Encuestas de satisfacción



App y web de reclamos, con trazabilidad del estado de la solución



Perfiles en redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn



Campañas en redes sociales, App Santander y Contact Center



↑ 13,2%

1.216.360

Clientes digitales

136.821

Clientes Life

18.448

Clientes Superdigital

704.021

Clientes vinculados

↑ 4,8%

## I Presentes en todo el país

GRI [102-4][102-6]



279

Sucursales tradicionales



7

Centros de Servicio (mercado medio)



38

Santander Select



53

Work Cafés

II Región / Antofagasta

15

IV Región / Coquimbo

10

V Región / Valparaíso

39

VII Región / Maule

16

VIII Región / Bío Bío

24

XIV Región / Los Ríos

8

X Región / Los Lagos

14

XII Región / Magallanes

5

4

XV Región / Arica y Parinacota

6

I Región / Tarapacá

4

III Región / Atacama

199

XIII Región / Metropolitana de Santiago

12

VI Región / O'Higgins

4

XVI Región / Ñuble

15

IX Región / La Araucanía

2

XI Región / Aysén

Total  
377

# Pilares estratégicos

En los últimos años Banco Santander ha ido desarrollando una profunda transformación cultural y comercial para responder a los nuevos desafíos y oportunidades que surgen en un mundo en constante cambio, en el que la innovación digital, la flexibilidad y la agilidad se han vuelto clave entre las nuevas necesidades de los clientes bancarios.

A partir de este contexto, y en línea con la prioridad estratégica de ser el mejor banco para los clientes, Santander impulsa un nuevo modelo de atención para Banca Personas, pionero en Chile, que tiene como base la omnicanalidad y el concepto one-stop-shop, todo lo cual apunta a posicionar al cliente al centro de la experiencia Santander.

Santander impulsa un nuevo modelo de atención para Banca Personas, pionero en Chile, que tiene como base la omnicanalidad y el concepto one-stop-shop, todo lo cual apunta a posicionar al cliente al centro de la experiencia Santander.

## I Omnicanalidad

Santander busca ser un Banco ampliamente disponible para el cliente, a cualquier hora y desde cualquier lugar, lo que implica utilizar la tecnología para 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 multi-canal, promoviendo y privilegiando la autoatención.

Un aspecto esencial de la omnicanalidad ha sido facilitar el acceso de un mismo cliente a cualquier sucursal del Banco. En la práctica, esto implica que los clientes dejan de ser atendidos por un único ejecutivo en una única sucursal, extendiéndose el servicio de atención a todos los ejecutivos y distintos canales, siempre manteniendo la continuidad y calidad de la experiencia.

A partir de esta transición, Santander ahora cuenta con canales de atención más integrados que permiten al cliente operar indistintamente a través de una sucursal – incluyendo Work/Café–; un canal digital –ya sea la aplicación móvil o el sitio web–; o llamando al Contact Center.

Los principales beneficios para clientes son:

- Mayor disponibilidad, al contar con todo un equipo de ejecutivos a su disposición para atender sus necesidades.
- Mayor flexibilidad, pudiendo ser atendidos en cualquier sucursal del país.
- Mayor cercanía con el Banco, a través de formatos inclusivos e innovadores.

Durante 2019, Santander continuó robusteciendo sus canales digitales y el servicio de Contact Center. Igualmente, se habilitó en el sitio privado de banca en línea, una opción para que los clientes puedan solicitar ser contactados telefónicamente por un ejecutivo.

## I One Stop Shop

Otro aspecto de la experiencia de cliente Santander se relaciona con el concepto "one-stop-shop", que se refiere a la compra en una sola instancia, es decir, que un cliente pueda ingresar y salir del Banco obteniendo lo que necesita, de forma expedita, sin realizar trámites complejos de por medio.

Ejemplos de lo anterior son la contratación de productos a través del sitio web y la App, así como el acceso a planes de cuenta corriente, reemplazo y activación de tarjetas en diez minutos, entre otros.

En suma, tras la consolidación de la cultura corporativa de lo Simple, Personal y Fair, en 2019 el Banco se propuso extender estos valores hacia sus clientes para mejorar la atención, construyendo junto a ellos los atributos que definen la experiencia de cliente Santander. Esto sirvió de guía para todas las iniciativas y modelos diseñados durante el año.

De esta forma, el Banco se focalizó en permear una experiencia centrada en la disponibilidad de canales, la continuidad de las interacciones, y la atención ágil y fluida, siempre en base a una comunicación simple y proactiva.



## Cultura interna de cliente

El trabajo que el Banco ha desarrollado hacia clientes ha sido complementado con iniciativas en la misma línea, que involucran a los colaboradores, de manera de promover e instalar una cultura en pro de la experiencia.

Estas iniciativas buscan generar una coherencia entre lo que se proyecta directamente hacia clientes, y el trabajo que se realiza por y para ellos en Servicios Centrales.

## Calidad de servicio

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

Así lo demuestran las cifras: durante 2019, el número de clientes vinculados continuó aumentando, en 6,9% en el segmento alto, 4,3% en el segmento medio y 5,3% en Pymes y BEI.

También se evidencia en los resultados de las distintas encuestas aplicadas a clientes del Banco, entre ellas, el estudio Benchmark de Satisfacción que considera a clientes de Banco Santander y sus principales competidores. El objetivo es conocer la percepción de la experiencia global del cliente con su institución financiera, el índice de recomendación Net Promoter Score (NPS), así como la percepción frente a cada aspecto del servicio.

En 2019, el Banco obtuvo el segundo lugar en recomendación de clientes, un logro que es el resultado de la consolidación del

nuevo modelo de atención, con foco en la innovación digital, lo que distingue a la organización de sus competidores.

Los clientes perciben en Santander una búsqueda permanente por impulsar a la industria financiera hacia nuevas formas de hacer banca en Chile, para satisfacer las demandas de usuarios cada vez más globalizados y que requieren de nuevas soluciones. Desde ahí surge el modelo de atención en 360°, con canales integrados, un Contact Center 24/7, y el cliente situado siempre en el centro.

Los resultados obtenidos constituyen un valioso insumo para continuar mejorando la experiencia de servicio de Santander y cumplir con las metas establecidas, tanto a nivel corporativo como a nivel de colaboradores directos y de Servicios Centrales, las que se van monitoreando año a año.

### I Gestión de reclamos

Banco Santander mantiene diversos canales de comunicación habilitados para que sus clientes puedan realizar consultas y reclamos, estos son: sitio web, App Santander, Contact Center y las sucursales. Todos los requerimientos son ingresados al sistema y gestionados para entregar una ágil respuesta y solución.



# 2,73

reclamos por cada 10.000 clientes activos se registraron durante 2019.

### I RECOMENDACIÓN (NET SATISFACTION SCORE TOTAL BANCO)

Categoría	2018	2019
Posición del Banco respecto a la competencia relevante	3°	2°

## Protección del cliente

Uno de los principales focos que tiene Banco Santander consiste en la protección y ciberseguridad de sus clientes, considerando que se trata de un riesgo relevante y creciente dado el aumento exponencial en el uso de la tecnología. El Banco ha trabajado de forma sostenida durante los últimos años para reforzar el marco de detección, protección y defensa, incorporando para ello las herramientas más avanzadas, en línea con las mejores prácticas internacionales en la materia.

La organización cuenta con una serie de políticas, las que son revisadas y renovadas en forma frecuente. Este cuerpo normativo está dirigido a usuarios de negocios, usuarios tecnológicos y colaboradores en general, abordando todos los aspectos de ciberseguridad de la organización, tales como gestión de identidades y accesos, gestión de riesgos tecnológicos y de ciberseguridad para proveedores, seguridad de redes, seguridad en la nube y gestión de vulnerabilidades, entre otros.

Los riesgos asociados a ciberseguridad son gestionados al más alto nivel de la organización, e incluye la participación del presidente, el Directorio, y la Alta Administración, en reuniones periódicas donde se abordan las principales temáticas relacionadas a esta materia.

Adicionalmente, el Directorio participa en la estrategia de ciberseguridad a través de sesiones trimestrales con el Comité Integral de Riesgo (CIR), donde se trata el tema en mayor profundidad.

### I Desafío Santander: Proveer una experiencia más segura

Para abordar el tema de la ciberseguridad, Banco Santander se ha fijado una premisa que consiste en proteger íntegramente a sus clientes, sin desmejorar su experiencia. Es decir, cualquier medida tomada en favor de la seguridad del Banco y de sus usuarios, debe necesariamente considerar, desde la etapa de diseño en adelante, el posible impacto en la experiencia del cliente y su mitigación. Con ello, se busca mantener la excelencia en el servicio, y a la vez reforzarla con mayor seguridad.

### I Protección de datos y privacidad

Con la actualización de la Política de Protección de Datos, enmarcada dentro del plan de mejora que contempló la implementación de un Modelo de Prevención de Infracciones en la materia, el Banco elevó el estándar de exigencia respecto del tratamiento de datos de clientes.

Todos los colaboradores del Banco reciben constantes capacitaciones y refuerzos respecto a la manera en que se debe tratar la información de clientes; se han aplicado restricciones de uso de puertos USB y correos electrónicos no corporativos con el fin de evitar fugas de información; y los contratos con aquellos proveedores que tratan datos personales contienen requerimientos de seguridad más exigentes y cláusulas que permiten auditar sus procesos, entre otros.

Igualmente, los contratos que el Banco suscribe con sus clientes contemplan cláusulas específicas respecto a la utilización de los datos personales obtenidos en razón de la relación contractual. El sitio web de Santander Chile contiene una sección denominada Política de Seguridad de Uso del Portal donde se explica a los clientes la forma en que se tratan sus datos y las

facultades otorgadas a la organización para este tratamiento.

### I Manejo de fraude

Ante el creciente riesgo de ciberataques, y en cumplimiento con lo solicitado en el marco regulatorio vigente, Santander dispone de canales de atención 24/7 para que los clientes que sean víctimas de fraude puedan recurrir inmediatamente al Banco. Una vez realizada la denuncia, el Banco inicia su proceso de gestión y los usuarios reciben un número de requerimiento con el cual pueden monitorear su caso. También se han implementado flujos específicos para fraudes electrónicos, robo y/o pérdida de tarjetas bancarias y su presunta clonación o falsificación.

La Gerencia de Servicio al Cliente es la responsable de entregar la respuesta de estos requerimientos a los clientes.



#### I PROMOVRIENDO LA CIBERSEGURIDAD

Durante 2019, Santander Chile realizó dos charlas externas para clientes con el propósito de generar conciencia sobre el problema de los ciberataques y ayudarlos a tomar medidas concretas en sus propias empresas y lugares de trabajo. Una de las charlas contó con la participación de 150 Chief Information Officers de distintas universidades, mientras que la otra incluyó la asistencia de 100 clientes de grandes empresas.

A lo anterior se suma la exitosa campaña de ciberseguridad 2019 "No bajas la guardia", la que por segundo año consecutivo contó con la participación del rostro de televisión Carlos Pinto. Dirigida principalmente

## Áreas de negocio



En línea con la misión del Banco y los nuevos desafíos, las áreas de negocio han sabido responder a las nuevas demandas de los distintos segmentos de clientes, con una oferta de productos y servicios simples y pertinentes, lo que en 2019 tuvo como resultado un sólido año para Santander.

### I 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.

Banca Comercial representa alrededor del 64% de los ingresos (incluyendo ingresos por intereses, comisiones y resultados operacionales financieros), el 37% 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.

Durante 2019, el área de Banca Comercial continuó enfocada en impulsar el crecimiento de proyectos emblemáticos, como son Work/Café y Life, y la descarterización de clientes. En el negocio de Pymes, se trabajó en consolidar un modelo de cercanía con foco en la calidad de servicio, obteniendo grandes resultados. Asimismo, y en coherencia con el compromiso de ser un banco responsable con el medio ambiente, Santander Chile lanzó "Programa Huella Santander", iniciativa que permite a los clientes compensar la huella de los productos que compran con sus tarjetas bancarias.

Esta estrategia tuvo como resultado un año exitoso en su esfuerzo por contribuir al progreso de las personas y empresas, lo que se observa en los niveles récord de aumento en el número de clientes, cuyo

rango trimestral en 2018 oscilaba entre los 30.000 a 40.000, cifra que se duplicó en el tercer trimestre de 2019 con más de 84.000, y que mantuvo el alza en el cuarto trimestre con más de 76.500 clientes. Asimismo, Santander logró 27% de participación de mercado en la apertura de nuevas cuentas durante 2019, y más de 1.000.000 de cuentas corrientes en el mercado nacional.

A continuación, se detallan los hitos alcanzados durante el año:

#### I WORK/CAFÉ

- El exitoso modelo de sucursal Work/Café, que surge en Chile en 2016 y actualmente es replicado en Argentina, Brasil, México, España, Portugal, Polonia, y Reino Unido, cierra 2019 con más de 50 oficinas abiertas a lo largo del país y presencia en todas las regiones.
- Seis sucursales con servicio de caja tradicional integrado a la infraestructura Work/Café, entregando más opciones a sus clientes.
- Ocho sucursales Work/Café 2.0, las que cuentan con ejecutivos multisegmento, con capacidad para responder a necesidades comerciales *end to end*. Esta nueva modalidad de Work/Café aumenta la productividad de los ejecutivos, dadas sus nuevas atribuciones; baja notoriamente el uso de papel, gracias a la digitalización de documentos contractuales y firma con huella; y la entrega de productos se realiza en el momento de la contratación, permitiendo



a colaboradores, la campaña busca que éstos se mantengan alertas y conscientes ante la amenaza de ciberataques, y que actúen con responsabilidad frente a situaciones sospechosas para prevenir delitos que afecten al Banco y a sus clientes.

que el cliente salga de la sucursal con los productos listos para uso. Las sucursales Work/Café 2.0 crecieron de manera exponencial tanto en productividad, como en captación de nuevos clientes, obteniendo excelentes resultados en términos de su satisfacción.

- Dos sucursales Work/Café dentro de universidades, abriendo un espacio de generación de ideas y colaboración para estudiantes y académicos.
- Mejoras en la experiencia de servicio de Work/Café digital, entre ellas, una nueva versión para la reserva de salas, que permite enviar invitaciones personalizadas a los asistentes y valorar la experiencia después del uso del agendamiento.

## I SANTANDER LIFE

Desde su lanzamiento en diciembre de 2017, Plan Santander Life continúa aportando el mayor número de clientes nuevos, gracias al éxito del programa Meritolife y la captura digital de clientes. Al cierre de 2019, Life cuenta con más de 136.800 usuarios y sobre \$43 mil millones en crédito.

Durante el año, Banca Comercial completó la oferta de valor para el segmento personas: a Plan Santander Life, se suma el lanzamiento de Cuenta Life y Life Latam. Con ello genera una oferta sencilla y transversal y que promueve la inclusión, la educación financiera y la bancarización responsable, en coherencia con la cultura Santander.

- Plan Cuenta Life: Cuenta de contratación rápida y 100% digital, sin requisito de ingresos y con foco en el ahorro, con lo cual apoya la inclusión y el empoderamiento financiero de las personas. Desde su exitoso lanzamiento en junio de 2019, ha captado a más de 58.000 clientes, con una apertura promedio de más de 8.000 cuentas al mes.
- Plan Santander Life Latam Pass combina lo mejor de ambos mundos: la propuesta Life con el exitoso programa Latam Pass, permitiendo a clientes acumular millas a través de sus compras y el programa

Meritolife. Desde su lanzamiento en junio de 2019, captó más de 7.500 clientes.

- Meritolife: 136.821 clientes y más de 1.000 rebajas de tasa por buen comportamiento financiero.

## I SUPERDIGITAL

Oferta de prepago masiva dirigida principalmente a jóvenes, nativos digitales y personas que no están incorporadas al sistema financiero bancarizado, como los inmigrantes. Superdigital opera desde una app, combinando una tarjeta electrónica virtual y una física, además de un variado menú de opciones financieras. Con ello los clientes de Superdigital mueven y organizan su dinero de una forma totalmente innovadora, pudiendo recargar su celular, transferir a sus contactos, o dividir la cuenta, entre otros beneficios.

- A pocos días de su pre-lanzamiento en julio de 2019, sumó 5.000 clientes, cifra que desde entonces ha ido en constante aumento y que cierra 2019 con más de 18.400 usuarios.
- Se espera celebrar el lanzamiento oficial en 2020.

## I SELECT PRIVATE BANKING

Lanzado en octubre de 2018, este modelo busca ampliar y mejorar la oferta a clientes de alto patrimonio, es decir, con inversiones líquidas sobre \$40 millones o un saldo positivo entre deuda y patrimonio, restando la hipoteca, sobre los \$100 millones.

Este modelo de atención se compone de más de 5.000 clientes que requieren de asesoría personalizada a través de un servicio integral que contempla un gestor patrimonial, el apoyo de una serie de especialistas y una oferta de productos más amplia y flexible que la existente en la red de sucursales.

- Durante 2019, el trabajo se focalizó en aumentar el volumen de negocios, entregando una continua asesoría a clientes con fuerte apoyo del equipo de especialistas en inversiones, seguros y previsión, lo que resultó clave ante el

entorno de alta volatilidad exhibido en el año.

- Select Private Banking tuvo un alto nivel de captación de clientes, los que demostraron importantes niveles de satisfacción, validando el modelo. Se espera expandir este proyecto a un segundo punto en Santiago durante el próximo periodo y continuar mejorando la oferta de valor.





## I Banca Empresas e Instituciones

La Banca Empresas e Instituciones (BEI) ofrece productos y servicios a compañías y grandes empresas con ventas anuales sobre los \$2.000 millones, así como inmobiliarias que ejecutan proyectos para vender a terceros y constructoras con ventas anuales superiores a \$800 millones. BEI también atiende al segmento instituciones, que incluye organizaciones tales como universidades, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales.

Esta división cubre las necesidades de sus clientes a través de una amplia oferta que incluye préstamos comerciales, préstamos 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 ofrece servicios especializados para el financiamiento de proyectos principalmente residenciales.

En 2019, BEI generó \$214.611 millones lo que equivale a 29% de total de la contribución. La estrategia de negocio durante el año se enfocó en consolidar una nueva forma de relación con los clientes, principalmente fortaleciendo la gestión de asesoría de los ejecutivos mediante un cambio de enfoque, la entrega de formación y una sólida estructura de apoyo. Asimismo,

esta división puso énfasis en la digitalización de procesos, permitiendo empoderar al cliente y liberar al ejecutivo, que ahora dispone de más tiempo destinado a las asesorías y otros servicios que generan mayor valor.

Fruto de esta estrategia, BEI tuvo un desempeño muy exitoso a lo largo del año, cumpliendo todos los presupuestos y alcanzando altos niveles en los indicadores de calidad, con lo cual mantuvieron el liderazgo en el mercado.

## I HITOS 2019

- Crecimiento de 50% en negocios estructurados, tales como asesoría financiera para la estructuración y colocación de bonos, operaciones de fusiones y adquisiciones, entre otros.
- Aumento de 8% en clientes digitales, en comparación a 2018, superando en 6% la meta establecida.
- En préstamos, el segmento BEI creció 5,2% en el año, en línea con el crecimiento económico del país.
- Implementación de Factoring Web, nueva herramienta disponible en el sitio web que permite a las empresas obtener recursos para financiar el pago de impuestos, obligaciones y capital de trabajo, entre otros. Algunos de sus beneficios son: cesión de facturas electrónicas automática a través de Office Banking, al haber comunicación en línea con el SII; y disponibilidad de fondos en la cuenta corriente en un plazo máximo de una hora.

## I CLIENTES DIGITALES

Categoría	2018	2019	Meta 2019
<b>Número de clientes que usan plataforma online para servicios y soluciones (transferencias)</b>	<b>1.074.552</b>	<b>1.216.360</b>	<b>1.198.365</b>
Individuos	956.709	1.084.515	1.072.517
Pyme	98.591	111.186	106.398
BEI	17.691	19.009	17.961
CIB	1.561	1.650	1.489

## I Santander Corporate & Investment Banking

Presente en 22 países, la división Corporate & Investment Banking (CIB) ofrece asesoría integral a compañías multinacionales extranjeras o empresas multinacionales chilenas con ventas por encima de los \$10.000 millones. Se trata de clientes corporativos e institucionales que, por su tamaño, complejidad o sofisticación, requieren de servicios a la medida o productos mayoristas de alto valor añadido.

Esta división cuenta con cuatro unidades especializadas: Corporate & Investment Banking; Global Transaction Banking; Financial Solutions & Advisory; y Global Markets, a través de las cuales ofrece una amplia variedad de productos para atender las necesidades de financiación, inversión y cobertura de riesgos de sus clientes.

Durante 2019, Santander CIB tuvo como foco la relación con clientes, para lo cual se establecieron cinco pilares estratégicos:

- Ser asesores financieros integrales, privilegiando relaciones de largo plazo y la realización de negocios con valor agregado.
- Estar entre los mejores tres en todos los rankings de servicios.
- Dentro de M&A y Project Finance, ser líderes en infraestructura y energía.
- Optimizar la cartera de crédito y la eficiencia en el uso de capital.
- Optimizar el negocio transaccional y agregar un mayor grado de inteligencia.

Santander CIB cerró un exitoso año, con 35% de crecimiento en el área de mercados, logrando posicionarse como referencia entre clientes globales y locales en temas de tesorería, gracias a su estrategia de rentabilidad. Asimismo, obtuvo un 23% de aumento en sus resultados, en comparación a 2018. Las operaciones de CIB representan alrededor del 21% de los ingresos netos obtenidos por la organización en 2019.

Junto a lo anterior, la división continuó liderando en los rankings asociados a los distintos productos de banca de inversión:

- 1° en Project Finance
- 2° en Debt Capital Market (DCM) local
- 3° en DCM internacional para emisores chilenos, según Bloomberg
- 4° como franquicia DCM Latam, según Dealogic

Un aspecto que está adquiriendo cada vez mayor relevancia en este segmento son las finanzas que incorporan criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG), donde Santander es líder a nivel mundial y principal impulsor en Latinoamérica y Chile. En mayo de 2019 Banco Santander financió el primer crédito formalizado en el país, vinculado a ESG (ESG Linked Loan), a favor de la filial local de Acciona. De igual forma, en octubre el Banco realizó la estructuración del Préstamo Sindicado Verde más relevante a nivel regional, también a favor de Acciona, para financiar inversiones de energía solar y eólica en Chile. Con esto el Banco se sitúa a la vanguardia en temas de sostenibilidad y banca responsable, en línea con el creciente interés que demuestran los inversores.

### I HITOS 2019

#### TRADE

- Glencore: Regional Confirming (Chile, Perú, Canadá); US\$ 80MM
- LATAM Airlines: PDP; US\$ 200MM
- Jetsmart: WK Loan. US\$ 30MM
- Arauco. Proyecto MAPA ECA EUR 550MM (ticket SAN 35%)
- Telefónica: Mass Receivable; US\$ 100MM
- CMPC: RPP, US\$ 270MM
- Collaboration Revenues: RPP (4); US\$ 80MM

#### CASH

- Ripley RFP Local
- Falabella RFP Global
- Metro RFP Local Renovación



#### GDF

- Líder en emisiones de bonos locales: 12 colocaciones en el año y 30% del volumen colocado. Destacan nuevos emisores como Patio Comercial y Cencosud Shopping, y emisores recurrentes como Sonda, CMPC y Latam.
- Primer agente estructurador de emisores relacionados a Infraestructura, refinanciando a largo plazo el Hospital de Antofagasta y VíasChile, holding de autopistas de Abertis.
- Financiamiento del proyecto de ampliación de Autopista del Sol y Costanera Norte, y proveedor de financiamiento del IVA de varios proyectos eólicos y solares en Chile.
- Estructurador líder en el mercado de créditos sindicados, incluyendo financiamientos de adquisición y el primer crédito en Chile calificado por agencias internacionales como ESG.

#### GLOBAL MARKETS

- OPA de Delta sobre Latam.
- Mandato de reestructuración de derivados en el exchange de Cencosud.
- Intralatam: cobertura de Femsas de su capital en Chile, Derco y Parque Arauco en Colombia.
- Santander CIB se consolida como líder en los mercados de renta fija y monedas, para clientes institucionales internacionales y nacionales.

## I Productos Empresa

En abril de 2019, Santander Chile creó la División Productos Empresa, con la misión de constituirse como el proveedor líder y de referencia en el sistema financiero para todos los productos empresa que administra.

Esta nueva división se enfoca estratégicamente en una gestión comercial diferenciada, procesos eficientes, e innovación y desarrollo; todo lo cual está transversalmente dirigido a las tres áreas de negocio del Banco, de manera de apoyar su gestión y venta especializada. Para ello, la División de Productos Empresa cuenta con cuatro Áreas de Productos y una Red de Ventas:

- 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 productos de mayor complejidad.
- 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, garantías.
  - Financiación: Importación, exportación, fines generales.
- Cash Management**  
 Colaboración 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 presenciales y remotos, tanto a nivel local como global.
- 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.

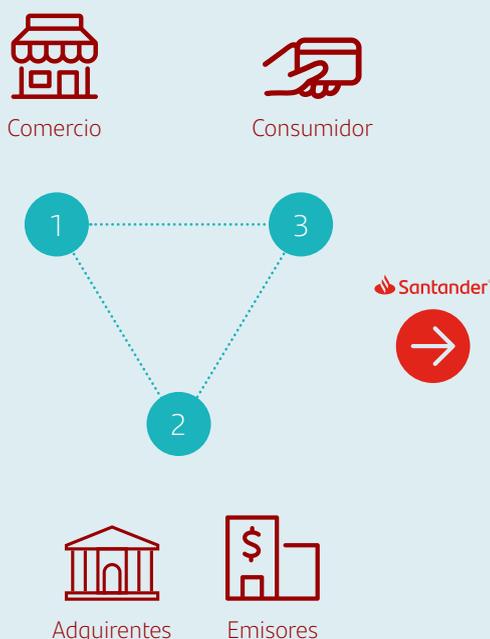
## I Getnet, la nueva propuesta de Santander

A partir de 2018, Banco Santander impulsa la industria de medios de pago hacia 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.

En su misión de contribuir al progreso de las personas y empresas, Banco Santander ofrecerá al mercado una nueva solución de adquirencia para el pago con tarjetas. Este producto, que estará orientado a todos los segmentos de comercio y aceptará tarjetas de todas las marcas y emisores, ofrecerá un servicio moderno, seguro y competitivo.

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. De esta manera, a través de la División Productos Empresa, Banco Santander entregará una solución integral a sus clientes, apoyando el desarrollo de las empresas y mejorando la experiencia de los clientes.

### ANTIGUO MODELO DE TRES PARTES



### NUEVO MODELO DE CUATRO PARTES



# 2

## Creando valor para colaboradores



Banco Santander tiene como objetivo ser la mejor empresa para trabajar y con ello generar valor para sus colaboradores, quienes son la piedra angular de la organización. Para ello promueve la diversidad y el bienestar laboral, asegura la salud y seguridad en el trabajo, y favorece la atracción, desarrollo y promoción del talento; todo de la mano de una cultura simple, personal y fair.



11.200

total  
colaboradores



54%

mujeres



7,6%

extranjeros



1,1%

personas con  
discapacidad



98%

con evaluación  
de desempeño



### I Canales de comunicación con colaboradores



Encuesta global  
de compromiso



Intranet corporativa  
con comunicación  
bidireccional



Centro de Atención  
Virtual (CAV) y Presencial,  
(CAP y CAP móvil)



Revista interna Ideas y  
ediciones especiales, en  
formato impreso y digital



E-mails  
masivos



Buzón de  
denuncias



## I Visita de Ana Botín a Banco Santander Chile

La presidenta de Banco Santander visitó el país en noviembre de 2019, donde participó de un encuentro con directivos del Banco, oportunidad en la que destacó la entrega de los equipos e hizo un llamado a seguir trabajando para ofrecer la mejor experiencia de servicio a clientes.

Junto con reconocer el trabajo dedicado y responsable de todos los colaboradores, la presidenta invitó a continuar por la senda de la banca responsable y el empoderamiento financiero de quienes más lo necesitan, destacando varias de las iniciativas que ha impulsado Chile en esta línea. También se refirió a los próximos desafíos y a la importancia de ser un Banco al servicio de las personas.

La presidenta Botín concluyó el encuentro agradeciendo a todo el equipo de Santander Chile e invitando a seguir esforzándose siempre por ser los mejores.

“ Los animo a que sigan como hasta ahora. Cuenten con todo nuestro apoyo y toda nuestra confianza”



# Focos estratégicos

1

PROCESOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2

POTENCIAR EL COMPROMISO Y LA PRODUCTIVIDAD

3

COLABORAR ESTRATÉGICAMENTE CON EL NEGOCIO

4

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

## EXCELENCIA EN LA EJECUCIÓN (TRANSVERSAL)

### I Cambio Cultural

En 2015 Santander inició un proceso de cambio cultural para instituir la cultura Simple, Personal y Fair (SPF) en la empresa. Este proceso se llevó a cabo en tres etapas; la última de ellas, de asentamiento, se desarrolló durante 2019, con énfasis en la gestión permanente de la cultura SPF en el Banco.

Durante el año se continuó trabajando en las principales iniciativas, que buscan asentar la cultura Santander en la organización y sus líderes:

#### I TEAM JOURNEY

Programa que profundiza en el modelo de liderazgo y los desafíos de encabezar la nueva cultura. Se enfoca en el liderazgo personal, buscando que los directivos encarnen la misión y visión del Banco, ejemplifiquen los valores y conductas corporativas SPF ante los grupos de interés, construyendo así un negocio más fuerte y sostenible en el tiempo. Durante 2019 participaron 84 directivos.

#### I MOVILIZADORES

Programa creado en el 2016 para apoyar el proceso de transformación cultural del Banco y que se mantuvo durante la etapa actual de asentamiento. Los movilizadores juegan un rol clave, desplegando su capacidad de influir en la organización y apoyando el cambio cultural en la labor diaria, para lograr que todos los colaboradores sean embajadores de esta nueva cultura. Durante 2019 participaron 42 personas pertenecientes a las 13 divisiones del Banco.



## I PLAN CERCANÍA – ENCUENTROS SPF

Iniciativa implementada este año con el objetivo de generar espacios de cercanía entre directivos y colaboradores para conversar del proceso de transformación cultural SPF y cómo seguir avanzando hacia los desafíos futuros, con el fin de entregar la mejor experiencia de servicio a los clientes.

El presidente de Banco Santander, Claudio Melandri, junto a varios integrantes del Comité de Dirección, participaron en un total de 19 encuentros SPF realizados en distintas ciudades del país, con más de 800 personas de la Red de Sucursales, Contact Center y Servicios Centrales. Los colaboradores pudieron conversar en un ambiente de cercanía, participando de instancias de reflexión y motivación en torno a la cultura y cómo ésta se extiende hacia el cliente, quien está al centro de toda la actividad del Banco.



## I SANTANDER TE RECONOCE 2019

En línea con los esfuerzos por asentar la cultura en la organización, esta iniciativa busca reconocer a quienes se destacan por ser referentes SPF; colaboradores que impulsan el cambio dentro de sus equipos de trabajo y que representan los valores y comportamientos de la cultura Santander. En 2019, cuatro trabajadores fueron distinguidos.

Cabe destacar que en esta iniciativa el reconocimiento no es material, sino personal, es decir, se busca que los destinatarios se sorprendan con una emotiva y sencilla experiencia personal, organizada con la complicidad de su familia y compañeros de trabajo.



# 1.598

supervisores fueron embajadores de la Cultura Santander.

## I NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR

Un aspecto que acompaña la transformación cultural de Banco Santander se relaciona con la incorporación de formas de trabajo más flexibles y colaborativas, de la mano de la innovación, para lograr mayor agilidad, productividad y efectividad, en beneficio de colaboradores y clientes.

En este contexto, durante 2019 Santander continuó avanzando en la migración a Office 365, la que alcanzó una cobertura del 93% del Banco. Este software cuenta con diversas herramientas que facilitan el trabajo flexible y colaborativo, además de seguro. A partir de esta tecnología fue posible implementar un programa de trabajo remoto, en etapa piloto, además de otras iniciativas que continúan en la línea del *flexiworking*.



## Dotación en cifras (a diciembre de 2019)



11.200

colaboradores



54%

mujeres



38,4

edad promedio



9,5

años de antigüedad



46%

hombres



41,3

edad promedio



11,1

años de antigüedad



### I Colaboradores por tipo de contrato

GRI [102-8]

2018



6.075

mujeres  
plazo  
indefenido



5.154

hombres  
plazo  
indefenido

34

mujeres  
plazo fijo

42

hombres  
plazo fijo

11.305

total

2019



6.058

mujeres  
plazo  
indefenido



5.119

hombres  
plazo  
indefenido

10

mujeres  
plazo fijo

13

hombres  
plazo fijo

11.200

total

## I Colaboradores propios por región 2019

II Región / Antofagasta



IV Región / Coquimbo



V Región / Valparaíso



VII Región / Maule



VIII Región / Bío Bío



XIV Región / Los Ríos



X Región / Los Lagos



XII Región / Magallanes



XV Región / Arica y Parinacota



I Región / Tarapacá



III Región / Atacama



XIII Región / Metropolitana de Santiago



VI Región / O'Higgins



XVI Región / Ñuble



IX Región / La Araucanía



XI Región / Aysén



Tipo de contrato

- Plazo indefinido
- Plazo fijo

Género

- Mujeres
- Hombres

# Mejor lugar para trabajar

Uno de los pilares estratégicos de Banco Santander es ser la mejor gran empresa para trabajar en Chile, atrayendo y desarrollando talento comprometido con la cultura SPF de la organización.

Para ello es importante contar con equipos comprometidos con el logro de los objetivos de la empresa y motivados a seguir aportando con su trabajo y sus ideas. En este sentido, la tarea de los colaboradores líderes resulta fundamental como gestores de equipos y promotores responsables de

mantener un buen clima laboral, generando un ambiente de confianza y colaboración.

En línea con lo anterior, Santander favorece el desarrollo integral de sus colaboradores, el reconocimiento a una labor bien hecha, la conciliación de la vida personal y profesional, y dispone de un entorno saludable para el desempeño de cada uno, todo lo cual contribuye a generar un espacio de mutuo beneficio para los colaboradores y la empresa.



## I Santander entre los top en Great Place to Work

En 2019, Banco Santander fue reconocido como la tercera mejor empresa para trabajar en Chile, en la categoría de más de mil trabajadores, de acuerdo con el ranking Great Place to Work (GPTW). Con este reconocimiento, Santander se ubica por segundo año consecutivo entre las cinco mejores empresas del ranking.

Cabe señalar que la encuesta de GPTW, realizada una vez al año, es un valioso insumo adicional para medir la satisfacción de los colaboradores y trabajar en medidas que permitan incrementar sus niveles.

## I Santander reconocido como Top Employer 2019

Por primera vez en su historia, Banco Santander Chile recibió en 2019 la certificación de Top Employer, otorgada por el Top Employers Institute, convirtiéndose además en el único banco certificado en Latinoamérica. Esto reconoce al Banco como uno de los empleadores líderes a nivel mundial, que entrega a sus colaboradores excelentes condiciones de crecimiento y desarrollo de talento en todos los niveles de la organización, y que continuamente trabaja por mejorar las políticas y prácticas de recursos humanos en beneficio de sus colaboradores.



# Desarrollo del Capital Humano

Banco Santander promueve el crecimiento y desarrollo de sus colaboradores a través de herramientas e instancias de capacitación que permiten contar con un equipo de trabajo preparado para alcanzar las metas que el Banco establece a mediano y largo plazo en pos de su estrategia.

## I 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.

Academia Santander continuó desarrollando su labor durante 2019 con énfasis en dos focos principales:

- El cumplimiento de las mallas funcionales que apuntan a nivelar los conocimientos de los colaboradores en función de los temas de cada división y área;
- El desarrollo de conocimientos y habilidades críticas, tanto en el marco de roles clave en la organización, como en proyectos de transformación de negocio y/o áreas.



### I Hitos 2019

- Actualización de contenidos de las mallas y el inicio de la digitalización de algunos de ellos. El objetivo es contar con una modalidad de estudio 80% virtual y 20% presencial al 2023.
- Mapeo general de habilidades para determinar las competencias que se requerirán a futuro. Los resultados serán utilizados para actualizar los planes de aprendizaje, con lo cual el Banco asegura el desarrollo de capital humano efectivo y acorde a sus necesidades.
- Mapeo específico de habilidades y potencial que corresponde al proceso de calibración de talentos realizado durante 2018 y 2019, con el fin de identificar a colaboradores con alto desempeño y potencial de crecimiento en la organización, y que requieren de un Plan de Desarrollo Personal.
- Transformación completa del proceso de onboarding de nuevos colaboradores, transitando de una metodología clásica y expositiva, a una actividad que privilegia el aprendizaje experiencial a través de actividades lúdicas y relatos de colaboradores destacados, generando un ambiente que facilita la inmersión.
- Se ofreció la opción de cursar diplomados en asociación con la Universidad de Chile: el Diplomado Interno de Introducción a las Finanzas, y el Diplomado de Innovación y Banca Digital, los que permiten a los colaboradores mejorar su desempeño y colaborar con el cumplimiento de los objetivos del Banco.

## I Inversión en capacitación

Inversión en capacitación, respecto de ingresos	2017	2018	2019
Capacitación de empleados: % sobre los ingresos	0,134%	0,180%	0,178%
Capacitación de empleados: Monto (\$)	\$2.441.504.724	\$3.322.300.000	\$3.441.504.724

En relación a los resultados obtenidos por Santander a través de la inversión en capacitación, algunos de los programas más emblemáticos y de mayor duración e inversión tienen asociado un estudio de impacto. Sin embargo, se espera contar con estudios de retorno de inversión a partir del 2020, en aquellos programas en que aplique la metodología.

## I Promedio de horas de formación al año, por colaborador

GRI [404-1]

Cargo	Mujeres	Hombres	Total
Gerentes	30,0	25,7	55,7
Subgerentes	48,8	48,1	96,9
Jefaturas	24,9	28,7	53,6
Profesionales	50,7	58,5	109,2
Administrativos	40,5	42,0	82,5

La tabla muestra que 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 Santander.

Sin embargo, analizado por categoría laboral, el gráfico evidencia una diferencia significativa en el número de horas de capacitación que el Banco destina a sus profesionales. Esto tiene relación con la formación funcional, técnica y de habilidades propias de sus cargos.

## I Programas de formación

GRI [404-2]

### I PROGRAMA TRAINEE BBPP / SELECT / PYME

Programa de inducción de 20 días hábiles para nuevos colaboradores en los cargos de Ejecutivo Personas, Select y Pyme. Se trabajan temas fundamentales de sus funciones, habilidades blandas, conocimiento técnico y otros. Incluye un proceso de pasantía en terreno.

 133 participantes

### I TRAINEE CONTACT CENTER

Programa de inducción de 30 días hábiles para nuevos colaboradores en cargos de Ejecutivo de Contact Center. Se trabajan temas fundamentales de sus funciones, habilidades blandas, conocimiento técnico y otros. Incluye escucha de casos y resoluciones.

 580 participantes

### I DIPLOMADO DE INNOVACIÓN Y BANCA DIGITAL

Programa para colaboradores y jefes con al menos dos años de antigüedad y buena evaluación de desempeño. Busca desarrollar competencias ejecutivas y potenciar las habilidades de creatividad, emprendimiento, innovación y toma de decisiones estratégicas y financieras para el desarrollo de innovaciones de escala global. Durante el diplomado se desarrolla un proyecto aplicado sobre un desafío común de Banco Santander, utilizando la metodología Google Design Sprint.

 33 participantes

### I DIPLOMADO DE INTRODUCCIÓN A LAS FINANZAS

Programa para colaboradores con al menos un año de antigüedad, y buena evaluación de desempeño. Entrega conceptos y herramientas necesarias para la toma de decisiones financieras en una empresa y el contexto que éstas enfrentan. Con ello serán capaces de manejar información financiera básica sobre la base de una visión integral del negocio y de acuerdo con las últimas tendencias financieras, permitiéndoles crear valor para sus áreas. Durante el diplomado se desarrolla un proyecto aplicado y se evalúa su posible implementación.

30 participantes

### I PROGRAMA DE INGLÉS

Tres programas de inglés para cargos críticos que necesitan este idioma para desarrollar sus funciones: nivel básico online, intermedio presencial grupal y avanzado presencial grupal comunicacional.

875 participantes

### I RELADORES INTERNOS

Programa para colaboradores expertos en temáticas específicas. Su objetivo es potenciar y perfeccionar las habilidades de relatores internos. Incluye formación en habilidades blandas y diseño instruccional.

126 participantes

### I BECAS POSTGRADO

Programa para colaboradores y jefes con al menos dos años de antigüedad y buena evaluación de desempeño. El Banco financia el 50% de un diplomado nacional, magíster nacional, o magíster de la banca y mercados financieros.

46 participantes

### I CENTRO DE EXTENSIÓN

Programa que brinda espacios de entretención y recreación a colaboradores y jefes con contrato indefinido, para su desarrollo en el ámbito personal y profesional, potenciando así la motivación y el bienestar anímico.

496 participantes

### I JORNADA DE ONBOARDING

Instancia de bienvenida a nuevos colaboradores, jefaturas y gerentes (en modalidad presencial para personas de la Región Metropolitana). El foco es enraizar el propósito del Banco, la cultura SPF y tener presente siempre al cliente en el centro. También está disponible la nueva Jornada de Integración Digital, que presenta todas las temáticas y áreas del Banco.

499 participantes

\*

### I CRUZA LAS FRONTERAS

Destacado programa para colaboradores con al menos dos años de antigüedad y excelente evaluación de desempeño. El objetivo es potenciar el nivel de inglés como herramienta de desarrollo profesional mediante un curso de dos meses en un país de habla inglesa. Incluye un aporte monetario de la empresa y permiso con goce de remuneraciones.

42 participantes

# Gestión de talento

Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros requiere contar con los mejores talentos puestos al servicio de los objetivos estratégicos de la empresa. En este sentido, Santander procura generar las instancias necesarias para atraer a las personas precisas y mantenerlas motivadas y comprometidas con su labor.



## I Avances 2019



### 668

prácticas profesionales implementadas durante todo el año y en todo el país, alineadas con las nuevas necesidades curriculares de las principales universidades de Chile.



### 2 puestos

subió Santander en el estudio de Merco Talento que mide la capacidad de atracción y retención del talento profesional en las empresas chilenas, pasando del 6° lugar en 2018, al 4° lugar en 2019.



### 6° lugar

y Mejor Banco del ranking en el estudio Employers For Youth (EFY), de la compañía Firstjob, donde Santander Chile participa por primera vez. Este reconoce a las mejores empresas para jóvenes profesionales en Chile, midiendo atributos internos, externos y la experiencia de trabajo de los propios millennials en dichas empresas.

## I Talento digital

El sector financiero de hoy requiere innovación y talento digital para responder de manera eficiente y ágil a los desafíos actuales y futuros del negocio. Con este fin, Banco Santander busca atraer e incorporar a jóvenes profesionales de pensamiento digital, que entienden la importancia de adaptarse y adelantarse a los ritmos de la tecnología y de la industria. Entre las iniciativas destacadas de 2019 se encuentran:

### I PROGRAMA JÓVENES PROFESIONALES SANTANDER

Iniciativa que apunta a generar un semillero de profesionales de alto potencial para las diferentes áreas del Banco. En septiembre de 2019 se incorporaron 16 jóvenes profesionales con pensamiento digital, estadístico, informático y matemático, según la necesidad y los requerimientos de los nuevos perfiles solicitados por el Banco.

### I BUSINESS EXPERIENCE SANTANDER 2019

Evento que tiene como finalidad la atracción de talento joven con especializaciones en perfiles digitales, matemáticos, estadísticos y computacionales. Participaron 100 alumnos universitarios, quienes debieron resolver desafíos inspirados en casos reales de experiencia de clientes del Banco, tanto en formato digital como presencial, así como temas asociados a ciberseguridad. Los casos debían ser resueltos utilizando la metodología Agile y Gamificación, y las propuestas fueron evaluadas y premiadas por un jurado compuesto por gerentes de distintas áreas del Banco.



### 10

becas de post grado por un monto de USD 1.000 recibieron los 10 alumnos del equipo ganador.



## I Programas destacados de gestión de talento

### I MUNDO SANTANDER

Destacado programa de intercambio que promueve la movilidad internacional y acelera el desarrollo del talento interno, ofreciendo a ocho colaboradores de Chile la posibilidad de trabajar entre uno a tres meses en una oficina Santander en otro país, y a la vez recibir a ocho colaboradores extranjeros en las oficinas de Chile. Esta experiencia no solo beneficia a quien viaja, sino también al equipo que acoge a los participantes. El programa permite:

- Fortalecer los vínculos entre los equipos del país de origen y de acogida.
- Contar con embajadores de la cultura y valores corporativos de Santander.
- Aprender y compartir mejores prácticas, experiencias e ideas.
- Aprender sobre otras culturas.
- Desarrollar nuevas capacidades.

### I PROGRAMA YOUNG LEADERS

Se trata de un programa de desarrollo corporativo, lanzado en 2019, que busca identificar talentos con potencial de liderazgo para acelerar la transformación de Santander. En esta primera edición se eligió a 280 profesionales de todos los países en los que el Banco está presente, quienes fueron nominados por sus propios compañeros de trabajo por representar los valores y el liderazgo de Santander. El programa contempla actividades como formación en Madrid, un encuentro con Ana Botín, mentoring a directivos, sesiones de coaching, voluntariado y clases de inglés, entre otras.



19

jóvenes en Chile tuvieron la oportunidad de ser parte de esta experiencia formativa, la cual les permitió desarrollarse personal y profesionalmente.



### I INCLUSIÓN EN LA GESTIÓN DE TALENTO

Entendiendo que la diversidad e inclusión enriquecen el ambiente laboral, Santander también implementa mecanismos de atracción de talento que cumplan con estándares inclusivos.

Durante 2019 se desarrollaron plataformas de empleo y prácticas inclusivas para la atracción de talento. Estas herramientas contemplan opciones de accesibilidad, sistema ReadSpeaker, ofertas laborales inclusivas y mejoras en la experiencia de usuario.



## I Rotación general

GRI [401-1]

Cargo	2016	2017	2018	2019
Tasa de rotación de empleados total- todo tipo de retiros (voluntario, despedido, jubilado, etc.) como % del total de colaboradores	14,5%	11,9%	11,9%	11,3%
Tasa de rotación de empleados voluntaria- retiros voluntarios como % del total de colaboradores	3,4%	3,6%	3,7%	3,6%

La tasa de rotación general de Banco Santander experimentó una caída entre 2016 y 2017, para luego mantenerse estable, con una leve baja en 2019. En tanto, la rotación voluntaria se ha mantenido estable, en torno al 3%.

### Tasa de rotación de empleados total

Todo tipo de retiros (voluntario, despedido, jubilado, etc.) como % del total de colaboradores

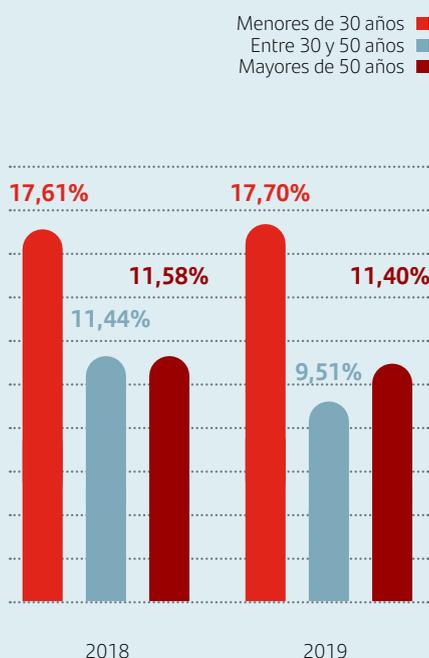


## I Rotación por edad

Desglose edad	2018	2019
Menores de 30 años	17,61%	17,70%
Entre 30 y 50 años	11,44%	9,51%
Mayores de 50 años	11,58%	11,40%

La tasa de rotación de colaboradores es ligeramente más alta en colaboradores menores de 30 años y se mantuvo en poco más del 17% en los últimos 2 años. Por su parte, la tasa de rotación de colaboradores entre 30 y 50 años bajó de 11,44% a 9,51%.

### Tasa de rotación del personal por edad



## I Nuevas contrataciones vs Rotación

Desglose por género	Número total de nuevas contrataciones de empleados		Número total de rotación del personal		Tasa de rotación del personal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Mujeres	813	561	773	679	12,41%	11,36%
Hombres	895	465	696	583	13,09%	11,40%



## I Ciclo del desempeño

Santander entiende el desempeño como el nivel que consigue alcanzar un colaborador de acuerdo a sus habilidades, esfuerzo y trabajo. La organización gestiona el desempeño de todos los 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.

El modelo de gestión le otorga valor al **qué** se hace, además de **cómo** se hace, y por supuesto, que ambos estén alineados con la cultura de la organización. Este modelo se realiza en diversas etapas, en las cuales tanto el colaborador como el supervisor son los principales responsables. Estas son:

- **Establecimiento de metas:** es la primera instancia de retroalimentación en la cual se definen las metas que se deben cumplir para el ejercicio –las cuales son propios de la función respectiva–, y se declaran las expectativas de desempeño, conversando acerca de cómo alcanzar los objetivos.

- **Feedback:** es una instancia formal de retroalimentación y conversación entre el jefe directo y cada uno de los miembros de su equipo, para hacer una revisión del estado de su desempeño una vez avanzado el año calendario.
- **Evaluación Ascendente:** tiene por objetivo retroalimentar a los supervisores sobre su desempeño como jefes y apoyarlos en el desarrollo de su liderazgo, identificando sus fortalezas y oportunidades de mejora. Esta evaluación permite al Banco moldear un estilo de liderazgo acorde a los desafíos como organización y cultura SPF, a partir de la retroalimentación que los propios equipos les entregan a sus supervisores, junto con las herramientas de trabajo que Recursos Humanos pone a su disposición.
- **Evaluación de desempeño:** es la retroalimentación final, donde se revisa el cumplimiento de las metas definidas y los resultados de acuerdo a los objetivos planteados a principio de año, quedando ponderado con un indicador final.

## I Evaluaciones de desempeño por categoría laboral y género

GRI [404-3]

% del total de empleados que han recibido una evaluación periódica de desempeño y desarrollo profesional

### Por categoría laboral

Gerentes	Subgerentes	Jefaturas	Profesionales	Administrativos
100%	100%	100%	96,9%	96,3%

### Por género

Mujeres	Hombres
95,4%	98,8%

# Promoción de la Diversidad e Inclusión

Banco Santander busca construir equipos 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 aforo de la cultura SPF.

Para tales efectos Santander Chile cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión, la cual entrega el marco para el respeto y la valoración de esta temática al interior del Banco. Dicho esto, en 2019 la organización estableció el foco en los siguientes cuatro tipos de diversidad, hasta 2025:



## I Equidad de género

Santander promueve la equidad de género en sus espacios de trabajo, reconociendo el valioso aporte que las mujeres realizan a las actividades del Banco. Durante 2019 se celebraron diversos hitos en este ámbito:

### I DIAGNÓSTICO DE MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS

Se llevó a cabo un diagnóstico de las mujeres directivas en el Banco, las que representan 26,2% del total de puestos de gerentes y subgerentes. Se entrevistó a mujeres actualmente empleadas y a mujeres que habían dejado de trabajar en Santander, con el fin de indagar en torno a las potenciales dificultades que tuvieron para llegar a sus cargos.

El desafío para Santander Chile en el corto y mediano plazo es aumentar la presencia de mujeres en cargos directivos, hasta alcanzar al menos el 30%.



### I PROGRAMA DE HABILIDADES DIRECTIVAS PARA MUJERES 2018/2019

Esta iniciativa surge con el objetivo de acelerar la incorporación de más mujeres en posiciones directivas dentro de la organización. Participaron 34 mujeres de distintas áreas del Banco, las cuales entre noviembre de 2018 y junio de 2019 experimentaron el aprendizaje integral y transformacional que busca fortalecer sus capacidades de liderazgo mediante la generación de redes tanto dentro como fuera del Banco, profundizar el pensamiento del negocio y empoderarlas en el diseño de su carrera y desarrollo profesional. El programa contempló clases y talleres grupales, sesiones de coaching, mentorías y charlas magistrales.

Cabe destacar que el grupo de mujeres directivas que participó del Programa de Mentoría Mujeres Líderes para estudiantes de Fundación Belén Educa surgió del programa de habilidades directivas.

### I SANTANDER INICIA PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA NORMA CHILENA 3262

En línea con lo que ya viene haciendo, en 2019 el Banco inició el proceso de certificación de la Norma Chilena 3262, herramienta de gestión para visibilizar y abordar la promoción de la equidad de género como pilar de la sostenibilidad.

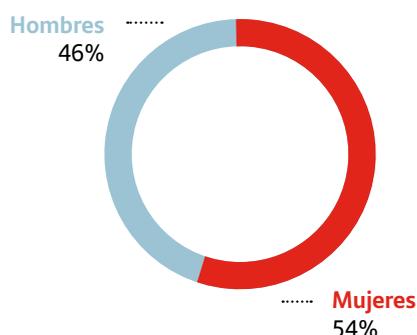
El acuerdo se firmó con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género en una ceremonia a la que asistieron autoridades de Gobierno y representantes de distintas empresas, quienes además participaron de un taller para dar a conocer en detalle esta herramienta y compartir distintas experiencias. Se espera que esta norma esté en aplicación en el Banco a más tardar en octubre de 2020.

### I DIVERSIDAD DE GÉNERO EN LOS COLABORADORES

GRI [405-1]

Desglose por género	Gerentes	Subgerentes	Jefaturas	Profesionales	Administrativos
Mujeres	12%	42%	49%	57%	53%
Hombres	88%	58%	51%	43%	47%

#### Porcentaje de mujeres sobre la fuerza de trabajo total



El 54% de la fuerza laboral total son mujeres.

Diversidad de género	Porcentaje de mujeres
Porcentaje de mujeres sobre la fuerza de trabajo total	54%
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos (respecto del total de cargos ejecutivos)	28%
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos junior (respecto del total de cargos ejecutivos junior)	42%
Porcentaje de mujeres en puestos de ejecutivos senior/alta dirección (respecto del total de puestos de alta dirección). Se consideran máximo dos niveles del CEO.	18%
Porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos, en áreas que son generadoras de ingresos (por ejemplo ventas, marketing)	24%



## I Personas en situación de discapacidad

El Comité de Inclusión, integrado por colaboradores de distintas áreas y representantes de los colaboradores con discapacidad, es el ente encargado de velar por el cumplimiento de la Ley de Inclusión Laboral al interior del Banco, así como de fomentar la inserción laboral efectiva y la autonomía de quienes se encuentran en situación de discapacidad.

A diciembre de 2019, un 1,1% de quienes se desempeñan en el Banco son personas con discapacidad, cumpliendo con ello la meta de la empresa para 2019, y lo requerido por la ley (1%). Santander espera seguir aumentando el número de personas con discapacidad en su plantilla.

### I HITOS 2019

- Se realizó un catastro a trabajadores que podían ser susceptibles a tener una discapacidad, quienes por medio de una consultora fueron evaluados. Aquellos que calificaron, se les orientó y asesoró para certificarse por discapacidad.
- Se trabajó con consultoras expertas en reclutamiento de personas con discapacidad, para que buscaran a candidatos que cumplieran con el perfil de las vacantes que tenía el banco para que pudieran ingresar.
- Se realizaron diversas charlas de concientización y sensibilización a equipos de trabajo y jefaturas, con el objeto de desmitificar el concepto de discapacidad y las oportunidades y beneficios de contar con equipos más diversos.

Banco Santander fomenta la inserción laboral efectiva y la autonomía de quienes se encuentran en situación de discapacidad.



## I Diversidad generacional

En relación a la diversidad generacional, 56% de la dotación de Banco Santander Chile se concentra en la Generación Y, es decir personas nacidas entre 1980 y 1994; estos son seguidos por la Generación X (compuesta por nacidos entre 1965 y 1979, con el 35% de la dotación). En tercer lugar se encuentran los llamados Baby Boomers, personas nacidas entre 1944 y 1964, que representan al 9% de la dotación. El Banco espera mantener la diversidad existente entre estos distintos grupos etarios.

### I DIVERSIDAD DE EDAD DE COLABORADORES

GRI [405-1]

Desglose por edad	Gerentes	Subgerentes	Jefaturas	Profesionales	Administrativos
Menores de 30 años	0%	0%	4%	18%	26%
Entre 30 y 50 años	56%	73%	77%	71%	54%
Mayores de 50 años	44%	27%	19%	11%	20%

## I Diversidad cultural

Santander Chile promueve y valora la diversidad cultural en su plantilla y por lo mismo busca aumentar la contratación de personas de distintas nacionalidades, siempre dentro del marco legal vigente en el país. Al 31 de diciembre de 2019, los extranjeros representan el 8% de la dotación del Banco, mayoritariamente personas de nacionalidades argentina, colombiana, venezolana y española.

La organización dispuso del programa Bienvenidos para colaboradores extranjeros, que tiene como finalidad entregarles orientación legal, llegar a ellos y sus familias en torno a la tramitación de visas y otros procesos relevantes para su fluida integración en el país.

No obstante lo anterior, el Banco considera la diversidad cultural como un valor que va más allá de las nacionalidades, por lo cual promueve el reclutamiento de personas que escapan de los perfiles bancarios tradicionales, como aquellas que provienen de otros rubros laborales o que cuentan con experiencias internacionales, ya sea de vida, de estudio o de trabajo. Este aspecto fue medido durante 2019 en los cargos directivos del Banco, dando como resultado el cumplimiento de la meta que se había establecido para 2020, de que al menos 70% de las personas sean culturalmente diversas.

# Compensaciones

Santander cuenta con un sistema de compensaciones y beneficios que busca retribuir con equidad el aporte, el esfuerzo y el compromiso de sus colaboradores. Con ello favorece un buen ambiente laboral y contribuye a los propósitos de quienes integran el Banco.

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 el mínimo legal establecido en Chile. Esto va en sintonía 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 son parte integral de la gestión del Banco.

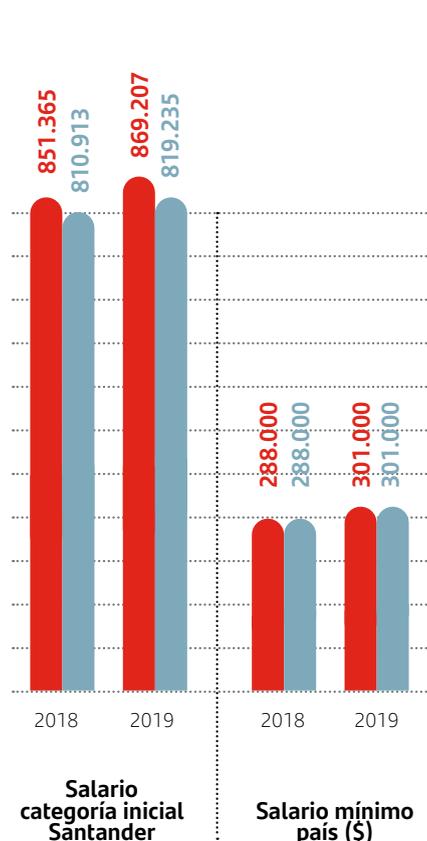
Durante el año reportado, el ingreso mínimo pagado por el Banco fue, en el caso de los hombres, 289% el sueldo mínimo chileno, y en el caso de las mujeres, 272%.

## I Salario mínimo local por género vs salario promedio inicial Santander

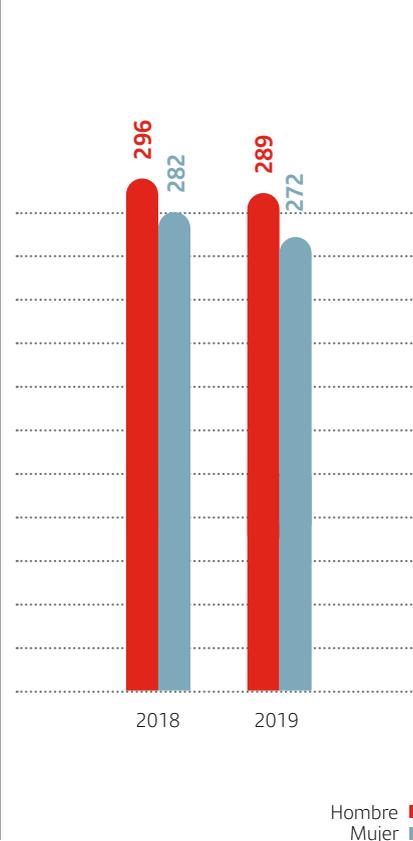
GRI [202-1]

	Salario mínimo país (\$)		Salario categoría inicial Santander		Ratio Santander vs país	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Mujer	288.000	301.000	810.913	819.235	282%	272%
Hombre	288.000	301.000	851.365	869.207	296%	289%

Promedio inicial Santander vs salario mínimo local



Ratio Santander vs país %





En Banco Santander contamos con una política retributiva fundada en conceptos de equidad y competitividad y por ende no discrimina en base al género de nuestros 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.

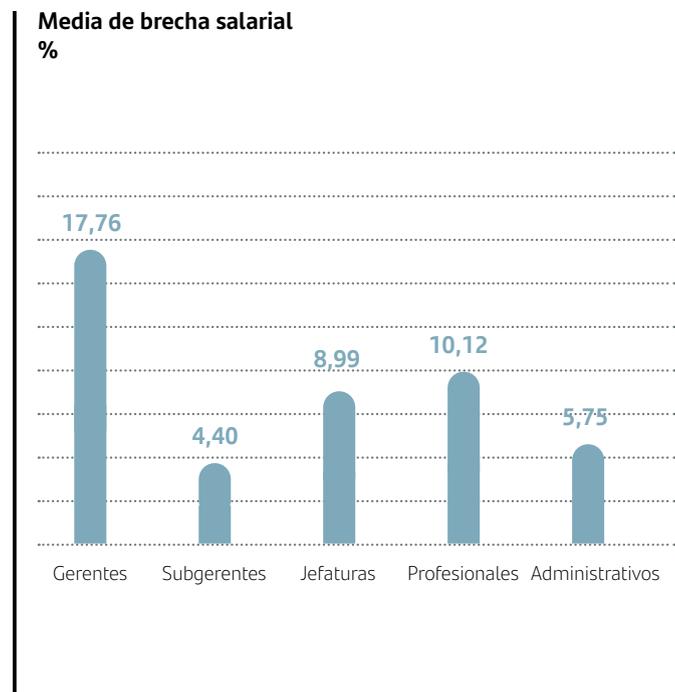
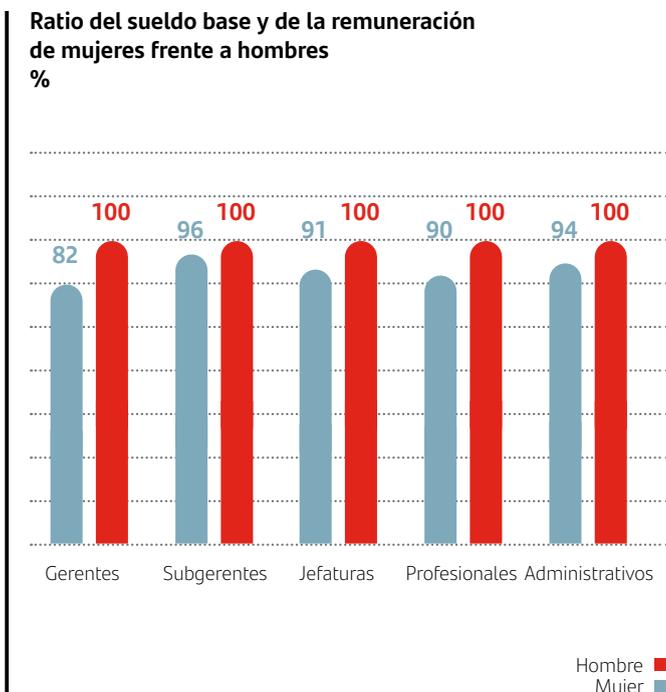
## I Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres

GRI [405-2]

Categoría Laboral	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
Gerentes	82%
Subgerentes	96%
Jefaturas	91%
Profesionales	90%
Administrativos	94%

Cargo	Media de brecha salarial
Gerentes	17,76%
Subgerentes	4,40%
Jefaturas	8,99%
Profesionales	10,12%
Administrativos	5,75%

Cargo	Diferencia salarial
Gerentes	27,81%
Subgerentes	15,74%
Jefaturas	8,39%
Profesionales	4,92%
Administrativos	2,00%



## Beneficios

Como reflejo del compromiso hacia sus colaboradores, Banco Santander ofrece una serie de beneficios e incentivos a sus trabajadores de tiempo completo, entre ellos seguro de vida y asistencia sanitaria, y otros que fueron creados 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 el Banco. A continuación, se indican los principales beneficios y la cobertura vigentes en 2019.

- 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**  
 El beneficio consiste en la posibilidad de participar en uno de los fondos de bienestar, que son autónomos de las organizaciones sindicales y que comparten administración bipartita con el Banco. Si el colaborador no desea afiliarse a un fondo de salud, deberá asumir por cuenta propia los costos del complementario de salud y seguro de vida.
- Permiso parental**  
 El Banco otorga un permiso de siete días hábiles con motivo del nacimiento de un hijo, al colaborador padre de éste. De estos días, cinco corresponden a los otorgados por la legislación legal vigente. El nacimiento deberá ser acreditado mediante un certificado. En 2019, el 90% de los padres colaboradores con derecho a este beneficio hicieron uso del mismo. Por otra parte, el Banco cumple con la legislación en torno al descanso de

maternidad con goce de sueldo. Durante 2019, 417 mujeres se acogieron a dicho permiso, es decir, el 100% de quienes podían optar a este derecho.

- Instalaciones para el cuidado de niños**  
 Banco Santander paga directamente el servicio de sala cuna para los hijos menores de dos años de sus colaboradoras. El beneficio se otorga en establecimientos reconocidos por la Junta Nacional de Jardines Infantiles y con los que la institución tiene convenio, por un monto máximo de mensualidad de 10,5 UF, y un monto igual por concepto de matrícula. El Banco también entrega un beneficio sustitutivo a aquellas colaboradoras cuyos hijos se encuentran imposibilitados de asistir a una sala cuna.
- Pago íntegro de licencias**  
 En caso de licencia médica por enfermedad, accidente de trabajo, trayecto o enfermedad profesional, el Banco pagará a todo colaborador y colaboradora, sus remuneraciones fijas habituales en forma íntegra hasta por un periodo de tres meses. Este beneficio va más allá del requisito legal mínimo e incluye licencias maternales y parentales.
- Plan de Jubilación**  
 GRI [201-3]  
 El Banco además ofrece un beneficio adicional para sus principales directivos que consiste en un plan de pensiones que busca que estos colaboradores cuenten con fondos para una mejor pensión complementaria al momento de su retiro. El Banco 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.



## I Beneficios de apoyo al desarrollo de colaboradores y sus familias en 2019



163

Bonos para preuniversitario



266

Becas para funcionarios



225

Becas para hijos que estudian en universidades o institutos profesionales



### I BENEFICIOS DE FIN DE AÑO

- Caja de Navidad
- Regalo Navidad Hijos
- Fiesta Navidad Hijos
- Aguinaldo Navidad



11

Premios a Mejor Puntaje PSU



3.582

Premios de Excelencia Académica



6

Becas Iberoamérica para hijos de colaboradores



### I BENEFICIOS DE APOYO

- Uniformes
- Colación
- Movilización
- Bono Compromiso y Fidelidad
- Bono Permanencia
- Bono por Carga
- Aguinaldo Fiestas Patrias
- Bono Invierno
- Bono Vacaciones
- Bono Escolar
- Bono Matrimonio
- Bono Fallecimiento
- Permiso Fallecimiento
- Permiso Matrimonio y Unión Civil



516

Colaboradores accedieron a sala cuna para sus hijos



886

Colaboradores accedieron a jardín infantil para sus hijos



558

Bonos y regalos por nacimiento

## I Flexiworking

Junto con lo anterior, Banco Santander ha adoptado la flexibilidad laboral como un valor que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, otorgando atractivos beneficios para ellos, que van desde tardes libres y trabajo remoto, hasta una Pausa con Sentido. Esto último es un programa que otorga un permiso especial de hasta tres meses, sin goce de sueldo, para quienes quieran hacer una pausa laboral para llevar a cabo algún proyecto que sea relevante en sus vidas y que por falta de tiempo no hayan podido lograr.

“Me siento muy afortunada y feliz de trabajar en esta empresa que me da la posibilidad de tener un espacio real para mí y mi familia. Este programa es muy innovador, ya que a todas las personas que les comento de esta postulación quedan muy sorprendidas”

**CAMILA LOZANO**  
EJECUTIVA DE CRÉDITO PREJUDICIAL,  
TERRITORIAL CENTRO CÍVICO  
BENEFICIARIA DE PAUSA CON SENTIDO



A ello se suman tres nuevos beneficios en esta línea, lanzados en 2019:

- **Horario a tu Medida;** iniciativa que permite a los colaboradores de Servicios Centrales adelantar o retrasar su jornada de trabajo en una hora. El cambio de horario se puede tomar entre uno a cinco días de la semana, con opción de elegir una jornada diferente para cada día. También es posible hacer uso de esta modalidad por un periodo acotado o prolongado. Al cierre de noviembre de 2019, se habían recibido 429 solicitudes para acceder a esta modalidad de trabajo.
  - **Trabajo Remoto;** programa piloto lanzado en la División Personas en agosto de 2019 que contó con la participación de 35 colaboradores, con quienes se trabajó junto a sus jefaturas para construir el propósito de la iniciativa, las definiciones claves, responsabilidades, buenas prácticas y otros aspectos. Una medición de percepción del uso de esta modalidad, que incluyó una encuesta a participantes y una entrevista con jefaturas y clientes internos, obtuvo buenos resultados globales. También se trabajó en el diseño de una política y procedimiento para quienes opten a esta modalidad de trabajo, según el tipo de funciones que realicen en el Banco.
  - **Permiso Tarde de Voluntariado;** programa piloto lanzado en 2019 que otorgó un permiso de tarde libre a los colaboradores de Servicios Centrales con contrato indefinido, para que pudieran disponer de cuatro horas de horario laboral para realizar voluntariado en iniciativas propias o de terceros, con foco en la ayuda de las personas más vulnerables de la sociedad. Esta iniciativa se convirtió en beneficio permanente a partir del 1 de marzo de 2020.
- A continuación, se indica el número de colaboradores que se beneficiaron de las iniciativas de flexibilidad en el trabajo durante 2019:



20

personas se tomaron una Pausa con Sentido durante 2019



7.612

tardes Libres y 8.902 Permisos Especiales Familiares se tomaron en total los colaboradores



259

personas trabajaron bajo la modalidad Horario a tu Medida



3.787

colaboradores accedieron al Permiso Plus



4.665

personas se tomaron su tarde de cumpleaños



35

colaboradores participaron del programa piloto Trabajo Remoto

# Salud y Seguridad

La salud y seguridad ocupacional de sus colaboradores es una preocupación para Banco Santander. Por ello ha implementado un programa de trabajo que contempla la aplicación de estrategias asociadas a salud ocupacional, seguridad laboral, prevención de incendios y otros aspectos, con el fin de mejorar y prevenir las condiciones de salud y seguridad y, de esta forma, promover el bienestar de las personas que integran la organización. Este programa, elaborado en conjunto con la Mutua de Seguridad, es monitoreado mensualmente y tiene una cobertura aproximada de 60%.

El enfoque de gestión en salud y seguridad ocupacional para 2019 estuvo orientado a reducir los indicadores de accidentabilidad por concepto de accidentes laborales, enfermedades profesionales y accidentes del trayecto. Cabe destacar que, en 2019, la tasa de accidentabilidad registró una baja de 7,7% en relación a 2018, superando la meta establecida de 5% de reducción; la tasa de enfermedades profesionales se redujo en 10%, superando ampliamente la meta de disminuir en un 6%; mientras que la tasa de accidentes del trayecto tuvo como meta una reducción de 15%, sin embargo, el resultado fue de 8,9%. Según datos de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), hubo un aumento de accidentes del trayecto a nivel nacional, especialmente en el último trimestre del año.

Otro foco importante del plan de salud ocupacional es el control de factores psicosociales y factores de riesgo asociados a enfermedades músculo esqueléticas. Desde 2017 que se han realizado de forma sistemática evaluaciones de estos riesgos en todas las sucursales y edificios centrales. Con los resultados obtenidos en la última evaluación realizada en mayo de 2019 se está trabajando con la Mutua de Seguridad en planes para la implementación de medidas correctivas, ya que existen sucursales que en la evaluación resultaron con un nivel de riesgo medio.

Durante 2019 el equipo de prevención de riesgos asistió a varios talleres para la nivelación de conocimientos en lo que concierne a la aplicación de protocolo TMERT, protocolo de riesgos psicosociales y protocolo PREXOR.

## I Exámenes ocupacionales y preventivos

Todos los exámenes ocupacionales y preventivos indicados para colaboradores en el contexto de los programas de salud ocupacional se realizan en la Mutua de Seguridad. Para mantener la confidencialidad de los resultados, estos se entregan directamente a cada colaborador, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la organización.

## I Lesiones relacionadas con el trabajo

GRI [403-9]

	Número	Tasa
Número y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0,00	0%
Número y tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (no incluye fallecimientos)	0,00	0%
Número y tasa de lesiones por accidente laboral registrables	66	2,35%
Principales tipos de lesiones relacionadas con el trabajo	Esguinces de tobillo, contusión de rodilla, contusión de mano, contusión sacro-coxígea.	

## I Enfermedades relacionadas con el trabajo

GRI [403-10]

	Nº de enfermedades
Número de víctimas mortales como resultado de enfermedades relacionadas con el trabajo	0
Número de casos de impacto en la salud relacionados con el trabajo	10
Principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo	Enfermedades de tipo psicosocial; enfermedades músculo esqueléticas y disfonía laboral.

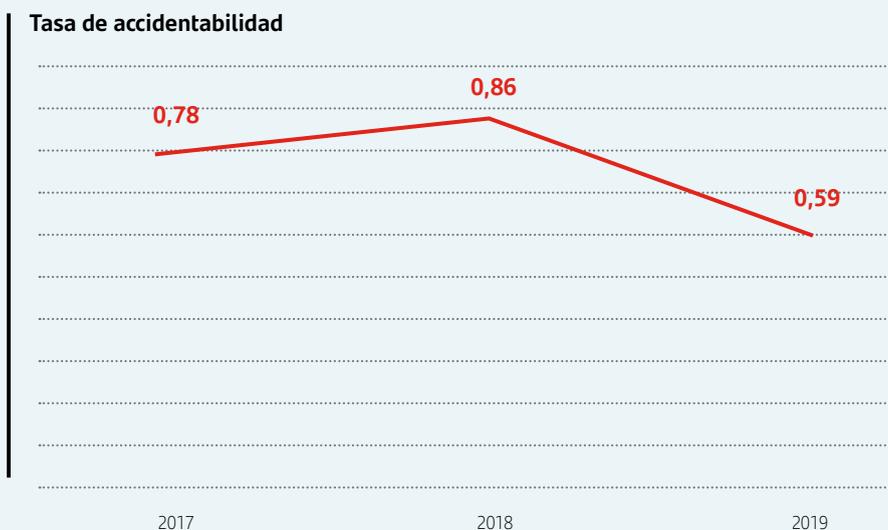


## I Seguridad Laboral

	2017	2018	2019	Meta
Tasa de accidentabilidad (/100)	0,78	0,86	0,59	n.a.
Tasa de fatalidad (/100.000)	0	0	0	0
Promedio de días perdidos por accidente	19,89	12,12	26,45	<30

	2016	2017	2018	2019
Tasa de ausencia*	4,00%	4,40%	4,70%	4,60%
Días de ausencia	35,98	61,41	41,41	62,25
Cobertura: % empleados	100	100	100	100

\*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.





## I 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, el Banco pone a disposición de todos los colaboradores un curso obligatorio en modalidad e-learning que trata sobre 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 Mutual, 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. Durante 2019 se realizaron los talleres de Manejo Manual de Carga, Protocolo TMERT sobre Trastornos Músculo esqueléticos, y Protocolo PREXOR, entre otros.

## I 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 número 54, que establece el funcionamiento de los comités paritarios de higiene y seguridad.

## I Colaboradores saludables

Entre las iniciativas de salud impulsadas por el Banco destaca la Semana BeHealthy, programa que surge desde el Grupo para abordar el desafío de ser la organización más saludable del mundo. El programa promueve conductas sanas en torno al ejercicio y la alimentación, además de la entrega de herramientas para controlar y mejorar la salud y la gestión del estrés. La versión 2019 de esta iniciativa consideró diversas actividades organizadas en torno a los cuatro pilares del programa: Conócete, Aliméntate, Equilibrate y Muévete. Entre ellas, charlas motivacionales sobre salud, talleres de cocina saludable, una feria de productos orgánicos, talleres de mindfulness, masajes de relajación y talleres deportivos y recreativos.

La Semana BeHealthy también ofrece a los colaboradores la posibilidad de realizarse

exámenes preventivos voluntarios tales como el control de presión arterial, glicemia, peso, talla y una encuesta de hábitos de salud. Estos exámenes son desarrollados por un equipo médico de la Mutual de Seguridad y los resultados son entregados directamente a cada colaborador para la gestión de su salud.

Santander, tal como ha sido informado dentro de los beneficios, facilita el acceso de sus colaboradores a servicios de salud fuera del ámbito ocupacional a través de una serie de convenios médicos con distintos organismos e instituciones de salud, los cuales se informan en intranet. A ello se suma un convenio colectivo que incluye un seguro de salud contratado con una aseguradora para cubrir el copago de las atenciones médicas y dentales de colaboradores y sus cargas familiares.

El Banco no recibe los resultados de exámenes médicos realizados por sus colaboradores en el contexto no ocupacional, salvo aquellos efectuados por vigilantes privados. Debido a la naturaleza de sus funciones y por normativa vigente, se les exige un examen físico y un certificado de control de impulsos, tras lo cual la empresa solo recibe un resultado "Apto" o "No apto", sin detalles adicionales.

## Libertad de asociación

Banco Santander Chile mantiene un diálogo permanente y fluido con sus 24 organizaciones sindicales y tres federaciones, las que representan los intereses de los colaboradores ante la empresa.

El Banco trabaja de manera colaborativa con todas ellas, procurando el bienestar de sus trabajadores, en equilibrio con el cumplimiento de los objetivos del Grupo. 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 ésta como a sus colaboradores.

### I Acuerdos colectivos de negociación

GRI [102-41]

Fruto de estos acercamientos, en diciembre de 2019 se cerró de forma exitosa un proceso de negociación colectiva con el área Contact Center de Santander.

Cabe destacar que el 100% de los colaboradores están cubiertos por los acuerdos de negociación colectiva.

**Tabla Sindicatos**

	2017	2018	2019
Porcentaje de empleados representados por un sindicato independiente.	75,5%	75,1%	74,9%





## Voluntariado corporativo

El compromiso de los colaboradores con la misión de Santander se materializa con fuerza en las iniciativas de voluntariado corporativo que el Banco promueve.

Se trata de un conjunto de actividades apoyadas por Banco Santander que, alineadas con la estrategia de sostenibilidad de la empresa, buscan motivar la participación de los colaboradores, quienes dedican su tiempo laboral, capacidades y talentos a causas, proyectos y organizaciones sin fines de lucro cuyo objetivo es aportar positivamente a la sociedad.

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.

Estas instancias se constituyen, además, en valiosas herramientas para reforzar el vínculo de la empresa con la sociedad; aumentar el orgullo de pertenencia de los profesionales hacia la empresa; generar lazos que mejoren la cohesión interna entre colaboradores; 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 principales organizaciones con las que Santander realiza acciones de voluntariado corporativo son TECHO-Chile y Fundación Belén Educa. A lo anterior se suma desde 2019 un rol activo del Banco en Compromiso País, programa de la Presidencia de la República que busca responder a los principales problemas sociales, entre ellos, la escolaridad incompleta de personas mayores de 18 años. De igual forma, los colaboradores pueden participar con sus propias iniciativas a través del concurso anual Proyectos Solidarios Santander.

Durante 2019 se llevaron a cabo 24 iniciativas en las que participaron un total de 2.411 colaboradores, beneficiando a 11.554 personas. Entre las actividades destacadas del año se encuentran el lanzamiento del permiso de Tarde de Voluntariado, el programa de Voluntariado en Educación Financiera, Santander Presente, Mentoring Mujeres Líderes, Voluntariado de Educación Medio Ambiental, y los diversos proyectos solidarios organizados por voluntarios Santander de todas las regiones del país.

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

### Horas destinadas a voluntariado en 2019, desglosadas por cargo

Cargo	Total
Directores	0,0
Gerentes	194,0
Subgerentes	234,0
Jefaturas	811,8
Profesionales	2.862,5
Administrativos	814,5
<b>Total</b>	<b>4.916,8*</b>

\*La cifra indicada combina horas laborales y no laborales, en una proporción de 57% para horas laborales y 53% de horas no laborales.



188.446.126.794

Número de acciones en circulación

Banco Santander Chile concentra su quehacer diario en el negocio financiero, innovación de productos, cuidado de riesgos, fuerte orientación hacia la calidad de servicio a clientes y una importante presencia en el mercado local. Esto lo

posiciona como una institución financiera líder del país, tanto por participación de mercado como por solidez patrimonial y rentabilidad. Además, es uno de los principales actores de la industria, tanto por capitalización bursátil como por volumen transado.



MMUS\$ 11.179,57

Capitalización de mercado



16,7%

ROE, uno de los bancos más rentables de Chile



3,68%

Rentabilidad del último dividendo pagado



2,37

veces Valor libro



A+

(estable) Por JCR, clasificadora de riesgo que comenzó cobertura 2019

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 ello 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



### I 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



Comunicaciones vía email



Desayunos con inversionistas locales y accionistas minoritarios

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.

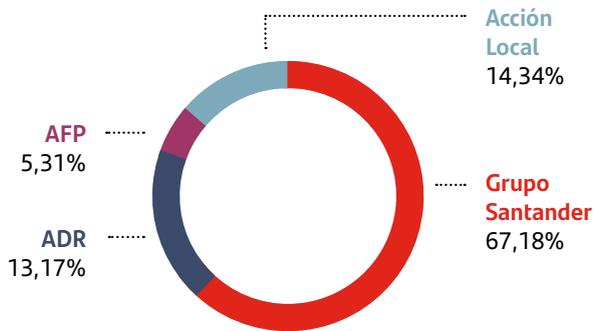
## Estructura Accionaria

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%
<b>Grupo Santander</b>	<b>126.593.001.268</b>	<b>67,2%</b>
T Rowe Price Group Inc	4.925.701.200	2,6%
Standard Life Aberdeen PLC	3.716.450.000	2,0%
A F P Habitat S A	2.916.887.066	1,5%
Banco de Chile Por Cuenta de Terceros Ca	6.314.521.607	3,4%
Schroders PLC	2.755.972.800	1,5%
A F P Provida S A	2.498.414.222	1,3%
Vanguard Group Inc/The	2.404.530.695	1,3%
A F P Capital S A	2.111.056.412	1,1%
JPMorgan Chase & Co	1.940.978.400	1,0%
Itau Corpbanca Por Cuenta de Inversionistas	5.083.184.612	2,7%
Banco Santander Por Cuenta de Inversionistas Extranjeros	4.571.196.533	2,4%
A F P Cuprum S A	1.298.142.588	0,7%
Banchile Corredores de Bolsa S.A	1.219.522.255	0,6%
Harding Loevner LP	1.113.956.400	0,6%
Wells Fargo & Co	1.092.526.000	0,6%
B.C.I. Corredor de Bolsa S.A.	840.788.679	0,4%
Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa	809.744.704	0,4%
Renaissance Technologies LLC	806.210.800	0,4%
Santander Corredores de Bolsa Limitada	765.833.180	0,4%
A F P Modelo S A	755.936.113	0,4%
INCA Investments LLC	563.000.000	0,3%
FMR LLC	527.084.000	0,3%
USS Investment Management Ltd	526.869.600	0,3%
Morgan Stanley	486.296.813	0,3%
Dimensional Fund Advisors LP	466.870.800	0,2%
State Street Corp	443.735.078	0,2%
A F P Planvital S A	427.142.802	0,2%
AQR Capital Management LLC	407.518.000	0,2%
BlackRock Inc	376.796.000	0,2%
Btg Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	345.251.421	0,2%
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	316.077.690	0,2%
Ariel Investments LLC	314.219.200	0,2%
Bice Inversiones Corredores de Bolsa S.A.	310.148.814	0,2%
Driehaus Capital Management LLC	281.274.000	0,1%
Todd Asset Management LLC	260.487.200	0,1%
Parametric Portfolio Associates LL	222.464.000	0,1%
Otros 11.387 accionistas	7.636.335.842	4,0%
<b>Total</b>	<b>188.446.126.794</b>	<b>100,0%</b>

El capital básico de Banco Santander al 31 de diciembre de 2019 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 2019 mantenían en su conjunto 5,31% de las acciones, y a otros accionistas minoritarios. Entre estos últimos se incluye a inversionistas que son tenedores de ADRs, los que representan 13,17% 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.

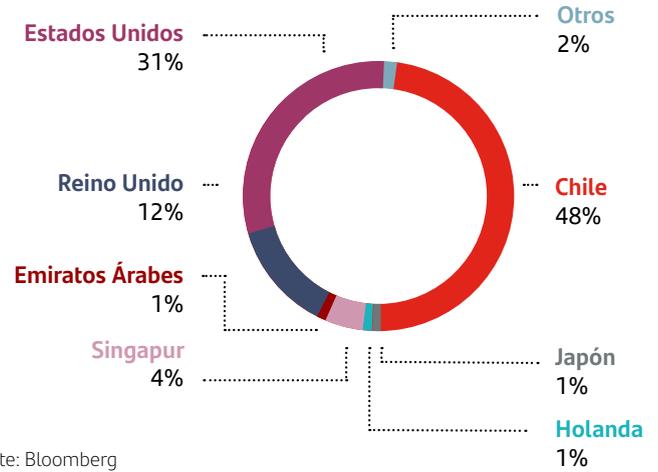
Fuente: DCV y Bloomberg

### Estructura accionaria de Banco Santander Chile



Fuente: DCV

### Distribución geográfica de los accionistas minoritarios de Santander Chile



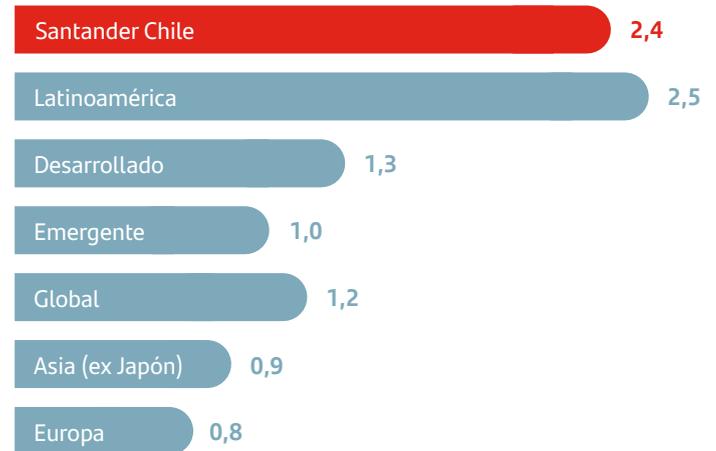
Fuente: Bloomberg

### Retorno total incluyendo dividendos



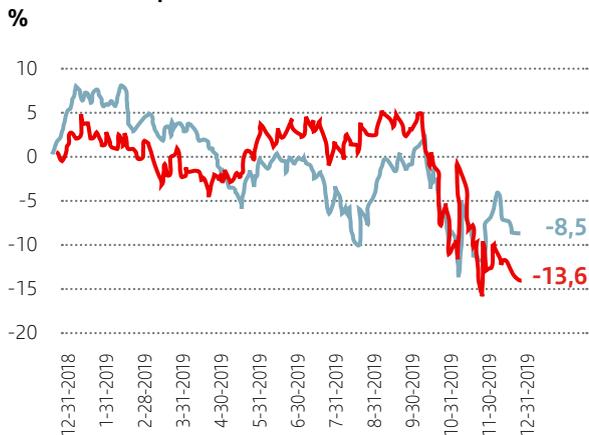
Fuente: Bloomberg

### Precio valor libro comparado con otros bancos

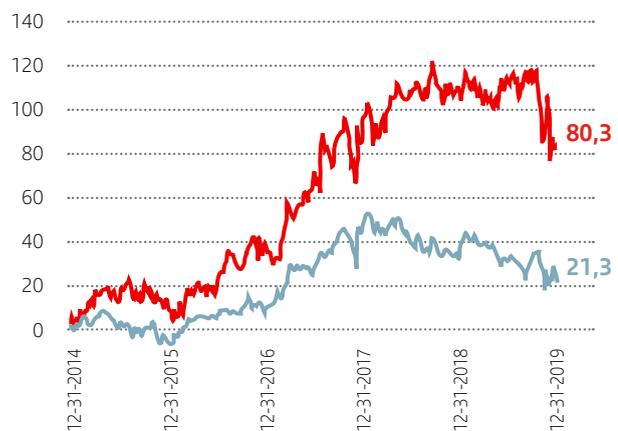


Fuente: UBS Global Banks Valuation

### Evolución comparada



Fuente: Bloomberg



Fuente: UBS Global Banks Valuation

Indicadores bursátiles	2019	2018	2017	var% 19/18
Precio acción (\$)	43,00	51,69	48,19	(16,8)
Precio máximo acción (\$)	53,99	55,23	50,65	(2,25)
Precio mínimo acción (\$)	42,00	47,50	34,65	(11,6)
Precio ADR (US\$)	23,07	29,90	31,27	(22,8)
Precio máximo ADR (\$)	32,62	34,94	32,06	(6,64)
Precio mínimo ADR (\$)	20,84	28,94	21,36	(27,99)
Acciones (millones)	188.446,13	188.446,13	188.446,13	n.a.
Ratio ADR	400,00	400,00	400,00	n.a.
Utilidad por acción (\$)	2,93	3,14	3,00	(6,69)
Utilidad por ADR (US\$)	1,57	1,80	1,95	(12,78)
Dividendo por acción (\$)	1,88	2,25	1,75	(16,44)
Dividendo por ADR (US\$)	1,13	1,49	1,04	(24,16)
Política de dividendos (%)	60,00	75,00	70,00	(20,00)
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	13,52	17,12	16,83	n.a.
Precio bolsa / valor libro (veces)	2,37	3,01	2,90	n.a.
Patrimonio bursátil (MMUS\$)	11.179,57	14.086,35	14.732,00	(20,64)
Volumen promedio diario (MMUS\$)	14,94	17,76	17,91	(15,88)
Retorno total (incluido dividendos) en pesos	(13,62)	12,00	35,10	n.a.
Retorno total (incluido dividendos) en dólares	(19,21)	(0,25)	49,30	n.a.

## Evolución de la Acción

Después de un 2018 más bien positivo, 2019 desplegó desafíos. Por una buena parte del año, las bolsas internacionales estuvieron marcadas por la incertidumbre creada por la guerra comercial entre Estados Unidos y China. Debido a la importancia de estos dos países para el comercio chileno, la bolsa local experimentó alta volatilidad durante el año. Con los acontecimientos sociales ocurridos en el país a finales de 2019, la incertidumbre en el mercado local aumentó a partir de octubre y el peso chileno se depreció fuertemente. Como consecuencia, el IPSA cerró con una variación anual negativa de 11,2% y un retorno total, incluyendo dividendos, de -8,4%.

El sector bancario chileno tuvo un desempeño inferior que el IPSA, siendo un sector expuesto al desempeño económico local. Entre los peers de Banco Santander Chile, se logró la mejor variación anual, -16,8%, cerrando el año con un valor de Ch\$ 43,0 (US\$23,1 por ADR). Sumando

el dividendo pagado durante el año, que corresponde al 60% de la utilidad atribuida del ejercicio 2018 por un monto de \$1,88457837 por acción, el retorno total percibido por los accionistas en el año alcanzó un -13,6%.

En términos de valorización, el Banco cerró 2019 transando con una relación precio/valor libro de 2,37 veces, reflejando el optimismo en relación 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 2019, el promedio diario transado alcanzó a US\$14,9 millones, de los cuales US\$7,1 millones corresponden a la acción local y US\$7,8 millones al ADR.

Volumen promedio de transado diario  
MMUS\$



## Políticas de dividendos

La política de dividendos del Banco se rige de acuerdo con la norma vigente sobre dividendos 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 y buenos resultados que ha logrado Santander. Por lo tanto, durante el ejercicio 2019, y según acuerdo de la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 23 de abril del mismo año, se repartió con cargo a las utilidades de 2018, un 60% de la utilidad atribuida a los tenedores patrimoniales, lo que significó un rendimiento de dividendo de 3,7% a la fecha de pago.

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.

Año	Dividendo (Ch\$ millones)	Porcentaje de utilidades repartidas	Rendimiento de dividendo (%)
2015	330.198	60	5,07
2016	336.659	75	5,30
2017	330.646	70	4,30
2018	423.611	75	4,24
2019	355.141	60	3,68

## 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, sitio Investor Relations, conferencias de inversionistas internacionales y diversas instancias de acercamiento.

A lo anterior se suman diversos canales de comunicación habilitados para asegurar un contacto permanente con los distintos inversionistas y accionistas minoritarios. En total, durante 2019 se realizaron más de 800 contactos con inversionistas de todo tipo en más de 10 países.

## 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 Fitch Ratings e ICR; y a nivel internacional, de Moody's, Standard & Poor's (S&P) y Fitch Ratings, todas las cuales mantuvieron sus clasificaciones del Banco, con perspectiva estable. A las clasificaciones internacionales se sumó en 2019, y por primera vez, el Japan Credit Rating (JCR), que clasificó a Santander con un A+ y perspectiva estable.

### I Clasificaciones nacionales

#### Fitch Ratings

Acciones	1CN1
Depósitos a corto plazo	N1+
Depósitos a largo plazo	AAA
Bonos hipotecarios	AAA
Bonos senior	AAA
Bonos subordinados	AA

#### ICR

Acciones	1CN1
Depósitos a corto plazo	N1+
Depósitos a largo plazo	AAA
Bonos hipotecarios	AAA
Bonos senior	AAA
Bonos subordinados	AA+



# Banco Santander destaca en los principales índices de sostenibilidad

## I Clasificaciones internacionales

### Moody's

Depósitos bancarios	A1
Baseline Credit Assessment (BCA)	A3
BCA ajustado	A3
Bonos senior	A1
Commercial paper	P-1
Perspectiva	Estable

### 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

### Fitch Ratings

Clasificación de largo plazo moneda extranjera	A
Clasificación de largo plazo moneda local	A
Clasificación de corto plazo moneda extranjera	F1
Clasificación de corto plazo moneda local	F1
Rating de viabilidad	A
Perspectiva	Estable

### JCR

Clasificación de largo plazo moneda extranjera	A+
Perspectiva	Estable

Fruto del firme compromiso de Santander 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, Grupo Santander fue destacado, por primera vez, como el banco más sostenible del mundo en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2019, índice de referencia internacional que evalúa el desempeño sostenible de las empresas en el ámbito económico, social y ambiental.

Asimismo, y por quinto año consecutivo, Santander Chile forma parte de DJSI Chile, ocupando el primer lugar del ranking local de bancos que integran este índice, tras alcanzar un total de 67 puntos. El Banco además, logró mantenerse en el DJSI MILA.

A ello se suma la calificación ESG (Environmental, Social Governance) obtenida con VIGEO Eiris, de 58/100 puntos, a tan solo cinco puntos de la empresa con mejor puntaje (63) y además representa un aumento de 20 puntos respecto de la calificación de 2016, mientras que en el índice MSCI, Santander Chile aparece evaluado con rating A en el ámbito ESG. Además, Santander Chile es una de las 19 empresas de Chile en formar parte del índice bursátil FTSE4Good Mercados Emergentes y Latinoamérica, siendo muy bien evaluados en la dimensión ambiental y social en comparación con otros bancos del índice.

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



### I DJSI

24%

Somos parte del 24% de las empresas más sostenibles a nivel global

1º

lugar de la banca a nivel local

### I EVALUACIÓN VIGEO EIRIS

58/100

puntos

En categoría banca retail y especializado

8º

de 270 en el mundo

4º

de 100 en mercados emergentes

# 4

## Creando Valor para la Sociedad

Para lograr que las personas y empresas progresen es fundamental alcanzar un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección ambiental. Por eso, Banco Santander se ha puesto el desafío de crear valor para la sociedad de manera responsable, promoviendo el crecimiento inclusivo y sostenible a través de diversas iniciativas que incorporan criterios sociales y ambientales en su desarrollo.

A continuación, se presenta el trabajo que Banco Santander Chile desarrolla a nivel social y ambiental, guiado por la Política General de Sostenibilidad, la Política de Cambio Climático y Gestión Ambiental, y la Política de Cultura de Santander, las que proporcionan el marco para el diseño y desarrollo de todos los proyectos.



### I Canales de comunicación con miembros de la sociedad



Sala de prensa



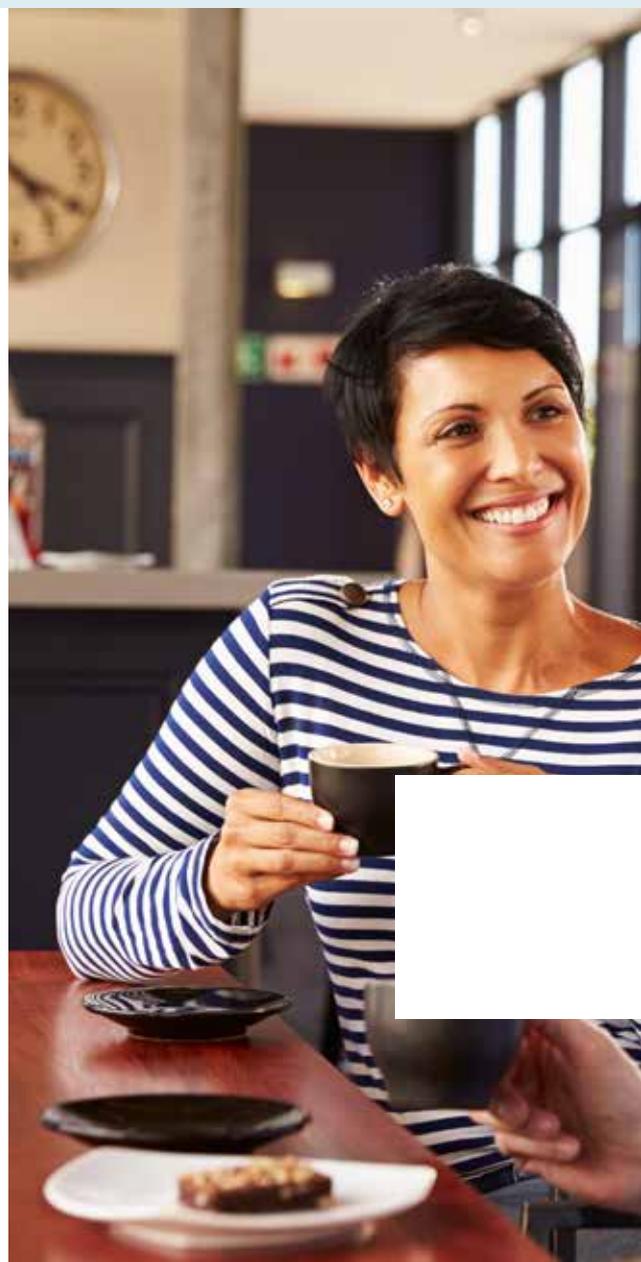
Sitio web de sostenibilidad



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



**Redes sociales del Banco:**  
Instagram, Facebook y Twitter



GRI [413-1]

## Dimensión social

Para Santander es importante aportar a la sociedad, no solo porque cumple con su misión de contribuir al progreso de las personas, sino porque genera un impacto positivo que va más allá de los beneficiarios directos de sus iniciativas

En este sentido, el Banco ha elegido aportar al crecimiento inclusivo de la sociedad en tres áreas principales: Aporte a la Educación e Inclusión Social, Empoderamiento Financiero, y Apoyo al Emprendimiento, con el convencimiento de que a través de su contribución en estas áreas las personas adquieren las herramientas necesarias para

mejorar su calidad de vida y ampliar sus horizontes. Cuando las personas progresan, lo hacen también sus familias, y finalmente, el país.

Los proyectos que aquí se detallan surgen del diálogo con distintas organizaciones tanto de la sociedad civil como del mundo académico, las que mantienen una relación de largo plazo con el Banco. Ejemplo de ello son TECHO-Chile y Fundación Belén Educa. Las iniciativas que finalmente se materializan son aquellas que están alineadas con la misión de la empresa, y que mayor impacto positivo tienen sobre la comunidad.



### Aporte a la Educación e Inclusión Social

- Programa de Becas de Movilidad Internacional Santander
- Universia
- Fundación Belén Educa
- Programa Compromiso País (Santander Presente, Aprende Mayor, Aprende Mejor)
- 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
- Olimpiadas de Actualidad de la Asociación Nacional de la Prensa



### Apoyo al Emprendimiento

- Ideas X
- Santander X
- Brain Chile
- Programas Work/Café
- Becas Santander de Oficios



### Voluntariado Corporativo



## I Aporte a la Educación e Inclusión Social

### I PROGRAMA DE APOYO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Con poco más de 20 años, el Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES) de Grupo Santander se ha convertido en un aliado para los estudiantes universitarios en todos los países en los que Santander mantiene operaciones. En Chile, Santander Universidades es el área encargada de gestionar su contribución a los tres ejes del programa: becas, emprendimiento y empleo.



#### Objetivo

Contribuir a preparar a 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 que pongan al servicio de la sociedad.



#### Hitos 2019

- Se duplicó el número de beneficiados en emprendimientos y becas, pasando de 500 en 2018 a 1.000 en 2019.
- La meta para 2020 es de 2.000 beneficiados.

### I PROGRAMA DE BECAS DE MOVILIDAD INTERNACIONAL SANTANDER

Santander Universidades lleva más de 18 años en Chile y 20 en el mundo, ofreciendo becas de movilidad internacional para estudiantes de pregrado, jóvenes docentes e investigadores quienes pueden optar al programa de becas Iberoamérica para universidades de Argentina, Brasil, España, Chile, Colombia, México, Perú, Portugal, Puerto Rico y Uruguay, así como de libre destino y uso, en el caso de las becas de Movilidad Libre Elección. En este tiempo el programa ha apoyado el progreso de más de 4.500 beneficiarios. Esta iniciativa tiene un impacto directo en la vida de quienes participan, ampliando su visión de mundo y sus posibilidades de movilidad social. Durante 2019, el programa entregó más de 400 becas, cuyas postulaciones aumentaron en 28% respecto del año anterior.



#### Objetivo

Generar experiencias internacionales que permitan ampliar los horizontes de jóvenes estudiantes de pregrado, cursando un semestre de formación en el extranjero, para adquirir nuevas herramientas de desarrollo y perfeccionamiento.



+400

Becas entregadas



En el área científica tener redes y conexiones internacionales es súper importante. Además, para mí es una gran oportunidad, de conocer otras culturas, de dominar un idioma y, en general, formarme como persona para poder contribuir a la sociedad. La Beca Santander es una gran oportunidad"

#### ISABEL GARCÍA, BECADA POR SANTANDER EN 2019

Tras completar enseñanza media, Isabel decidió permanecer en la Región del Maule y estudiar bioinformática en la Universidad de Talca. Gracias a las becas de movilidad internacional de Santander, Isabel logró viajar a Canadá y estudiar en la Universidad de Ottawa.

## Santander Becas Awards 2019, un reconocimiento a la movilidad internacional

Por tercer año, Santander Universidades celebra a los estudiantes que recibieron una de las Becas Santander de movilidad internacional.

Más de 200 personas participaron en Santander Becas Awards 2019, una emotiva ceremonia de reconocimiento a los beneficiarios de una Beca Santander de movilidad internacional, cuyo objetivo es potenciar la formación académica de los becados con formación en el extranjero.

“ Los invito a aprovechar al máximo las oportunidades que se les presenten con estas becas. Intenten siempre dejar una huella, aporten sus conocimientos y capacidades al desarrollo de los demás”.

Cristóbal Díaz, becado 2018 de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

## I Universia

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

A través de su plataforma digital, los jóvenes 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.

Entre las iniciativas más relevantes de 2019 se encuentra el trabajo realizado por Metared, red colaborativa conformada por los directivos de las áreas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) de universidades e institutos profesionales públicos y privados a nivel iberoamericano, con más de 40 instituciones representadas en Chile. Su objetivo es abordar la importante tarea de la transformación digital en la educación superior compartiendo mejores prácticas y casos de éxito, y realizando proyectos colaborativos.

Durante el año se efectuaron diversos seminarios, encuentros y videoconferencias a nivel nacional e internacional sobre temas relacionados a la transformación digital, entre los cuales destaca el II Encuentro Nacional de Metared Chile y el I Encuentro Internacional, ambos con sede en Santiago. En ellos se abordó el trabajo realizado entre las instituciones de educación superior en torno a la relación con proveedores, ciberseguridad, tecnologías educativas, e indicadores y KPIs, entre otras temáticas.



II Encuentro nacional Metared Chile, sede anfitriona: Pontificia Universidad Católica de Chile.



### Objetivo

Ser la mayor red de cooperación universitaria iberoamericana que contribuye al progreso de las instituciones de educación superior y de sus comunidades. Sus ejes estratégicos son: ser un punto de encuentro de las distintas instituciones; apoyar la transformación digital universitaria; guiar la orientación académica de futuros alumnos y potenciar el empleo y la empleabilidad.



### Hitos 2019

1. Metared Chile, sus distintos webinars, charlas y reuniones de trabajo, destacando el II Encuentro Nacional y el I Encuentro Internacional.
2. Encuentros de instituciones de educación superior, entre los que destacan el Encuentro de directivos de Comunicaciones y el Encuentro de directivos de Postgrados.
3. Diario Admisión 2020: publicación que informa a futuros alumnos sobre admisión de pre-grado, entregando 70.000 ejemplares a nivel nacional en 219 puntos.
4. Curso de inserción laboral para el empleo y autoempleo: curso de e-learning dictado a más de 20.000 alumnos en 2019, que aborda integralmente temas clave para todo nuevo profesional.
5. Expo Postgrados: feria que reúne a más de 20 universidades informando sobre su oferta de postgrados y formación continua.

## I Fundación Belén Educa

Banco Santander ha mantenido una alianza con Fundación Belén Educa desde que esta entidad sin fines de lucro comenzó su contribución a la educación de calidad en sectores vulnerables. Durante 19 años, esta cooperación se ha traducido en diversas iniciativas que han hecho posible el progreso y desarrollo de alumnas y alumnos de colegios en Puente Alto, Maipú, La Pintana, San Joaquín, Quilicura, Pudahuel, Santiago y Cerro Navia en la Región Metropolitana, y La Unión, en la Región de Los Ríos. En 2019 se realizaron los siguientes proyectos:

- **Becas Santander de Excelencia Académica**  
Cuatro jóvenes exalumnos de Belén Educa recibieron la Beca de Excelencia Académica que desde 2004 entrega anualmente el Banco a quienes destacan por su rendimiento escolar, compromiso, liderazgo, responsabilidad y aporte a la comunidad, permitiéndoles avanzar hacia la educación superior. Históricamente este beneficio ha permitido a los becados financiar la totalidad o un porcentaje del arancel anual de las carreras universitarias que hayan elegido. Actualmente, la beca va destinada a un programa de mantención y retención de los alumnos becados que ingresan a la educación superior, entregando financiamiento para el traslado y colación, así como un acompañamiento personalizado del proceso.
- **Prácticas en Banco Santander**  
29 jóvenes que recién completaban cuarto medio realizaron su práctica en diversas áreas del Banco, cumpliendo así con los requisitos de egreso de sus especialidades técnicas de educación media.
- **Programa Mentoring Mujeres Líderes**  
En 2019 se lanzó la primera versión del programa Mentoring Mujeres Líderes, desarrollado junto a Belén Educa y el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. El objetivo de esta iniciativa es incentivar a jóvenes mujeres a que continúen con sus estudios secundarios y superiores, tomando como ejemplo a otras mujeres profesionales que actúan de mentoras. En esta oportunidad un grupo de 19 directivas de Santander acompañaron a igual número de alumnas de Belén Educa para orientarlas en sus inquietudes personales y profesionales. El programa busca construir una instancia de diálogo y conversación sobre el rol de la mujer en el mundo del trabajo.
- **Programa de Tutorías Santander**  
Gracias al apoyo de voluntarios del Banco, 44 estudiantes de cuarto medio de colegios de Belén Educa recibieron orientación personalizada durante su último año escolar en torno a inquietudes personales, académicas y laborales. En los 11 años ininterrumpidos que lleva implementándose en el Banco, el programa ha acumulado más de 150 tutores Santander y un número similar de alumnos tutorados. Esta instancia ha resultado exitosa en el acompañamiento de los escolares de la Fundación, aumentando año a año su porcentaje de continuidad de estudios, que en el caso de los alumnos acompañados por profesionales Santander alcanza un 83% (frente al 73% del resto de los estudiantes de Belén Educa).
- **Charla de ciberseguridad**  
Ejecutivos de Banco Santander dictaron charlas de autocuidado digital y ciberseguridad a 160 alumnos de octavo básico a tercero medio del colegio San Damián de Molokai, ubicado en la comuna de Cerro Navia, perteneciente a la Fundación. En la actividad, los jóvenes conocieron los principales riesgos a los que se exponen en sus interacciones digitales a través de redes sociales e internet en general, y pudieron realizar preguntas a los expertos del Banco en un conversatorio final.
- **Encuentro con La Roja Femenina en Club Santander**  
Cerca de 40 alumnas de Belén Educa, del colegio Arzobispo Manuel Vicuña de La Legua, presenciaron en el Club de Campo Santander una sesión de entrenamiento de la Selección Femenina de Fútbol, en el marco de su preparación para el Campeonato Mundial de Francia, tras el cual compartieron un momento con las deportistas. El encuentro incluyó una charla motivacional para las jóvenes realizada por miembros del staff técnico de la selección, quienes destacaron la importancia de la disciplina, la perseverancia y el trabajo en equipo.
- **Proyecto Educación Medio Ambiental**  
Cuatro colegios de la Fundación Belén Educa participaron en el programa de reciclaje y educación medio ambiental Santander. Esto permitió la instalación de puntos verdes en dichos establecimientos, charlas de sensibilización a todos los alumnos y profesores, y capacitación en técnicas de reciclaje.



### Objetivo

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



14.260

Beneficiarios



668

Voluntarios



1.154

Horas donadas



### I Programa Compromiso País

Compromiso País es una iniciativa coordinada por la Presidencia de Chile, que convoca a los sectores público, privado, académico y a la sociedad civil para resolver problemas que afectan a la población más vulnerable del país. Para ello se conformaron 16 mesas de trabajo, cada una de ellas abordando las distintas problemáticas identificadas.

Con la misión de aportar al progreso de las personas y el firme convencimiento de que la educación es el motor del país, Santander Chile se sumó a este proyecto, liderando desde el mundo privado la mesa que se dedicará a trabajar para que las personas mayores de 18 años que no completaron su escolaridad logren hacerlo.

Las cifras indican que 37% de los chilenos mayores de 18 años (unos 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.

### • Santander Presente

Entendiendo que la educación cumple un rol transformador en las vidas de las personas es que Banco Santander, a través de su participación en Compromiso País, desarrolla este programa que busca que personas de más de 18 años que no han terminado sus estudios puedan rendir exámenes libres y finalizar su educación media, permitiéndoles cumplir con un importante requisito laboral.

Durante 2019 participaron 28 colaboradores del Banco, quienes durante tres meses acompañaron a un grupo de 87 personas conformado por trabajadores de empresas proveedoras del Banco, apoderados de distintos colegios de Belén Educa y personas inscritas a través de juntas de vecinos. Cada uno de ellos contó con acceso a una plataforma digital de nivelación de estudios, profesores capacitados para resolver dudas en línea y el acompañamiento de los voluntarios como tutores, quienes donaron 1.023 horas (406 laborales, 617 no laborales). Del total de inscritos, 66 personas se presentaron a dar examen y todos ellos aprobaron.



### Objetivo

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



87

Inscritos



28

Voluntarios



66

Graduados



1.023

Horas de voluntariado

Banco Santander busca aportar al desarrollo de las personas con el firme convencimiento de que la educación es un motor de progreso.



- **Aprende Mayor**

Se trata de un programa enfocado a personas mayores de 60 años, en su mayoría jubiladas o inactivas laboralmente, que deseaban completar su enseñanza básica. Participaron 76 adultos mayores de las comunas de Independencia, La Granja y Perquenco, quienes asistieron a clases de lenguaje, matemática, historia y ciencias dos veces por semana durante tres meses.

El programa, que se enmarca en la iniciativa Compromiso País, fue diseñado y ejecutado en una alianza entre SENAMA, el Ministerio de Educación, la Universidad Católica y Banco Santander, y culminó con la rendición de examen por parte de 54 alumnos, de los cuales 43 aprobaron.

Esta exitosa iniciativa piloto fue pensada para poder ser replicada en otras comunas a lo largo del país.

- **Aprende Mejor**

Es un programa que tiene por objetivo preparar académicamente a personas que se encuentran privadas de libertad y que no han completado sus 12 años de educación formal, para los exámenes de validación de estudios de enseñanza media. Esta población hoy manifiesta un alto interés por completar sus estudios, pero hay distintas particularidades del contexto carcelario que dificultan este proceso educativo.

Aprende Mejor fue un programa coordinado conjuntamente por Banco Santander y Gendarmería, con el apoyo del Ministerio de Educación. En virtud de éste, se hicieron clases a 61 internos del Centro de Detención Preventiva Santiago Sur, impartidas de manera voluntaria por estudiantes universitarios de carreras afines. De los 61 internos que se inscribieron en el programa, 28 se presentaron a rendir el examen y aprobaron 19.



**Objetivo**

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



76

Inscritos



54

Exámenes rendidos



43

Graduados



**Objetivo**

Preparar académicamente a personas que se encuentran privadas de libertad.



61

Inscritos



28

Exámenes rendidos



19

Graduados

## I Centros de Aprendizaje Un Techo para Aprender

Ante la necesidad de brindar oportunidades y espacios educativos que mitiguen los efectos de la exclusión social y que fomenten la participación de la comunidad en torno al aprendizaje, Banco Santander y TECHO-Chile crearon los Centros de Aprendizaje "Un Techo para Aprender". Se trata de espacios que entregan oportunidades de aprendizaje en un contexto de educación no formal para niñas, niños y adolescentes que viven en contextos de alta vulnerabilidad.

Allí se ofrecen programas educativos lúdicos, que fomentan competencias 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 la propia comunidad, capacitadas para esta labor y partícipes de la transformación de su entorno.



### Objetivo general

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



455

Flujo de asistencia de niños



65

Dirigentes sociales capacitadas como gestoras educativas



### Objetivos Específicos

1. Construir y habilitar espacios óptimos para desarrollar distintos programas educativos.
2. Fomentar el aprendizaje en territorios excluidos a través de programas y actividades educativas para niñas, niños y adolescentes.
3. Fortalecer el compromiso de la comunidad hacia el aprendizaje de niños, niñas y adolescentes.



1.092

Familias impactadas positivamente y



4

Programas operativos



2.739

Horas de uso educativo de los espacios



383

Voluntarios Santander

3.713

Personas

10

Centros de aprendizaje operativos



“ Uno va y conoce gente. Lo que más me gusta es jugar con amigos, a la pelota, con los juegos que hay ahí o a veces leemos libros. Lo paso mejor que estar pegado a la tele o al teléfono. Me gustan los juegos y compartir con hartos niños. Además, he aprendido a juntar las letras, porque yo no sabía leer bien y las gestoras me han ayudado”.

Testimonio de un niño beneficiado por el Centro de Aprendizaje



### TECHO-Chile lanza campaña "Sin lugar"

En promedio, 10 familias llegan a vivir a campamentos cada día en Chile. Esta realidad es la que motivó en 2019, el desarrollo de "Sin lugar", campaña con la que TECHO-Chile buscó sumar socios y visibilizar las consecuencias de la falta de una vivienda o de un barrio digno para vivir.

Se trata de una micro-serie de tres capítulos basada en la vida real, que retrata las experiencias de familias que viven en campamentos y villas de blocks, reflejando la realidad de exclusión de miles de personas en Chile.

Con el fin de promover la inclusión social, Banco Santander invitó a sus clientes a sumarse como socios a la labor de TECHO-Chile, a través de campañas comunicacionales en sus principales redes sociales.

Cabe destacar que este trabajo audiovisual fue reconocido en los premios Achap con cuatro medallas de oro: Mejor Campaña de Chile, Mejor serie Branded Content, Mejor Dirección, y Mejor Actuación.



### Banco Santander participa de conversatorio sobre la ciudad

Banco Santander participó de una inédita jornada de actividades para conversar y reflexionar sobre educación, vivienda e integración junto a autoridades de Gobierno, representantes del sector privado, la ciudadanía, personajes públicos, y voluntarios y pobladores de las comunidades donde trabaja TECHO-Chile. La cita se llevó a cabo en el Parque Metropolitano de Santiago y tuvo como objetivo generar un diálogo en torno a temáticas vinculadas a la ciudad con el fin de acortar las brechas sociales y construir ciudades más justas e integradas.



## I 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 ayudan a tomar decisiones responsables en torno al manejo de sus finanzas o por medio de la oferta de productos que incentivan el buen comportamiento financiero.

### I SANODELUCAS SANTANDER

Programa pionero en la industria bancaria chilena que materializa el compromiso de Santander con la educación financiera de todas las personas a través de acciones concretas que promueven el conocimiento financiero de toda la sociedad, buscando mejorar así la toma de decisiones, el uso de productos bancarios y el manejo de las finanzas personales.

La plataforma digital ofrece información de alfabetización financiera en sus distintas secciones, tanto para emprendedores como personas naturales. Durante 2019, el programa impactó a 425.329 personas.



#### Objetivo

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



425.329

Personas alcanzadas

### I SANTANDER LIFE: PROPUESTA COMERCIAL QUE FOMENTA EL BUEN COMPORTAMIENTO FINANCIERO

Life es una oferta de valor para rentas masivas centrada en la bancarización responsable y progresiva, la transaccionalidad y la educación financiera, fomentando el buen comportamiento financiero de los clientes. Opera mediante Meritolife, un programa basado en el mérito, que premia la oportuna respuesta ante los compromisos bancarios con acceso a beneficios tangibles tales como la postergación puntual de cuotas, la rebaja de tasas, el cambio de fechas de pago, descuentos y otros incentivos. Además, estimula la conducta de los clientes como usuarios digitales quienes pueden acceder a la plataforma Meritolife desde la app o el computador.

Durante 2019, se potenció el programa con nuevas funcionalidades, productos y fuentes de reconocimiento, para incorporar la dimensión de educación financiera y ayudar a los clientes a tomar mejores decisiones, en línea con el objetivo del Banco de contribuir al progreso de las personas. El producto impactó a un total de 77.197 clientes durante el año.

### I CUENTA LIFE

Lanzada en 2019, Plan Cuenta Life es una cuenta de contratación 100% digital, con foco en el ahorro y una serie de atributos que permiten que familias de rentas bajas y colectivos más vulnerables puedan acceder a servicios financieros básicos.

Por ejemplo, no se cobran comisiones por concepto de transacciones o giros en cajeros automáticos nacionales, y la cuota única mensual es de 0,08UF. Asimismo, la cuenta no permite sobregiros, lo que ayuda a evitar el sobreendeudamiento de las personas.

Cuenta Life además participa del programa Meritolife, al igual que Santander Life, premiando el buen comportamiento bancario integral de los clientes con beneficios e incentivos tangibles en este ámbito. Además, a través de este programa los clientes tienen acceso a la primera herramienta de ahorro por objetivo, donde se puede configurar un plan de ahorro e inversión con una meta específica.

A través de Cuenta Life, Santander no solo está apoyando la inclusión y el empoderamiento financiero de las personas que actualmente están excluidas del sistema bancario, sino que lo está haciendo de un modo que es coherente con su cultura: un producto Simple, Personal y Fair.



### Banco Santander entrega becas para Diplomado de Periodismo Económico de AIPEF

A través de la entrega de 30 becas, Santander se hizo parte de un proyecto clave de la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF). Se trata del Diplomado en Periodismo Económico dictado por la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Con ello, el Banco busca contribuir al país con educación financiera para periodistas que tendrán la importante labor de comunicar a la sociedad información clara sobre los hechos que ocurren en el ámbito económico.

### I PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA ESCUELA JUNTO AL CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS UC

Banco Santander y el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile desarrollan este programa desde 2016, con el fin de mejorar las capacidades y conocimientos financieros de las comunidades educativas del país mediante metodologías innovadoras e integrales.

En su cuarta versión, el programa contempló las siguientes etapas:

- Desarrollo de una investigación sobre Alfabetización y Comportamiento Financiero de Profesores en Chile, con el propósito de indagar sobre esta materia en las escuelas y el conocimiento que los profesores del país tienen al respecto. Se realizó una encuesta sobre educación financiera a nivel nacional, la que fue respondida por 1.235 profesores. Entre las principales conclusiones arrojó que en Chile, 7 de cada 10 docentes no se sienten seguros enseñando estos conocimientos a estudiantes de educación básica y media.
- "El Futuro es Ahorra" es una iniciativa digital que busca facilitar el proceso de aprendizaje de las temáticas financieras en alumnos de primero medio, a través de la gamificación, en una plataforma web. De esta forma se busca hacer más expedita la internalización de conceptos, procesos económicos y técnicas financieras por parte de los alumnos y contribuir a que desarrollen habilidades que les ayuden a una mejor toma de decisiones sobre el uso del dinero, de modo que se conviertan en agentes económicos responsables e informados. Se espera implementar esta tercera etapa del programa en marzo de 2020.

colegios y escuelas de sectores vulnerables sobre el manejo responsable de sus finanzas personales y de sus emprendimientos. En 2019, el curso se implementó en siete establecimientos de cinco comunas de la Región Metropolitana (Maipú, Puente Alto, Pudahuel, La Pintana y Renca), beneficiando a 335 personas con becas para asistir.

### I OLIMPIADAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA – ANP

Este año Santander se sumó a las XI Olimpiadas de Actualidad 2.0, competencia impulsada por la Asociación Nacional de la Prensa (ANP), que promueve el interés, análisis y comprensión de la contingencia nacional por parte de los estudiantes del país, a través de la lectura de los diarios locales. Entre mayo y noviembre de 2019, 1.458 alumnos de 243 colegios de distintas regiones del país tuvieron la oportunidad de medir sus conocimientos de actualidad, y por primera vez, de educación financiera. Los cuatro equipos finalistas, tres de regiones y uno de Santiago, fueron premiados en una entretenida ceremonia realizada en diciembre.



#### Objetivo

Promover el interés, análisis y comprensión de la contingencia nacional por parte de los estudiantes de educación media del país.



1.458

Alumnos participantes



243

Profesores



243

Colegios



18

Cursos



## I Apoyo al emprendimiento

Otra forma que tiene Banco Santander de contribuir a la sociedad y a la economía local es a través del apoyo al emprendimiento. Para ello cuenta con distintas iniciativas, entre las cuales destaca su alianza con la Asociación de Emprendedores de Chile, ASECH, la cual fue renovada en 2019 por tercer año consecutivo. Este año se realizaron encuentros con emprendedores a lo largo del país y capacitaciones realizadas por ejecutivos del Banco en materia financiera y otros temas relevantes. A través de este convenio, durante 2019 se impactó a 5.308 personas.

También cuenta con ofertas no financieras para Pymes, como el programa Conecta tu Pyme, que crea un sitio web sin costo para clientes de este segmento. El objetivo es apoyarlos en sus ventas online, poniendo a su disposición un extenso catálogo de diseños html5 para todo tipo de negocios. El programa incluye las herramientas necesarias para actualizar y administrar los sitios web desarrollados. En 2019, 18.167 clientes dispusieron de una plataforma web gratuita.

### I IDEAS X

Entendiendo que el emprendimiento es un importante motor económico y que es necesario incentivar tempranamente, Santander creó un premio exclusivo para estudiantes de pregrado con el fin de formar, acelerar, financiar y acompañar sus ideas innovadoras. Las mejores 10 obtuvieron en total seis millones de pesos cada una y un

seguimiento de tres meses al desarrollo del negocio, además de la completa capacitación que reciben los alumnos mientras participan del proceso.

La convocatoria se realizó a través de Santander X, plataforma digital internacional que busca ser el mayor ecosistema de emprendimiento universitario a nivel global. Se recibieron 223 proyectos enviados por 600 alumnos, de los cuales 50% provenía de regiones.

En una primera etapa se seleccionaron los 60 mejores proyectos, cuyos integrantes recibieron capacitación en emprendimiento. En la segunda etapa se seleccionaron 40, que recibieron apoyo de mentores y expertos en temas tales como asesoría legal, plan de negocio y pitch de negocio. Tras una presentación frente a un jurado se seleccionaron los mejores 20 proyectos, los cuales recibieron un capital inicial de un millón de pesos cada uno para acelerar sus respectivos emprendimientos. Posteriormente, en una gran final se eligieron los 10 proyectos ganadores.

### I SANTANDER X

Plataforma global donde jóvenes emprendedores pueden conectarse entre ellos y con los principales actores del ecosistema del emprendimiento: universidades, empresas, docentes, mentores y otros emprendedores, para desarrollar proyectos a nivel internacional. También tienen acceso a una red que

informa sobre eventos, convocatorias, noticias, y otros contenidos de interés.

En Chile, existen 18 instituciones de educación superior adheridas a Santander X. En 2019, 10 de ellas desarrollaron iniciativas de emprendimiento universitario en esta plataforma, en alianza con Santander, recibiendo casi 1.000 postulaciones de iniciativas innovadoras y de alto impacto social.

### I BRAIN CHILE

Se trata de un programa que busca impulsar la transferencia de emprendimientos de base científico-tecnológica desde el ámbito de las instituciones de educación superior, nacionales e internacionales, hacia distintos sectores de la industria, logrando agregar valor al país y a la sociedad. Es una iniciativa del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, la Escuela de Ingeniería y la Dirección de Transferencia y Desarrollo de la Pontificia Universidad Católica de Chile, junto a Banco Santander.

En 2019, además de celebrar la quinta versión del certamen, BRAIN Chile logró un importante paso en la internacionalización de la iniciativa, acordando la implementación de un programa piloto en México.



278

Participantes



17%

Más participantes que en 2018



25%

De participación desde otros países



40

Millones de pesos a repartir: 12 para el ganador, 6 para los otros 3 puestos, 2 millones para el premio del público, y por primera vez se repartió 1 millón entre los 8 equipos finalistas.

## I PROGRAMA WORK/CAFÉ

Modelo de sucursal ícono de Banco Santander, los Work/Café se han transformado en un grato espacio, no solo de atención al cliente, sino de estímulo al emprendimiento, trabajo colaborativo y aporte a la comunidad a través de diversas iniciativas desarrolladas con ese propósito. Con más de 50 oficinas abiertas y presencia en todas las regiones del país, Work/Café se proyecta como un valioso aliado para promover el crecimiento inclusivo y sostenible.

### • Work/Café Solidario

Esta iniciativa comenzó en 2018 y busca, a través de la venta de tazones solidarios de cerámica gres y enlozados, apoyar a familias que viven en campamentos, como también promover el trabajo y desarrollo de Pymes locales. Durante 2019, los tazones solidarios estuvieron disponibles en 21 sucursales Work/Café.

### • Work/Café en universidades

Durante 2019, Banco Santander inauguró dos sucursales Work/Café al interior de universidades del país. La primera en marzo, en el Campus Lircay de la Universidad de Talca, y la segunda en septiembre, en el Campus San Joaquín de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ambas sucursales cuentan con espacios de cowork, sala de reuniones, Wifi, cafetería de especialidad y la asesoría financiera del Banco, constituyéndose en un grato punto de encuentro para alumnos y académicos, desde donde puedan surgir grandes ideas, innovaciones y emprendimientos.

### • Charlas Work/Café

Este proyecto busca sensibilizar, fortalecer y dar a conocer a la comunidad de emprendedores vivencias y casos reales de personas reconocidas vinculadas al mundo del emprendimiento e innovación.

Durante 2019, se realizaron 14 charlas a las que asistieron 1.143 personas y participaron vía streaming 8.392 personas.

### • Radio Work/Café

El programa de radio, que inició su transmisión en Radio Zero el 1 de agosto de 2018 y se mantuvo allí hasta agosto de 2019, se trasladó de frecuencia a Radio Infinita a partir del 30 de septiembre del mismo año, con lo cual multiplicó su alcance y logró cobertura nacional. Los temas centrales de este espacio radial son el emprendimiento y la innovación, además de ofrecer una vitrina para quienes quieran compartir ideas, experiencias y consejos para todos los emprendedores de Chile. Conducido por Soledad Onetto, el programa se transmite de lunes a viernes, entre las 17 y 18 horas, a través de Radio Infinita y el canal de televisión Mega Plus. En redes sociales puede ser visto a través del perfil de Santander Chile en Facebook Live.

## I BECAS SANTANDER DE OFICIOS

Se trata de un programa de capacitación en oficios, realizado por el Banco junto a TECHO-Chile, con el fin de desarrollar y potenciar competencias laborales de personas que pertenecen a las zonas más vulnerables del país, entregando herramientas que favorecen el autoempleo y emprendimiento.

Durante 2019 se entregaron 250 becas para 10 cursos en panadería y pastelería realizados en Santiago, Concepción y Valparaíso. La iniciativa contó con la participación voluntaria de seis colaboradores del Banco, entre ellos economistas del equipo de Estudios que compartieron sus conocimientos de educación financiera en torno al ahorro y el endeudamiento responsable, entre otros temas.



### Objetivo

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



250

Becas entregadas / Beneficiarios



10

Cursos de panadería y pastelería



6

Voluntarios de Banco Santander





### Otras Iniciativas del Banco

- **Premio Nacional Mujer Impacta 2019**

Con el fin de visibilizar y fomentar el empoderamiento femenino, Banco Santander selló una alianza con la organización Mujer Impacta, con el fin de contribuir con el reconocimiento que lleva el mismo nombre, iniciativa que por séptimo año consecutivo destacó a mujeres que contribuyen a mejorar la vida de las personas y a construir un país mejor. Las siete premiadas en 2019 ahora forman parte de RedImpacta, comunidad

integrada por las 49 mujeres que han recibido esta distinción, y que les permite acceder a mentorías, cursos de capacitación y talleres de apoyo para que puedan seguir aportando al país desde sus respectivos ámbitos.

- **Volando en V**

Durante 2019, y gracias al apoyo de Banco Santander, Fundación Volando en V pudo desarrollar un programa de convivencia escolar en Colegio Ozanam de la Fundación San Vicente de Paul. El objetivo de este programa es motivar a los estudiantes a

ser proactivos y entregarles las herramientas para construir una comunidad estudiantil unida, tolerante y colaborativa.

Esta iniciativa contempló capacitación y acompañamiento del equipo de líderes a cargo del programa, jornadas de sensibilización, talleres formativos para docentes y apoderados, y una serie de intervenciones para fortalecer la convivencia escolar. Con ello se impactó positivamente a 976 estudiantes, 56 docentes y 279 familias.



### I VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Una parte importante de la contribución que Santander hace a la sociedad es realizada por sus propios colaboradores, quienes motivados por el Banco abrazan la misión de ayudar a las personas y empresas a prosperar, materializando este compromiso en acciones que abarcan un amplio rango de temas.

A continuación, se detallan las actividades de voluntariado más relevantes del año, las que siempre están alineadas con la misión de la organización, la coyuntura y las necesidades de la comunidad.

- **Voluntariado de educación medio ambiental**

Cerca de 80 colaboradores de Banco Santander visitaron cuatro colegios de Fundación Belén Educa para construir y habilitar puntos de reciclaje para el uso de estos establecimientos y de las comunidades que los rodean. En esta actividad los colaboradores donaron 624 horas de trabajo para beneficio de 6.571 personas.

- **Proyectos solidarios**

Concurso de proyectos solidarios que Banco Santander organiza cada año para brindarle a todos sus colaboradores a lo largo del país, la oportunidad de desarrollar e implementar un proyecto que esté en sintonía con su propia motivación social, contribuyendo con \$1.000.000 para su ejecución. Las 15 iniciativas ganadoras de 2019, ocho de ellas de regiones, se seleccionaron entre 70 proyectos recibidos.



2.411

Voluntarios



24

Iniciativas



11.554

Personas beneficiadas



• **Voluntariado en Educación Financiera**

Iniciativa que parte en 2019 con el fin de incentivar el empoderamiento financiero de personas de sectores vulnerables del país, y a la vez potenciar la motivación y compromiso de los voluntarios del Banco con la misión de contribuir al progreso de las personas.

Colaboradores de las áreas comercial, financiera y tecnológica del Banco dictaron charlas de ahorro y endeudamiento responsable a cerca de 50 personas que están emprendiendo o desarrollando una idea de negocio.

Cabe destacar que las primeras beneficiarias de este voluntariado fueron las estudiantes del programa Becas Santander de Oficios, programa centrado en desarrollar competencias y habilidades para el autoempleo y el emprendimiento de personas de sectores vulnerables.

**Voluntariado Corporativo en Santander 2019**



## I Inversión Social

GRI [415-1]

### I INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE APOYO PÚBLICO

GRI [203-1]

En 2019, Banco Santander financió la construcción de seis viviendas transitorias en el campamento 21 de Mayo de la comuna de Colina, que fueron destruidas en un incendio. El costo de esta inversión fue de 6,5 millones de pesos.

Tipo de contribución	Total 2019
Contribuciones en efectivo	\$ 4.163.463.068
Costo de horas por voluntariado	\$ 37.402.701
Donaciones en especies	\$ 6.416.793.853
Costos de administración de los proyectos	\$ 215.900.000
<b>Total</b>	<b>\$ 10.833.559.622</b>

### I DONACIONES

La Política General de Sostenibilidad entrega los lineamientos para los aportes que realiza Banco Santander Chile 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 fomentar el pensamiento crítico y el desarrollo del capital humano del país. También contribuye a diversos gremios con el mismo fin, estos son: Libertad y Desarrollo, CEP, CIEPLAN, ABIF, CAMACOES, Centro de Políticas Públicas UC y Paz Ciudadana.

Categoría	2016	2017	2018	2019
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	\$430.620.962	\$397.250.225	\$580.990.000	\$495.458.610
Contribución anual	\$430.620.962	\$397.250.225	\$580.990.000	\$495.458.610

#### Porcentaje total de costos atribuidos a donaciones/inversión social



0,2%  
Donaciones



36,4%  
Inversión Social



63,4%  
Iniciativas Comerciales



# Dimensión ambiental

El cuidado y protección del medio ambiente, tanto en su operativa interna como en el desarrollo de su actividad bancaria y financiera, representa un pilar fundamental en la gestión de la sostenibilidad del Banco y en su contribución al crecimiento sostenible de las comunidades en las que está presente.

Es así que sus principios de actuación y compromisos en esta materia son recogidos en su Política General de Sostenibilidad, la Política de Cambio Climático y Gestión Ambiental, Políticas Socioambientales y Política de Cultura, asegurando un comportamiento responsable con el medioambiente e incluyendo a todos sus grupos de interés.

A continuación se presentan las principales áreas de gestión ambiental y los hitos más relevantes del año.



## Finanzas Sostenibles

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



## Análisis de Riesgos ambientales y sociales

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



## Huella Ambiental

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



## I Finanzas sostenibles

Santander es uno de los bancos líderes a nivel mundial en finanzas sostenibles, y principal impulsor de esta actividad en Latinoamérica. Con ello, el Banco incorpora criterios ESG (por sus siglas en inglés, Environmental, Social, y corporate Governance) en su línea de negocio a nivel de asesorías y productos de financiación, tanto para el segmento de Banca de Inversión y clientes corporativos, como para el segmento de Banca de Empresas y Empresas Regiones. 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, recientemente formada en 2019 y 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

o vinculados a variables ESG, donde también existen bajo formato préstamo y bono. A continuación, se presentan los hitos más relevantes del año en esta materia:

### I PRÉSTAMOS VERDES Y SOSTENIBLES (ESG)

En un mercado en auge, que registra un volumen global de US\$ 165.000 millones en 2019 y un crecimiento del 230% con respecto al año anterior, Santander se posiciona como uno de los líderes mundiales, ocupando la segunda posición a nivel global en préstamos sostenibles.

Con el respaldo de haber formalizado cerca de 60 préstamos a nivel global bajo formatos sostenibles, Santander también mantiene una posición de liderazgo a nivel regional, donde ha estado al frente de varias de las principales transacciones registradas en Latinoamérica, como han sido los primeros créditos bajo este formato en Chile, México o Argentina.

En esta materia, destacan dos transacciones pioneras en Chile en 2019:

- En mayo Banco Santander financió el primer crédito formalizado en Chile vinculado a criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG Linked Loan), situándose a la vanguardia del mercado y liderando el financiamiento sostenible en el país.

Se trata de una línea de crédito corporativa multidivisa por US\$ 30 millones, estructurada en dos tramos -dólares y pesos chilenos- a favor de la filial local de Acciona (Acciona Financiación Filiales Chile SpA; AFiFi), para usos corporativos.

En este tipo de financiamientos, el precio a pagar por la línea de crédito está vinculado al comportamiento del deudor en las variables medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. Cada año, RobecoSAM, que actuará como agencia calificadora, evaluará el rating ESG alcanzado por Acciona, asignando una calificación que condicionará el precio a pagar por el deudor. De esta forma se generan incentivos para que las empresas sean más responsables en materias que cada vez adquieren mayor relevancia para el desarrollo sostenible de la sociedad.

- En octubre de 2019 Banco Santander consolidó su posición de liderazgo en este mercado de financiaciones sostenibles, con la estructuración del Préstamo Sindicado Verde más relevante a nivel regional, a favor de Acciona, para financiar inversiones de energía solar y eólica en Chile. El instrumento se estructuró en dos facilidades: un Crédito Sindicado de US\$ 150 millones a cinco años amortizables y una Línea de Crédito para capital de trabajo (RCF) por US\$ 50 millones a cinco años plazo. Banco Santander Chile fue la única entidad nacional en la transacción y actuó como estructurador y agente de la financiación.

## I BONOS VERDES Y SOSTENIBLES

Se trata de un mercado de gran relevancia a nivel global, con cerca de US\$ 320.000 millones, lo que supone 5% del volumen total de emisiones a nivel mundial. Aquí, 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 Corporate 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 Hybrid (AES Gener en 2019).



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 articula en dos tramos, siendo el tramo en EUR por un total de EUR 1.960 millones y el tramo en US\$ por un total de US\$ 1.650 millones, para acometer un ambicioso programa de reformas e inversiones, todas ellas con impacto medioambiental y social.

## I PROJECT FINANCE CON IMPACTO ESG

Se trata de financiación bajo estructura de Project Finance, para proyectos de inversión, generalmente bajo un marco concesional en proyectos de tipo infraestructura, o bajo un contrato de suministro o 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:

- **Desaladora Spence:** Planta de desalinización de agua en la Bahía de Mejillones que proveerá de agua a una mina de cobre a través de una tubería de 150 kilómetros. La planta contribuirá a la producción de cobre, permitiendo reducir el consumo de agua y mitigar las consecuencias derivadas del uso intensivo de este recurso en labores mineras en la región.



US\$ 512

Millones de inversión

- **Cerro Dominador**  
Construcción de dos proyectos complementarios de energía renovable, pioneros en el uso de esta tecnología en América Latina: un parque fotovoltaico y una planta de generación solar. Cabe destacar que este proyecto significa un avance en el desarrollo de una matriz energética renovable para el país, ya que permite utilizar fuentes de energía renovable durante las 24 horas.

- **Concesión Vial Rutas del Loa**  
Obras de mejora y ampliación a doble calzada de la actual Ruta 25, la que abarca 111 kilómetros. La sociedad concesionaria además deberá construir 25 kilómetros de nueva vía ubicada en la circunvalación oriente en Calama, en la Región de Antofagasta. El proyecto permitirá aumentar la seguridad en esta carretera utilizada principalmente por las grandes mineras, reduciendo el número de accidentes en la ruta. Adicionalmente, la mejora en la infraestructura vial permitirá un mayor desarrollo y competitividad en el sector minero, incentivando la actividad industrial y comercial de la zona.



US\$ 326

Millones de inversión



US\$ 880

Millones de inversión



### Iniciativa financiera de la ONU realiza capacitación en Finanzas Sostenibles y Riesgos ESG junto a Santander

Más de 50 profesionales del Banco participaron de la jornada de capacitación en Finanzas Sostenibles y Riesgos ESG organizada por las áreas de Sostenibilidad, Riesgos y Global Debt Finance.

La iniciativa enmarcada en el compromiso de Banca Responsable de Santander de contribuir al crecimiento

sostenible y apoyar la transición hacia una economía baja en carbono, contó con la participación de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI) y expertos en materia de sostenibilidad y evaluación de riesgos ESG, quienes expusieron junto al Director Ejecutivo de Global Debt Finance y la Gerente del Portfolio BEI-CIB sobre la coyuntura mundial, las oportunidades y desafíos de la financiación sostenible y el posicionamiento de Grupo Santander en la materia.

Cabe destacar que adicional a esta iniciativa, Santander Chile ha participado como auspiciador en numerosos foros y conferencias a nivel local y regional, en paneles o exposiciones específicas de Sustainable Finance, y ha abordado numerosos casos de éxito a nivel global. Esto denota el apoyo e impulso que Santander entrega a todo lo relativo a Financiación Sostenible y Banca Responsable en Chile y Latinoamérica.



## I Análisis de riesgos ambientales y sociales

GRI [102-11][201-2]

En 2019, el Grupo creó el área de Riesgos Socioambientales dentro de la División de Riesgos del Banco. En Santander Chile, esta función se implementa desde el área de Portfolio Manager BEI & CIB, que opera en la misma división a nivel local.

Dentro del marco de las políticas de sostenibilidad, el proceso de análisis de riesgos ambientales y sociales incluye un análisis interno del cliente, del proyecto si corresponde, y de la industria a la cual pertenece.

Para el caso de proyectos se desarrollan procesos de debida diligencia (due diligence) técnica, ambiental, de mercado, de seguros, y del modelo financiero. Junto con ello se lleva a cabo la verificación interna de cumplimiento y riesgos, la evaluación de los Principios de Ecuador en caso de estar afecto y la evaluación o renovación del proceso Know Your Client (KYC) para clientes CIB.

Este último elemento de debida diligencia sirve para conocer a cada uno de los clientes con los cuales el Banco trabaja en esta área y así asegurar que sus actividades sean legítimas.

Santander además mantiene un diálogo permanente con sus clientes en torno a los riesgos y oportunidades asociados a los criterios ESG, lo que incluye información acerca de las nuevas tendencias de mercado, el posicionamiento del Banco, la evolución de las variables ESG en su industria, y el comportamiento de sus competidores. Asimismo, el Banco les entrega soluciones acordes a sus características y objetivos para mejorar su desempeño en materias ESG y para incorporar soluciones sostenibles de financiación a su estrategia corporativa.

### I POLÍTICAS SOCIOAMBIENTALES

Banco Santander además cuenta con cuatro Políticas Socioambientales que rigen para las compañías pertenecientes al segmento corporativo (CIB). Estas políticas detallan la prestación de productos y/o servicios financieros y los criterios para el análisis del riesgo social y ambiental de los clientes pertenecientes a sectores sensibles como Energía, Soft Commodities, Defensa, y Minero-Metalúrgico, determinando la restricción o prohibición de ciertas actividades de financiación. En el caso de las actividades prohibidas de financiamiento, las restricciones rigen para clientes CIB y clientes pertenecientes a los segmentos

empresa y Pymes cuyo límite de Riesgos supere los \$ 400 millones de pesos.

- Política para el sector Defensa y tecnologías de doble uso.
- Política para el sector Energía, para las actividades de extracción, producción y tratamiento de petróleo y gas; centrales térmicas de carbón, nucleares y de energía hidráulica; otras instalaciones de generación de energía renovable; bioenergía; y construcción de líneas de transmisión y distribución de energía eléctrica.
- Política para el sector Soft Commodities para actividades con impacto en bosques, sabanas tropicales y biomasa de la sabana.
- Política para el sector Minería y Metalúrgica para las actividades del sector minero-metalúrgico, particularmente aquellas relacionados con la prospección e investigación minera; desarrollo minero y explotación minera; restauración y recuperación del espacio natural explotado; obtención del metal contenido en el mineral de la roca extraída y su tratamiento posterior; procesado de subproductos; producción y comercialización de minerales, excluyendo la producción de productos terminados.

Las operaciones afectas a estas políticas se reportan semestralmente en el Comité Integral de Riesgos (CIR). Adicionalmente, toda operación de financiamiento de línea de capital de trabajo y/u operación puntual del segmento corporativo (CIB), cuya aprobación se decide por el Grupo en Madrid, debe cumplir con el procedimiento de estas políticas y ser ingresada en la plataforma corporativa ESRM, con las distintas instancias de revisión.



## I POLÍTICAS DE FINANCIACIÓN DE SECTORES SENSIBLES

Santander cuenta con Políticas de Financiación de Sectores Sensibles, considerados como tal por su propia razón social, repercusión política o cultural, que pueden implicar un riesgo reputacional para el Banco. Las siguientes actividades se asocian a sectores sensibles:

- 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 reporta trimestralmente a la Corporación.

## I PRINCIPIOS DE ECUADOR

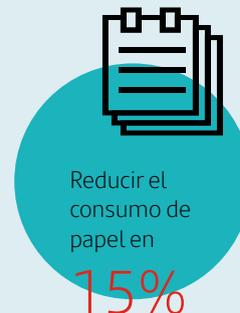
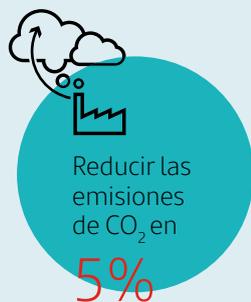
Como mandato corporativo y desde la adhesión del Grupo en 2009, todos los proyectos de financiación estructurada de proyectos mayores a US\$ 10 millones deben obligatoriamente pasar por la evaluación de los Principios de Ecuador, como parte del proceso de evaluación de riesgos sociales y ambientales.





## I Huella ambiental

Banco Santander Chile cuantifica el impacto ambiental de sus operaciones y define diversas medidas y objetivos para reducir su Huella Ambiental.



### I GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Santander cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) certificado por séptima vez consecutiva en 2019 bajo la norma ISO 14001:2015 y cuya vigencia se extiende hasta julio de 2022<sup>1</sup>.

El gobierno del SGMA reside en el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura, el cual está encabezado por el gerente general e integrado por gerentes de las distintas divisiones de la compañía, permite la implementación estratégica de las iniciativas de gestión medioambiental de la organización.

1. El Sistema de Gestión Medioambiental posee un alcance definido para los tres edificios centrales de Banco Santander Chile (Bandera 140, Bandera 150 y Bombero Ossa 1068). En estos edificios se concentra aproximadamente el 29% de la fuerza laboral.

### I HUELLA DE CARBONO

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

Parte importante del compromiso con el crecimiento sostenible y la lucha contra el cambio climático se materializa a través de la medición y gestión de la Huella de Carbono Corporativa, razón por la que en 2019 el Banco mejoró la metodología de cálculo y estimación de sus emisiones

de Gases de Efecto Invernadero (GEI), siendo además revisada por la empresa de auditoría KPMG. Adicionalmente, aumentó la cobertura de la medición del Alcance 3 y estableció el objetivo de reducción del 5% de sus emisiones totales de GEI al año 2021.

	2016	2017	2018	2019
Emisiones directas de GEI Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> eq)	197,2	230,3	225,0	627,0
Cobertura Alcance 1			79%	92%
Emisiones indirectas de GEI Alcance 2 (tCO <sub>2</sub> eq)	14.992,9	14.277,0	13.776,0	12.090,0
Cobertura Alcance 2			88%	92%
Emisiones indirectas GEI Alcance 3 (tCO <sub>2</sub> eq)	-	-	4.376,2	3.431,0
Cobertura Alcance 3	-	-	-	92%
<b>Total (tCO<sub>2</sub>eq)</b>			18.377,20	16.148,00

El compromiso de reducción asumido conllevará a una serie de medidas que buscan la eco-eficiencia operacional y con ello reducciones en los consumos eléctricos y de los insumos más utilizados como el papel. Todo lo anterior acompañado de campañas para seguir reforzando la promoción de una cultura de menos residuos y más reciclaje dentro de la organización, con la meta de reducir en 2020 un 40% los residuos que van a vertedero procedentes de los tres principales edificios corporativos.

### I COMPENSACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO CORPORATIVA DE SANTANDER

En línea con los compromisos asumidos y como apoyo a la meta del Grupo de ser Carbono Neutral, Banco Santander Chile compensó las emisiones de gases de efecto invernadero de sus operaciones 2019, en los alcances 1, 2 y 3. Dicha compensación voluntaria fue realizada a través de la compra de bonos de carbono (Certified Emissions Reduction credits - CERS) de un proyecto sostenible emplazado en Chile, certificados bajo el estándar de Naciones Unidas (UNFCC) y que cumple con los requisitos establecidos por el Mecanismo de Desarrollo Limpio (CDM por sus siglas en inglés).



### Programa Huella Santander: Por primera vez los clientes tendrán la opción de conocer y compensar su Huella de Carbono

En 2019, Santander se convirtió en el primer banco en el mundo en ofrecer a sus clientes compensar voluntariamente su huella de carbono asociada a los productos y servicios que adquieran con sus tarjetas de crédito o débito. Esta iniciativa busca sumarlos al desafío de la sostenibilidad, considerando la relevancia que hoy adquiere el cambio climático y que se suma al compromiso del Grupo de ser un banco carbono neutral al año 2020.

Quienes deciden compensar su huella pueden hacerlo de forma simple desde el sitio web del Banco, comprando bonos de carbono o realizando aportes directos a proyectos ambientales chilenos.

Los bonos provienen principalmente de proyectos de energías renovables, conservación de bosques, y se encuentran en países con legislaciones que aseguran la correcta implementación y verificación. En el caso de los proyectos ambientales, el aporte se dirige a diferentes organizaciones sin fines de lucro que buscan conservar ecosistemas de áreas protegidas chilenas y que también contribuyen al mantenimiento de las comunidades aledañas.

La huella de los clientes es calculada estimando el impacto en CO<sub>2</sub> equivalente que generan los productos y servicios comprados con sus tarjetas Santander, en base a índices y experiencias internacionales ajustados al contexto local, y que fue verificado por una entidad externa.



## I ECOEFICIENCIA OPERACIONAL

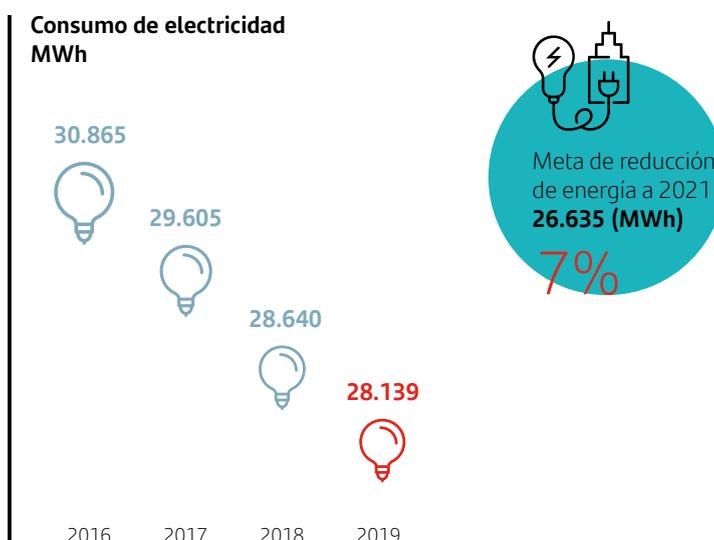
### ENERGÍA

GRI [302-1][302-4]

Banco Santander ha logrado una disminución sostenida en el consumo energético de sus instalaciones, tendencia que se mantuvo durante 2019, alcanzando una reducción del 2% en el consumo anual de energía eléctrica respecto a 2018. Esta cifra es atribuida a la implementación de iniciativas como el sistema de monitoreo y control de consumo energético en oficinas, que comenzó en 2018 y que incorporó 44 nuevas oficinas en 2019, totalizando 102 instalaciones que operarán bajo la modalidad de eficiencia energética que ofrece dicho sistema.

A lo anterior se suma el aumento en un 28% del consumo de energía eléctrica de fuentes de Energía Renovable No Convencional (ERNC), esto luego de que la firma llevara a cabo un acuerdo contractual con la empresa AES GENER para el suministro de cerca de 8 millones de kWh de proyectos de generación 100% eólica.

	2016	2017	2018	2019	Reducción 2018-2019
Consumo de electricidad (MWh)	30.865,0	29.605,0	28.640,0	28.139,0	2%
Intensidad energética (KWh/m <sup>2</sup> )			92	89	

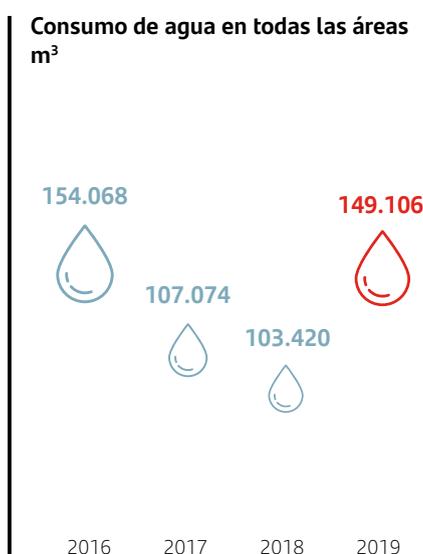


### AGUA

GRI [303-5]

Todas las instalaciones de Banco Santander cuentan con suministros de agua potable provenientes de los servicios públicos de empresas sanitarias autorizadas. Por ello, el consumo hídrico no afecta ni involucra áreas protegidas u otro tipo de fuentes.

En 2019, además de seguir con los planes de reducción del consumo, los esfuerzos estuvieron centrados en mejorar la precisión de los datos de consumo de agua de la organización y así también su cobertura, pasando de 52% en el trienio anterior a 87% durante el año de reporte. Esta medida permitirá establecer una base más confiable para el análisis y gestión del recurso hídrico.



El compromiso de reducción de la huella ambiental conllevará a una serie de medidas que buscan la eco-eficiencia operacional de Santander Chile.

	2016	2017	2018	2019
Consumo de agua en todas las áreas (m <sup>3</sup> )	154.068	107.074	103.420	149.106
Cobertura de datos	52%	52%	52%	87%

**PAPEL**  
GRI [301-1]

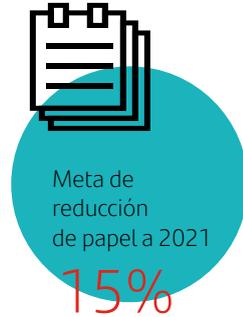
El papel es un insumo relevante en la operación de Banco Santander, por lo que en 2019 el Banco continuó con sus esfuerzos para disminuir el uso en sus procesos internos y en la comunicación hacia clientes, logrando así un 16% de reducción de su consumo en relación a 2018, tal como se indica en la siguiente tabla de la derecha.

Entre las medidas abordadas para lograr la reducción del 16%, destaca la disminución del consumo de papel relacionado a la impresión de documentos por parte de funcionarios, que se redujo en un 5% en 2019 gracias a las siguientes iniciativas:

- Renovación del parque de impresoras con equipos de mayor eficiencia energética y conectadas en red.
- Modernización del servicio de impresión distribuida y la implementación de la modalidad "Follow me print", que permite liberar la impresión únicamente con la credencial del funcionario y en cualquier impresora de la red, garantizando así mayores niveles de seguridad y mayor eficiencia.
- Digitalización de las carpetas de clientes, evitando así la impresión de copias de éstas.

Se suma desde Banca Comercial, la migración de los estados de cuenta electrónico, que ya alcanza una cobertura del 88% de los clientes. Asimismo, en cinco años se ha disminuido en un 45% la cantidad de hojas de los contratos de planes individuales y en 30% los contratos de planes de Pymes.

Materiales no renovables utilizados	2016	2017	2018	2019	Reducción 2018-2019
Papel (ton)	2.124	1.662	1.512	1.268	16%
Cobertura de datos	52%	52%	52%	87%	



Consumo de papel (ton)



**PLÁSTICOS**

Tomando conciencia de lo nocivo que es el plástico de un solo uso para los ecosistemas del planeta, en especial para los ecosistemas marinos, Banco Santander Chile, al igual que otras nueve filiales de Grupo Santander, se han comprometido a no generar desechos plásticos de este tipo en sus casinos, cafeterías o puntos de comida al paso para fines de 2021.

Asimismo, a partir de 2020 se dispuso la eliminación de las botellas plásticas de un solo uso en los edificios centrales de Santander Chile. Es por ello que a partir de agosto de 2019, el Banco dejó progresivamente de entregar bebidas de

fantasía y jugos en envases plásticos a las distintas unidades de la empresa, lo que además de favorecer al medio ambiente, favorece un estilo de vida más saludable para los colaboradores.

En este mismo contexto y de cara a sus clientes, el Banco realizó una campaña para promover el uso de bolsas reutilizables en 2018, y en marzo de 2019 se eliminaron las bolsas plásticas para los envíos de tarjetas de crédito y débito a clientes.

Work Café se sumó también al desafío de menos plásticos al recambiar los vasos de café, servilletas, bombillas y otros insumos por materiales compostables.



## I ACUERDO DE PRODUCCIÓN LIMPIA

En marzo de 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. Este APL lo conforman 45 empresas, siendo Santander la primera organización del ámbito financiero en sumarse.

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 tiene como alcance los tres edificios corporativos del Banco y la meta establecida a diciembre de 2020 es lograr una reducción del 40% de los residuos que van a vertedero. Para ello, entre las iniciativas de mayor impacto implementadas por el Banco destaca el diseño del plan de gestión de residuos Camino Basura Cero, que fue puesto en marcha en octubre de 2019 e incluyó una operación de reciclaje y recuperación de residuos en casinos, pisos piloto y Work Café Nueva Bandera. Al cierre del año, el Banco logró recuperar 7,4 toneladas de residuos orgánicos procedentes de los casinos corporativos para ser destinados a compostaje.

A lo anterior se suman otras iniciativas realizadas por Santander para responder a los objetivos del Acuerdo de Producción Limpia, entre ellas:

- Se aseguró el compromiso formal de la Alta Gerencia del Banco con el acuerdo

para desarrollar y ejecutar de forma permanente una política de Cero Residuos a Eliminación.

- Se recopiló información cuantitativa de los tipos de residuos generados, a fin de fomentar el aumento de la oferta de servicios de gestores de residuos sólidos.
- Se diseñó y difundió una guía de referencia para que otras empresas puedan avanzar en esta materia.
- Se apoyó en la implementación del modelo de distinción del Sello Cero Residuos a Relleno Sanitario, proceso liderado por el Ministerio del Medio Ambiente.
- Se realizó monitoreo y registro de los impactos sociales, ambientales y económicos del APL, a través de indicadores clave de sostenibilidad.

Del mismo modo, en 2019 fue aceptada la postulación de Banco Santander al Sello Cero Residuos a Relleno Sanitario, proceso liderado por el Ministerio de Medio Ambiente. El sello busca reconocer a las empresas que concientizan, previenen y valorizan sus residuos, fomentando su reducción.

## REUTILIZACIÓN Y RECICLAJE

GRI [306-2]

Banco Santander promueve la reutilización y el reciclaje como una forma de disminuir la generación de residuos y la disposición de éstos a vertedero, concentrando su estrategia de reutilización en los residuos electrónicos, y la de reciclaje en papeles y cartones, los que son separados y clasificados para este fin.

Asimismo, durante 2019 la empresa 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.

Cabe indicar que el aumento sustancial del reciclaje de papel y cartón que se observa en la tabla se debe a la destrucción de documentación en archivo, en conformidad con la Circular SBIF 3427, una vez que dicha documentación cumple seis años en custodia y vence su vigencia bancaria.

También es importante mencionar que se recicla casi la totalidad de los residuos de papel y cartón que produce el Banco, principalmente de los edificios centrales y las sucursales de mayor superficie de la Región Metropolitana.

Residuos no peligrosos	2018	2019	Disposición
<b>Total de residuos generados (ton)</b>	<b>814,5</b>	<b>1.451,8</b>	
<b>Total de residuos reutilizados, reciclados y vendidos (ton)</b>	<b>682,0</b>	<b>1.295,3</b>	
Residuos electrónicos (ton)	148,0	32,4	Reutilización
Papel y cartón destinados al reciclado (ton)	534,0	1.255,5	Reciclaje
Orgánicos enviados a compostaje (ton)	-	7,4	Compostaje
<b>Total residuos eliminados (ton)</b>	<b>132,5</b>	<b>156,4</b>	<b>Relleno Sanitario</b>
Cobertura de datos	24%	29%	

### \* Santander promueve la reutilización y el reciclaje de residuos

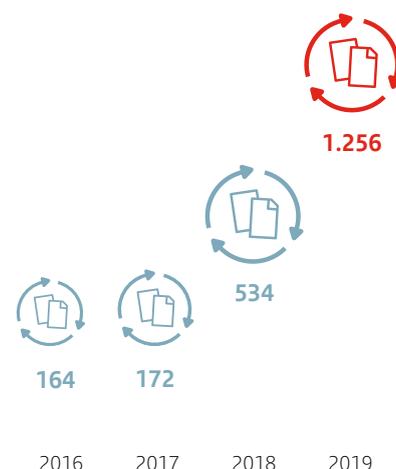
En el marco de la Semana Santander, celebrada en junio de 2019, el Banco conmemoró el Día Internacional del Medio Ambiente habilitando puntos limpios en los principales edificios corporativos, motivando a los colaboradores a depositar desde desechos tecnológicos hasta plásticos de uso diario. Gracias a la iniciativa se logró recuperar 33 kg de residuos que fueron luego reciclados.

Además se desarrolló un taller de sensibilización y reutilización de residuos de Tetrapak que contó con la participación de

23 colaboradores. Durante la jornada, que se realizó en el Centro de Capacitación del Banco, todos los participantes elaboraron sus propias billeteras de Tetrapak y pusieron a prueba sus conocimientos en una trivía medioambiental.

El taller se complementó con información acerca del contexto nacional e internacional y de la problemática medioambiental, reconociendo la reutilización como una acción que permite la reducción de consumo y el ahorro en un sistema productivo.

### Reciclaje de papel y cartón ton



# 5

## Excelencia en la ejecución

Banco Santander procura que todo su quehacer tenga un sello de excelencia en ejecución. Al trabajo diario de sus colaboradores, el Banco suma el apoyo permanente de sus proveedores y

la incorporación de la más avanzada tecnología e innovación a nivel transversal, aspectos fundamentales para brindar una experiencia de cliente consistente con las demandas de hoy.

## Tecnología e Innovación



MM\$ 37.791

inversión en tecnología e innovación



MM\$ 3.916

inversión en automatización robótica de procesos



790

puntos en el rating de ciberseguridad de BitSight



98

-20%

incidencias tecnológicas en comparación con 2018

La tecnología e innovación son herramientas esenciales para Banco Santander en su camino hacia la entrega de un servicio 100% disponible, flexible y ágil. La implementación de mayores niveles de tecnología e innovación está optimizando la forma en la que el Banco se relaciona con los clientes, mediante nuevos productos y servicios, y también la forma de trabajar internamente, a través de nuevos procesos y metodologías, todo ello en beneficio de clientes, colaboradores y accionistas.

### I Estrategia de tecnología e innovación

La División de Tecnología y Operaciones es la encargada del ámbito de la tecnología y la innovación, guiando su actividad de acuerdo con la Política de Innovación de la empresa.

La estrategia de esta división es ser un habilitador de la estrategia del Banco. Para ello utiliza avances tecnológicos e innovación que apoyan los objetivos establecidos para los distintos pilares estratégicos de la organización: clientes, colaboradores, accionistas, sociedad y excelencia en la ejecución.

Fruto de su gestión en innovación, en 2019 Santander fue reconocida entre las empresas más innovadoras de Chile en dos rankings de innovación: Best Place to Innovate y Creatividad e Innovación C3 (para mayor información al respecto, ver página 08).



## I Arquitectura empresarial en Santander

La arquitectura empresarial es una práctica estratégica que permite capturar la visión completa del sistema empresa en toda su complejidad y relacionar las iniciativas de negocio con la tecnología que las apalanca.

Santander Chile adopta una arquitectura empresarial correspondiente a una metodología de mejora continua, basada en una visión integral, que permite mantener actualizada la estructura de información organizacional alineando procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica en cuatro dimensiones: negocios, datos/información, aplicaciones y tecnología. Con ello logra los siguientes beneficios:



En línea con esta definición, el equipo de Arquitectura TI ha creado la Unidad de Arquitectura Empresarial, cuyos pilares principales son:

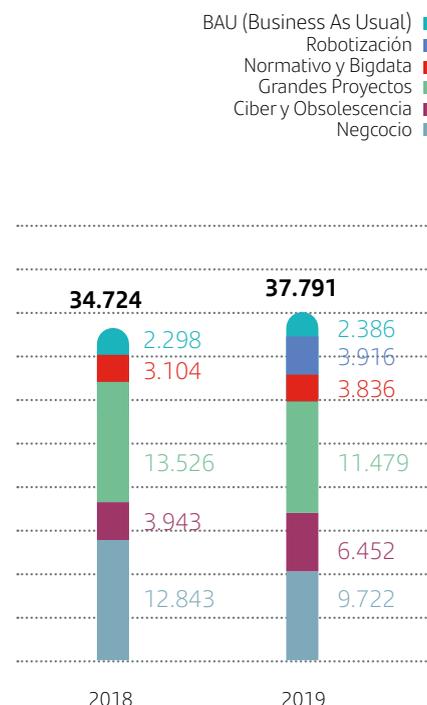
- Visión estratégica/Alto nivel
- Establecimiento de pilares de arquitectura
- Establecimiento de lineamientos y principios técnicos/funcionales de arquitectura
- Participación en la estrategia de negocio y Banco, con foco en innovación y proyectos claves
- Interacción con negocio y *Santander Architecture Review Board (SARB)*
- Gobierno y mantención de dominios funcionales (mapa de sistemas)

## I Inversión en tecnología e innovación

Durante 2019, Santander Chile impulsó con fuerza los avances tecnológicos en ciberseguridad, duplicando la inversión respecto a 2018. Otra línea de gran relevancia ha sido la robotización, con una inversión cercana a los \$4.000MM destinados a proyectos de automatización de procesos, tanto para clientes como procesos internos de colaboradores.

Nivel de inversiones por prioridad MM\$	2018	2019
Negocio	12.843	9.722
Ciberseguridad y obsolescencia	3.943	6.452
Grandes proyectos	13.526	11.479
Normativo y Big Data	3.104	3.836
Robotización	-	3.916
BAU	2.298	2.386
<b>Total</b>	<b>35.714</b>	<b>37.791</b>

### Evolución Plan de Sistemas MM\$



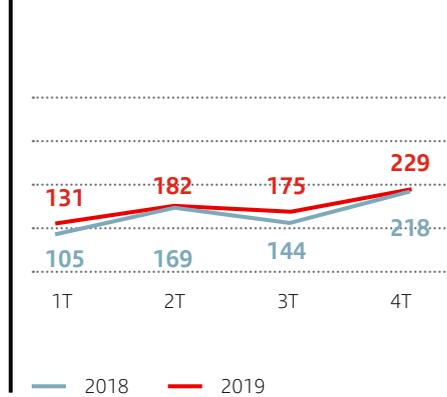
## PROYECTOS DESARROLLADOS

El cumplimiento global del Plan de Desarrollo 2019 alcanzó 98%, con un crecimiento de 13% sobre el plan de 2018, medido en cantidad de entregables anuales.

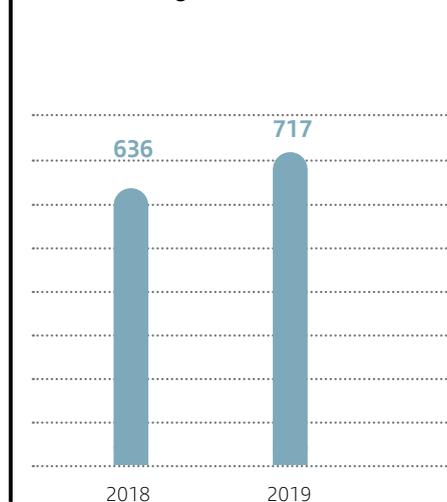
### Cumplimiento del Plan de Desarrollo

	2018	2019	
	1Q	105	131
N° de entregables por trimestre	2Q	169	182
	3Q	144	175
	4Q	218	229
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>717</b>	
<b>Cumplimiento</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	

### Finalizados 2018 vs 2019



### Total de entregables



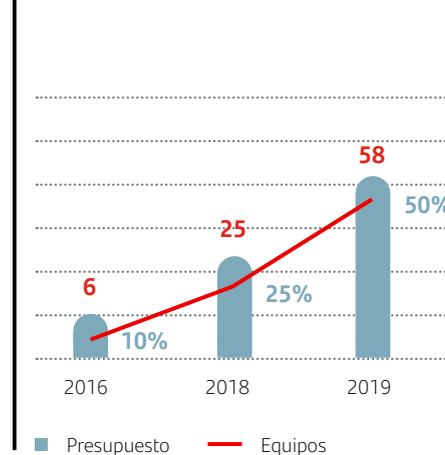
## AGILE

La transformación hacia la metodología de trabajo Agile, permitió al Banco avanzar en la adopción de DevOps, una metodología para el desarrollo de software que es esencial para la transformación digital 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 de trabajo, mejorando los tiempos en costo, calidad y metodología.

### Adopción de metodología Agile en Santander Chile

	2017	2018	2019
% Adopción Agile	10%	25%	50%
N° de Células Agile	6	25	58

### Transformación Agile



## Incidencias tecnológicas

Con el objetivo de entregar la mejor experiencia a sus clientes, Santander Chile realiza una gestión proactiva de las incidencias tecnológicas a través del monitoreo de todas sus plataformas, canales y servicios.

La evolución de incidencias tecnológicas en los últimos 3 años muestra una baja de 50%, pasando de una tasa de 0,57 por día en 2017 a 0,29 en 2019.

### Incidencias por día

0,57 0,33 0,29  
2017 2018 2019

### Días con incidencias <=1

Año	Días <=1	Objetivo
2017	86,58%	80%
2018	95,28%	85%
2019	96,41%	90%
<b>Días = 0</b>		<b>Objetivo</b>

## I Hitos 2019 Tecnología e innovación

### I INTEROPERABILIDAD

El principal hito de 2019 en este ámbito fue haber migrado el parque de tarjetas Santander al modelo de cuatro partes, con un estándar de nivel mundial, y haber construido la interoperabilidad, con lo cual Santander Chile se convirtió en el primer Banco del país en ser productivo con la interoperabilidad para Mastercard, Visa y American Express. En el caso de la primera, tanto para crédito como débito.

Este logro supuso un desafío para el Banco, que viene desarrollando este proyecto desde 2018. Con ello logró instalar el modelo de cuatro partes, es decir, que los adquirentes ya no autorizan ni realizan el intercambio directamente con los emisores, sino que con las marcas de las tarjetas.

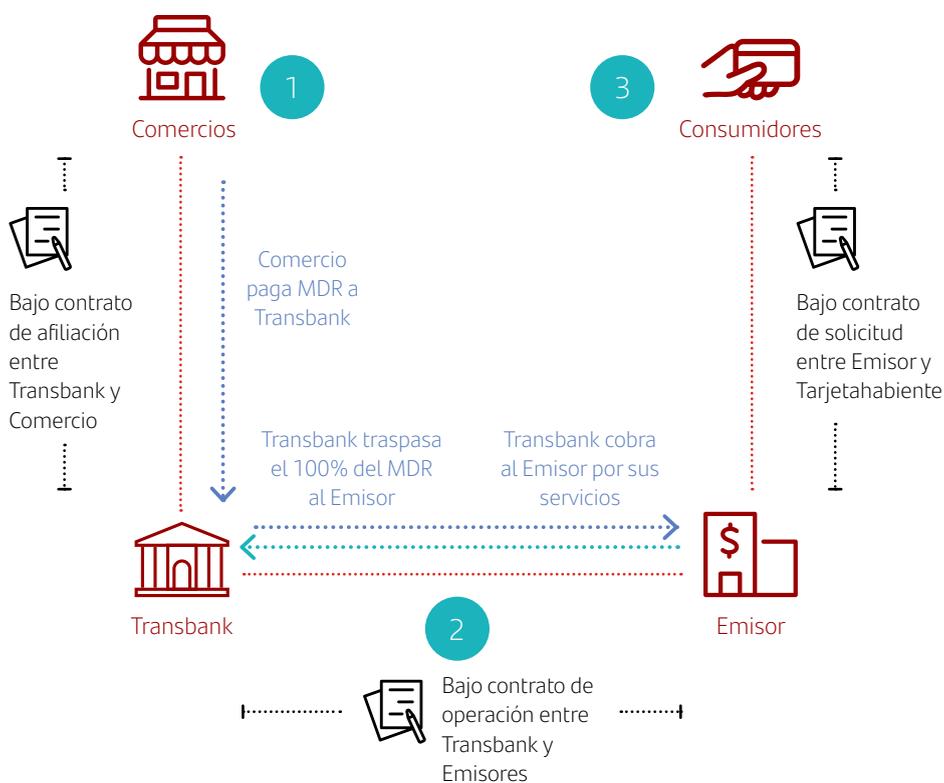
Esto implica un cambio en el modelo de liquidación, dado que los adquirentes ya no traspasan el *merchant discount* a los comercios y pagan a las marcas una tasa de intercambio que se reenvía a los emisores. Los adquirentes se financian por la diferencia entre el *merchant discount* y la tasa de intercambio.

Con la implementación de la interoperabilidad en tarjetas de crédito y débito, Santander permite que entren al mercado nuevos adquirentes, generando un ambiente de negocio más justo y competitivo para el comercio, así como un mejor servicio para consumidores.

### I AUTOMATIZACIÓN Y ROBOTIZACIÓN DE PROCESOS

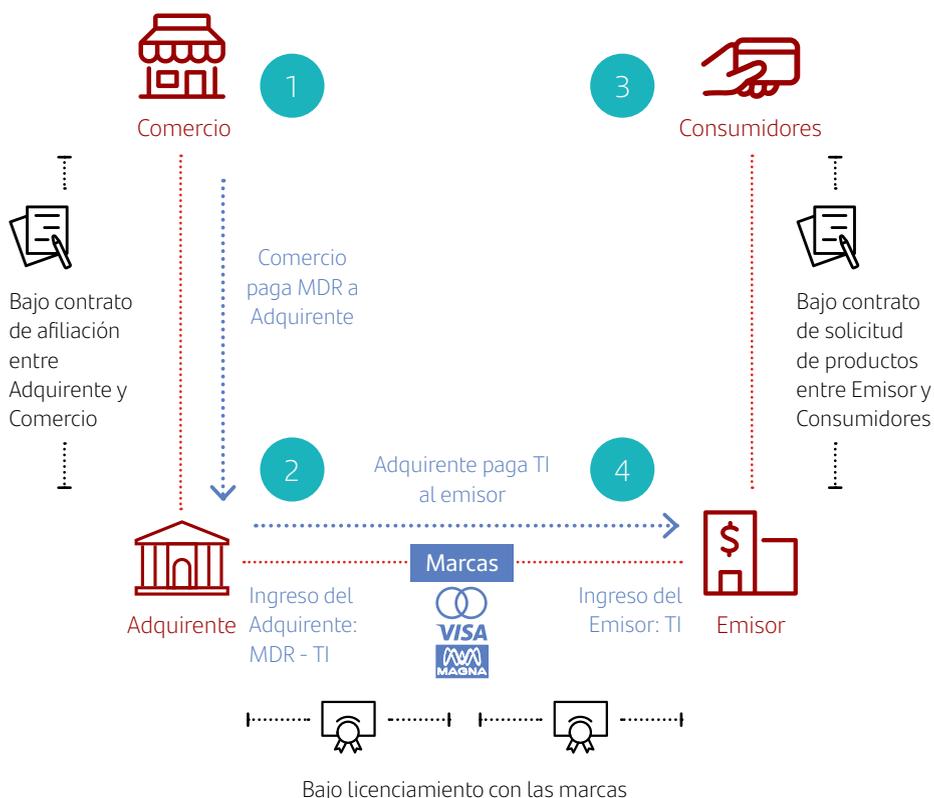
Durante 2019, la empresa dio un fuerte impulso a los proyectos de automatización mediante la creación del área Robotic Process Automation (RPA). La conformación de esta área junto con la adopción de tecnología de punta y un trabajo en reingeniería de procesos, permitió abordar diversos proyectos transversales y multiárea del Banco, con foco en fortalecer los negocios, otorgar mayor seguridad en la operación y aumentar los indicadores de eficiencia. Al cierre del año, son 52 procesos que han sido automatizados con esta tecnología.

#### MODELO DE TRES PARTES



#### MODELO DE CUATRO PARTES

MDR: Merchant Discount Rate / TI: Tasa de intercambio



## I CIBERSEGURIDAD

La transformación digital y el creciente uso de tecnologías inteligentes conlleva nuevos riesgos, especialmente para el sector bancario. En este sentido, uno de los focos principales para el Banco es la ciberseguridad, para lo cual la empresa ha tomado una serie de medidas en distintos niveles, tanto regulatorio, actualizando las políticas que rigen esta materia, como a nivel de colaboradores, proveedores y clientes (para mayor detalle ver página 38).

Todo ello le ha valido al Banco ser calificado con 790 puntos en el rating de ciberseguridad de BitSight, compañía internacional líder en evaluaciones de

ciberseguridad que analiza empresas, agencias de gobierno e instituciones educacionales.

Este puntaje supera ampliamente la meta establecida para 2019 y representa un significativo salto respecto al rating de 2018, con lo cual Santander Chile continúa avanzando en incrementar sus niveles de ciberseguridad.

### Indicador BitSight

Resumen	2018	2019
Santander Chile	650	790
Objetivo	620	710

### BitSight Portal



### Banco Santander Chile realiza el primer Risk Tech Day

Durante la jornada organizada por Santander Chile, directivos y colaboradores de distintas áreas se reunieron con proveedores de empresas tecnológicas avanzadas para compartir conocimientos, experiencias y buenas prácticas en torno a las nuevas tecnologías y su incorporación al trabajo diario.

IBM Watson, Big Data Scoring, la multinacional FICO-Chile y la consultora Deloitte, participaron abordando la implementación de inteligencia artificial en las diferentes industrias; las nuevas tendencias globales de fraude y posibles estrategias de control; la incorporación de robótica en función de cómo escalar hacia

la integración cognitiva; y el desarrollo de empresas "fintech" con innovadoras aplicaciones para un ecosistema digital y cómo impactan en la vida diaria.

Asimismo, distintas áreas y gerencias del Banco expusieron sobre tecnología e innovación en relación a aspectos propios de su gestión.

## I MIGRACIÓN A CLOUD

En 2019, Santander Chile inició la migración hacia la nube apalancado en la estrategia de Grupo Santander, denominada Cloud First – Nube Híbrida Multicloud. De esta manera, se ha dado inicio al proyecto de implementación de Nube Privada Santander (OHE), cuya Fase 1 se espera completar hacia junio de 2020.

El Banco además trabaja con Microsoft desde septiembre de 2019 para desplegar proyectos en nube pública, teniendo al cierre del año tres aplicativos en ambientes de prueba en Azure. En marzo de 2020 se

realizará la conexión a AWS, con lo cual se habilitarán dos plataformas de alto nivel para servicios en Cloud.

Igualmente, el Banco ha iniciado la transformación de procesos adoptando la metodología DevOps para agilizar tanto el desarrollo de nuevos sistemas como su puesta en producción y mantenimiento. El objetivo es tener el 95% de la operación en un entorno de nube tanto privada como pública en un plan de tres años.



# Proveedores

Banco Santander extiende el requisito de excelencia en la ejecución a sus proveedores, quienes como socios estratégicos apoyan a través de sus servicios la operación diaria de la organización, para satisfacer las necesidades de los clientes. Asimismo, el Banco promueve el compromiso en materia social y ambiental de los proveedores con los mismos altos estándares de Santander, sumándolos al desafío de ser empresas responsables.



## \* Canales de comunicación con proveedores



Proceso de homologación (monitoreo de los servicios)



Premiación a proveedores



Canal de denuncia corporativo



Gestor del servicio



## I Modelo de externalización y gestión de proveedores

Todos los acuerdos que Banco Santander Chile establece con sus proveedores, ya sea por compra de bienes, contratación de servicios o externalización de actividades, se encuentran normadas bajo las disposiciones contenidas en cuatro documentos principales:

- Marco Corporativo de Externalizaciones y Acuerdos con Terceros
- Modelo de Externalización y Gestión de Proveedores
- Política de Homologación
- Política de Strategic Outsourcing

A través de estas normativas, se gestiona y resguarda el cumplimiento de las exigencias definidas en este ámbito, con énfasis en la prevención de riesgos asociados a la operación con terceros, considerando la calidad y forma de entrega del servicio o producto.

<b>Número de proveedores</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Número total de empresas proveedoras	3.575	4.108
Número de empresas proveedoras definidas como críticas	62	178
Número de empresas proveedoras Tier 1 (del total de proveedores)	84	68
Número de empresas proveedoras locales	3.494	4.018
Número de proveedores Pyme	3.392	3.902

<b>Gasto de proveedores</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Gasto total en proveedores	MM\$ 438.542	MM\$ 517.276
Gasto en proveedores locales	MM\$ 401.448	MM\$ 438.323
Porcentaje del gasto en proveedores locales	92%	85%
Gasto en proveedores críticos	MM\$ 122.072	MM\$ 144.715

## I Cadena de suministro

GRI [102-9][204-1]

La cadena de suministro de Banco Santander contempla seis etapas:

- Decisión y Planificación
- Negociación
- Homologación
- Contratación
- Seguimiento
- Terminación

Santander mantiene un volumen promedio anual de más de 3.800 proveedores, lo que equivale a MM\$ 490.000. En relación a los ingresos, el indicador Cost/Income es de 40,9%. La mayoría de las compras se relacionan a las categorías de tecnología, inmuebles, operaciones, publicidad y marketing.

Cerca de 90% de los proveedores son nacionales, es decir, con base en Chile; el resto proviene de países como Brasil, México, Estados Unidos y España.

## I Manejo de riesgo de proveedores

El apoyo de los proveedores es fundamental para el servicio que Santander ofrece a sus clientes y, en este sentido, el Banco debe velar por que este apoyo sea de calidad y así evitar potenciales riesgos derivados del trabajo con personas y empresas externas.

Para ello Santander cuenta con una sólida gestión de riesgos que, además de los marcos ya mencionados, desde 2015 incluye la implementación de la Política de Homologación, que ha evolucionado de acuerdo a las necesidades y riesgos inherentes de los servicios. En ella se establece un riguroso proceso para proveedores, según tipo de servicios prestados, que incluye: revisión de gestión de seguridad y continuidad del servicio, aristas en ciberseguridad, gestión de protección de datos y seguridad de la infraestructura física, entre otros aspectos.

Durante 2019, el trabajo se focalizó en identificar a los proveedores relevantes, para lo cual se aplicó un cuestionario interno a los gestores de servicio del Banco, quienes respondieron 14 preguntas cualitativas en torno a los proveedores. Entre los temas abordados se encuentran ciberseguridad, protección de datos, seguridad física, infraestructura física y continuidad de negocio, determinándose la existencia de 180 proveedores relevantes para el Banco, los que fueron categorizados por relevancia del tipo de riesgo: Crítico, Alto, Medio y Bajo.

Los proveedores no relevantes son segmentados en base a su facturación anual y se dividen en tres categorías: Tier 1, con una facturación de más de MM\$ 800; Tier 2, entre MM\$ 800 y MM\$120; y Tier 3 con menos de MM\$ 120.

El análisis de gasto en proveedores se realiza en base a la cantidad de servicios relevantes, nivel de riesgo (Crítico, Alto, Medio y Bajo) y resultado obtenido en el proceso de homologación (Apto, Apto con incidencias y No Apto).

## I Evaluación riesgo ASG en proveedores

GRI [407-1][308-2][412-2][412-3]  
[414-1][414-2]

En línea con los compromisos de Santander en materia de sostenibilidad y banca responsable, durante 2019 el Banco puso mayor énfasis en estos temas de cara a sus proveedores. El Banco aplicó tres procesos de evaluación para medir de forma recurrente el comportamiento ambiental y social de los proveedores, con el fin de trabajar con empresas afines y motivar a las que presentan brechas a sumarse:

- Revisión semestral de las deudas comerciales y previsionales de trabajadores de empresas proveedoras.
- Décimo novena evaluación, asociada a la premiación de proveedores.
- Cuestionario incluido en el proceso de homologación anual, en el que se pregunta por certificación ISO, adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas o existencia de principios propios en materia ética, social y ambiental, tales como procedimiento de Código de Conducta, prevención y blanqueo de capitales y de financiamiento del terrorismo; marcos, políticas, procedimientos, y sistemas de gestión internos; indicadores de desempeño ambiental y social, iniciativas, campañas de sensibilización, etc.

El cuestionario además indaga si la empresa cumple con la certificación de la Norma Chilena 3267 conducente al reconocimiento "Chile Sello Inclusivo" y la ley N° 21.015, que promueve la contratación de personas con discapacidad.

## I Compromiso con el pago a proveedores

La cultura simple, personal y fair (SPF) se extiende hacia los proveedores de Santander, desde donde surge el compromiso justo de realizar pagos a no más de 30 días, tal como estipula la Política de Pagos del Banco.

Fruto de estas buenas prácticas es que, por octavo año consecutivo, Banco Santander se ha certificado en el "Sello ProPyME", iniciativa del Ministerio de Economía y Fomento que incentiva el pago de al menos 95% de las facturas emitidas por empresas proveedoras de menor tamaño, en un plazo de 30 días seguidos, desde la fecha de recepción del documento. Para el proceso 2019, Banco Santander cumplió con el 97,68%.



### 8,5 días

promedio para pago de proveedores del Banco



## I Premiación de proveedores

Como una forma de incentivar a sus proveedores y de seguir construyendo una relación duradera de mutuo beneficio, en 2019 Banco Santander celebró nuevamente la Premiación de Proveedores, instancia que la empresa viene realizando durante 19 años consecutivos.

En esta ocasión, el evento se realizó en el Work/Café de Escuela Militar, donde 21 proveedores fueron distinguidos: ocho como los mejores del año en sus categorías y 13 como proveedores destacados. Por primera vez desde que se realiza esta iniciativa, Santander aplicó una encuesta de sostenibilidad, de carácter informativo, a los 21 premiados.





## 3 | Gobierno Corporativo

Banco Santander cuenta con un Gobierno Corporativo sólido, que responde a los más altos estándares internacionales y está comprometido con la gestión de una banca responsable. Es encabezado por un Directorio cuyas funciones están claramente determinadas y que participa activamente en la definición de la estrategia del negocio y en el adecuado control de los riesgos.

# Miembros del Directorio



	<p>Claudio Melandri Hinojosa <b>Presidente</b></p>	<p>Rodrigo Vergara Montes <b>Vicepresidente</b></p>	<p>Orlando Poblete Iturrate <b>Segundo Vicepresidente</b></p>
<p>Félix de Vicente Mingo <b>Director Titular</b></p>	<p>Alfonso Gómez Morales <b>Director Titular</b></p>	<p>Ana Dorrego de Carlos <b>Directora Titular</b></p>	<p>Rodrigo Echenique Gordillo <b>Director Titular</b></p>
<p>Lucía Santa Cruz Sutil <b>Directora Titular</b></p>	<p>Juan Pedro Santa María Pérez <b>Director Titular</b></p>	<p>Blanca Bustamante Bravo <b>Directora Suplente</b></p>	<p>Óscar von Chrismar Carvajal <b>Director Suplente</b></p>

  
**27%**  
son mujeres

  
**45%**  
son miembros independientes

  
**12**  
sesiones ordinarias

  
**98%**  
asistencia promedio de los directores

  
**5 años**  
promedio antigüedad

  
**8**  
Comités Directivos

## I CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA

### Presidente

Es presidente del Directorio de Banco Santander Chile. 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 Banco Concepción y en 1990 ingresó a 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 Banca Comercial. También fue vicepresidente ejecutivo de Banco Santander en Venezuela, donde se desempeñó por tres años, teniendo a su cargo la formación del área comercial de la entidad en ese país.

Contador auditor e ingeniero comercial. Además, tiene un MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Miembro del Directorio desde el 27 de febrero de 2018.

### Otros cargos actuales:

- Country Head del Grupo Santander en Chile.
- Presidente de Santander Chile Holding.
- Presidente de Universia Chile.

## I RODRIGO VERGARA MONTES

### Primer Vicepresidente

Graduado de Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile en 1985. Obtuvo un Ph.D. en Economía de la Universidad de Harvard en 1991.

Fue presidente del Banco Central de Chile entre 2011 y 2016 y miembro de su Consejo entre 2009 y 2011. Comenzó su carrera profesional en el Banco Central de Chile, ascendiendo al cargo de economista jefe en 1992. Entre 1995 y 2003 estuvo en el Centro de Estudios Públicos y entre 2003 y 2009 en el Instituto de Economía de la Universidad Católica de Chile. Asesor económico de bancos centrales y de gobiernos de diversos países de América Latina, Europa del Este, Asia y África, y consultor externo del Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo y las Naciones Unidas. Ha integrado, entre otros, el Consejo Asesor Presidencial sobre Trabajo y Equidad, el Consejo Asesor sobre

el Tratado de Libre Comercio Chile-Estados Unidos, la Comisión Nacional de Ahorro y el Grupo Conicyt de Economía. Es autor de numerosos artículos publicados en revistas profesionales especializadas y ha editado diversos libros.

Miembro del Directorio desde el 12 de julio de 2018.

### Otros cargos actuales:

- Investigador del Centro de Estudios Públicos (CEP).
- Investigador asociado del Centro Mossavar-Rahmani de Negocios y Gobierno de la Escuela de Gobierno (Kennedy School) de la Universidad de Harvard.
- Profesor titular del Instituto de Economía en la Universidad Católica de Chile.
- Consultor económico y miembro de la junta directiva de varias compañías.

## I ORLANDO POBLETE ITURRATE

### Segundo Vicepresidente

Abogado de la Universidad de Chile con grado de magister en Derecho de la misma universidad. Es, además, graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas PADE del ESE Business School de la Universidad de los Andes.

Entre 1979 y 1991, se desempeñó como profesor de Derecho Procesal de la Universidad de Chile, para luego ocupar el mismo cargo 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 se desempeñó como rector, año en que pasa a ser miembro, hasta la actualidad, de la Junta Directiva de esa casa de estudios.

Es miembro del Directorio desde el 22 de abril de 2014.

### Otros cargos actuales:

- Socio del estudio de abogados Orlando Poblete y Cía.
- Miembro del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago.

## I FÉLIX DE VICENTE MINGO

### Director Titular

Ingeniero comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile.

Se inició como exportador de frutas de la Región de O'Higgins y como gerente de Administración y Finanzas de Telemercados Europa, para luego desempeñarse como presidente y socio de varias empresas, tanto en Chile como en el exterior. Entre 2013 y 2014 fue ministro de Economía, Fomento y Turismo, habiéndose desempeñado anteriormente como director de Promoción de Exportaciones (ProChile), entidad dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En 1999 fue nominado como "Empresario del Año", en la categoría Joven, de la Universidad del Desarrollo. Además, ha recibido los siguientes reconocimientos: "Hombre Público del Año de la Industria del Vino (2011)", "Personaje Destacado por la 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)".

Es miembro del Directorio desde el 27 de marzo de 2018.

## I ALFONSO GÓMEZ MORALES

### Director Titular

Ingeniero civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Master of Design y Doctor of Philosophy del Royal College of Art de Londres.

Inició su carrera como académico del Departamento de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Católica de Chile. Fue socio fundador de empresas, incluidas Apple Chile, Unlimited y Virtualia, esta última la primera red social desarrollada en América Latina. Se ha desempeñado como director de numerosas organizaciones, entre ellas, Derco, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Fundación País Digital y el Consejo Nacional de Innovación. Ejerció como decano de la Facultad de Ingeniería y Ciencias y, posteriormente, de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez. Puso en marcha el Centro de Innovación UC, desde su rol de presidente ejecutivo.

Se integra como miembro del Directorio el 27 de marzo de 2018.

Otros cargos actuales:

- Consejero del Centro de Innovación UC Anacléto Angelini.
- Director de SONDA S.A.

**I ANA DORREGO DE CARLOS**

Directora Titular

Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Pontificia de Comillas ICAI-ICADE. Además, posee un MBA Internacional de la Universidad de Deusto-Bilbao, España, y de la Universidad Adolfo Ibáñez, Chile.

Fue directora comercial de la Banca Transaccional en Bankinter. En 2000 ingresa a Grupo Santander, donde ejerció diversos cargos, entre ellos, directora de Desarrollo de E-business y en los últimos años se ha desempeñado en el área de Planificación Financiera y Desarrollo Corporativo de Grupo Santander.

Es miembro del Directorio desde el 15 de marzo de 2015.

Otros cargos actuales:

- Directora de Caceis y Caceis Bank (Francia).
- Directora de Caceis España.

**I RODRIGO ECHENIQUE GORDILLO**

Director Titular

Licenciado en Derecho de la Universidad Complutense de Madrid y abogado del Estado.

En 1976 se incorporó al Banco Exterior de España como director general adjunto y jefe de Servicios Legales. Posteriormente, fue nombrado director general adjunto y miembro de la Comisión Ejecutiva, y se desempeñó como director ejecutivo de Banco Santander de 1988 a 1994. Ejerció como miembro de directorios de diversas empresas industriales y financieras, entre ellas, Ebro Azúcares y Alcoholes e Industrias Agrícolas y presidió el consejo asesor de Accenture. También fue presidente no ejecutivo de NH Hotels Group, Vocento, Vallehermoso y Merlin Properties SOCIMI.

Miembro del Directorio desde el 26 de marzo de 2019.

Otros cargos actuales:

- Vicepresidente y director ejecutivo de Banco Santander España.
- Miembro de la Junta de Santander México.

**I LUCÍA SANTA CRUZ SUTIL**

Directora Titular

Posee un B.A. en Historia de King's College, Universidad de Londres y 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.

Otros cargos actuales:

- Miembro de la Junta Directiva de la Universidad Adolfo Ibáñez.
- Directora de Chilena Consolidada Seguros Generales y Chilena Consolidada Seguros de Vida.
- Miembro de número de la Academia Chilena de Ciencias Sociales, Políticas y Morales.

**I JUAN PEDRO SANTA MARÍA PÉREZ**

Director Titular

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Se ha desempeñado como director jurídico corporativo del Grupo Santander en Chile y fiscal de Banco Santander Chile, Banco O'Higgins y Banco Santiago. Ocupó el cargo de 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 Directorio desde el 24 de julio de 2012.

Otros cargos actuales:

- Miembro del Consejo del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago de la Cámara de Comercio de Santiago.

**I BLANCA BUSTAMANTE BRAVO**

Directora Suplente

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 y 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 2010. En 2001 asume adicionalmente el cargo de subgerente de Comunicaciones Corporativas y en 2017 la Dirección de Asuntos Corporativos.

Es miembro del Directorio desde el 28 de abril de 2015.

Otros cargos actuales:

- Directora de Investor Relations de Concha y Toro.
- Miembro del Consejo Directivo del Centro de Investigación e Innovación de Concha y Toro.

**I ÓSCAR VON CHRISMAR CARVAJAL**

Director Suplente

Ingeniero civil de la Universidad de Santiago, con estudios de especialización en Estados Unidos y Europa.

Se desempeñó como gerente de la División Financiera de Morgan Bank y gerente del Área Financiera de ING Bank, para luego ingresar 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 Chile, tras lo cual se incorporó al Directorio.

Miembro del Directorio desde el 22 de diciembre de 2009.

Otros cargos actuales:

- Director de la Bolsa de Comercio de Santiago.
- Director de Sinacofi.

GRI [102-25]

## Parámetros de actuación

A modo de respaldar la gestión de su Gobierno Corporativo, Banco Santander ha definido una serie de parámetros en base a los principios propuestos por el Comité de Basilea, entre ellos:

- Supervisión cercana por parte de la Alta Dirección.
- Estructura de la organización simple y clara.
- Sistema de control interno robusto.
- Determinación y monitoreo permanente de los riesgos.
- Auditoría externa e interna independientes.
- Supervisión de filiales.
- Diseño de compensación de ejecutivos con planes de largo plazo.

El cumplimiento de estos parámetros se apoya en los siguientes estándares:

- Independencia de los directores: cinco de los integrantes del Directorio son independientes.
- Participación: los directores son miembros activos de los comités de apoyo al Directorio, como parte de la gestión de administración.
- Ética: todo el personal suscribe a los principios éticos del Código General de Conducta de Banco Santander. Los funcionarios directamente relacionados con los mercados de valores firman, además, un Código de Conducta especialmente diseñado para esta área.
- Separación de funciones: para manejar efectivamente los riesgos, las áreas comerciales y de apoyo están divididas.

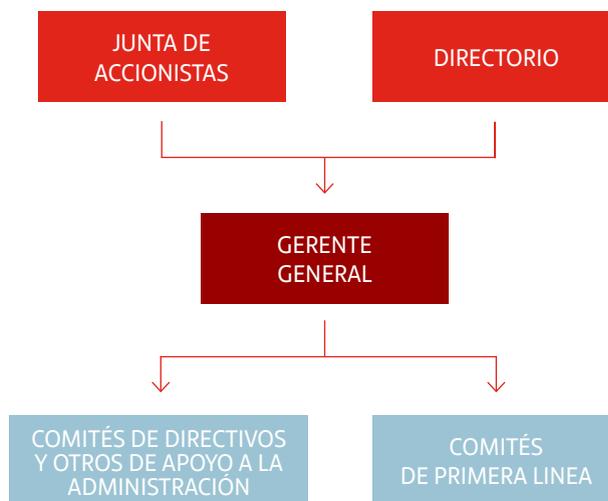
La gestión de riesgos la realizan equipos diferentes a los comerciales y las principales decisiones de crédito son adoptadas por comités.

- Auditoría Independiente: existe un área autónoma al interior del Banco para realizar las actividades de control.
- Cumplimiento: un área de Cumplimiento vela por la aplicación de los códigos de ética del Banco, las normas de Gobierno Corporativo de Chile y la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos, además de los criterios de Basilea a este respecto.
- Supervisión: el Banco es fiscalizado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF, exSuperintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile) y por la U.S. Securities and Exchange Commission (SEC).

GRI [102-18]

## Estructura de Gobierno

El Gobierno Corporativo de Banco Santander Chile está organizado en tres niveles:



## Directorio

El máximo órgano de gobierno en Santander Chile es el Directorio, conformado por nueve miembros titulares, más dos suplentes. Todos ellos han sido individualmente elegidos por la Junta de Accionistas respectiva por un período de tres años, con posibilidad de ser reelegidos de manera indefinida por períodos de igual duración. Actualmente, dos de los directores titulares son directivos del Grupo y cinco son independientes en conformidad a lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas. El presidente del Directorio no es ejecutivo de la organización.

El 26 de marzo de 2019, Andreu Plaza López renunció al Directorio de Santander Chile, y en su reemplazo fue designado Rodrigo Echenique Gordillo.

Actualmente, cerca de la mitad del Directorio se compone de directores independientes, un significativo avance en línea con las mejores prácticas internacionales.

### I Procesos de designación y selección

GRI [102-24]

Los miembros del Directorio de Banco Santander Chile son designados y seleccionados de acuerdo con los lineamientos entregados por el Grupo y lo establecido en la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas y lo estipulado en la Ley General de Bancos de Chile.

Se trata de un grupo altamente calificado que en su conjunto posee 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; y planificación y desarrollo corporativo. Además, 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.

### I Funciones y Actividades

GRI [102-26] [102-20] [102-22] [102-29] [102-30] [102-31] [102-25] [102-33]

Al Directorio le corresponde la administración de Banco Santander Chile, además de representar a la organización judicial y extrajudicialmente. Entre sus principales funciones se encuentran las siguientes:

- Establecer y aprobar políticas, lineamientos estratégicos generales, valores corporativos, líneas de responsabilidad y sus respectivos canales de reporte, además de la supervisión de su aplicación.
- Definir y aprobar el plan estratégico, promoviendo una gestión de capital de mediano y largo plazo acorde con los perfiles de riesgo definidos.

- Proteger los intereses de los accionistas y el público en general, junto con la aprobación de políticas de información y comunicación con éstos, los mercados y la opinión pública.
- Aprobar los Estados Financieros individuales y consolidados del Banco y sus filiales, y su presentación a la Junta de Accionistas.
- Citar a Junta de Accionistas, elaborar la agenda de temas y proponer acuerdos.
- Vigilar, controlar y evaluar la eficacia del sistema de Gobierno Corporativo y establecer canales de denuncia.
- Establecer mecanismos adecuados para cumplir con la legislación, regulación y políticas internas.
- Aprobar las operaciones que se lleven a cabo con sociedades relacionadas.
- La aprobación y revisión periódica del marco de apetito de riesgo del Banco y sus filiales.

El Directorio se reúne en sesiones ordinarias celebradas por lo menos una vez al mes y en sesiones extraordinarias convocadas por el presidente o a petición de tres o más directores, si el presidente aprueba la necesidad de dicha reunión. Los directores deben asistir como mínimo al 75% de las sesiones anuales que celebre el Directorio.

Las sesiones ordinarias son agendadas anualmente a propuesta del presidente y en ellas se tratan materias previamente acordadas por el Directorio relativas a los negocios del Banco, los estados de resultado, cumplimientos normativos, gobierno interno, reportes, riesgos, y otros. Los acuerdos se adoptan en virtud de la mayoría absoluta de los directores asistentes con derecho a voto. En caso de empate, decidirá el voto de quien presida la reunión.

En 2019, el Directorio realizó 12 sesiones ordinarias y ninguna sesión extraordinaria. El promedio de asistencia de los directores a las reuniones anuales fue de 98%.

## Comités del Directorio

Banco Santander Chile cuenta con ocho comités de apoyo al Directorio integrados por distintos miembros del de esta instancia, con el objetivo de fortalecer 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. Sesionan regularmente, con frecuencias preestablecidas, esquemas de subrogación, estatutos y actas formales e instancias de seguimiento, reportando su actividad al Directorio.

### I 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:** Félix de Vicente, Rodrigo Vergara y Juan Pedro Santa María (secretario)

**Frecuencia:** Mensual  
12 ordinarias / 2 extraordinarias

### I 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  
12 ordinarias

### I 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 y Juan Pedro Santa María

**Frecuencia:** Quincenal  
23 ordinarias / En febrero se sesionó una sola vez

### I 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  
4 sesiones

### I 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  
12 sesiones

### I 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  
12 sesiones

### I COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS

Constante revisión y aplicación de las políticas y procesos de nombramiento de cargos definidos como "puestos claves" en particular, como también la revisión de éstas respecto de los demás miembros de la organización.

**Presidente:** Félix de Vicente

**Miembros:** Blanca Bustamante y Óscar von Chrismar.

**Frecuencia:** Trimestral  
4 sesiones

### I 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  
4 sesiones

Además, el Banco cuenta con 13 comités de primera línea, algunos de los cuales reportan a la Alta Administración, al Directorio y/o a otros comités. Estos son:

- Comité de Dirección
- Comité Global de Cumplimiento
- Comité de Clientes y Calidad
- Comité de Control de Riesgos
- Comité de Dirección de Riesgos
- Comité Ejecutivo de Riesgos
- Comité de Donaciones
- Comité de Revelaciones
- Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura
- Comité de Tecnología y Operaciones
- Comité Ejecutivo de Créditos
- Comité Local de Comercialización
- Comité de Archivos Normativos

Dentro de la División Jurídica de Banco Santander Chile existe un área de Gobierno Interno a cargo, entre otras materias, de prestar asesoría y seguimiento a los distintos comités ya mencionados, y de estar en constante coordinación con el Grupo a fin de alcanzar los objetivos y lineamientos que de él derivan, en cumplimiento con los más altos estándares europeos e internacionales sobre la materia.



# Comité de Directores y Auditoría

## I Antecedentes

La Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas exige a las sociedades contar con un Comité de Directores cuyas funciones están establecidas en el Art. 50 de dicha ley.

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 Comisión para el Mercado Financiero (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 de 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 de Chile así lo decidió por acuerdo de su Directorio. Conforme a 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 18.046, la norma de la ex Superintendencia referida y las disposiciones de la Ley Sarbanes Oxley contienen sobre comités de auditoría.

## I Composición

De acuerdo a los Estatutos del Comité de Directores y Auditoría, éste está integrado por (3) tres directores que tienen las condiciones de independencia suficientes. Durante el comienzo del ejercicio 2019 han sido los miembros del Comité: don Orlando Poblete Iturrate, Presidente, don Rodrigo Vergara Montes y don Félix de Vicente Mingo. Y ha actuado como secretario el director Juan Pedro Santa María Pérez.

El Comité sesiona mensualmente y durante el ejercicio 2019 lo ha hecho en 14 oportunidades, 12 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias en los meses de marzo y noviembre respectivamente. Estas sesiones normalmente duran un promedio de tres horas y se realizan en fecha anterior a la sesión del Directorio al cual se le reporta un resumen de la sesión. En enero de cada año se presenta un Informe anual que resume los temas abordados en el Comité durante el año anterior.

## I Temas abordados en el ejercicio 2019

### I AUDITORÍA INTERNA

La unidad de Auditoría Interna del Banco tiene dependencia del Comité y en virtud de ello el programa de trabajo del año fue propuesto en diciembre de 2018, haciéndose seguimiento de los trabajos planificados en cada sesión. Cabe señalar que el programa se ha cumplido totalmente al término del año.

A su vez, en cada sesión ordinaria, el director de la unidad explica detalladamente todos y cada uno de los informes de auditoría emitidos, resumiendo las conclusiones y normalmente, calificando la unidad o el proceso auditado, con su correspondiente "rating". También informa sobre el estado de cumplimiento de las recomendaciones que efectúa el Comité y hace seguimiento de su progreso.

Cabe señalar que por motivos personales el Director de Auditoría Interna del Banco, regresó a España por lo que se procedió a proponer el nombramiento de un nuevo director de Auditoría Interna recayendo sobre el señor Oscar Gómez Llorente, nombrado por el Directorio del Banco en sesión de diciembre, quien comenzará a ejercer sus funciones a partir de enero de 2020.

### I AUDITORES EXTERNOS

Al Comité le corresponde proponer al Directorio la designación de la firma auditora externa para cada ejercicio. A su vez, el Directorio formula una propuesta a la Junta Ordinaria de Accionistas, órgano que en definitiva los designa. El Comité propuso para los estados financieros del ejercicio 2019 la firma PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada, quienes se habían desempeñado como firma auditora durante 2018. La firma auditora se pronuncia sobre los estados financieros del Banco y filiales e informa además 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 y al cierre del año todas ellas se han cumplido.

### I 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 y en particular de la suficiencia de provisiones. Esto implica tanto los estados financieros intermedios como los estados definitivos con ocasión del cierre del ejercicio. Considerando que el Banco está registrado en los Estados Unidos, debe también emitirse el documento denominado 20-F que se presenta a las autoridades de ese país, ya que contiene la información financiera del Banco al cierre del año. Para dicho efecto, el Banco debe emitir la certificación del Control Interno de Reporte Financiero. Todo ello es también revisado por el Comité. En cuanto al Control Interno, durante el ejercicio el Comité recibe de la gerencia responsable información de avance de los distintos procesos que concluyen en la afirmación sustentada metodológicamente, que el control interno en el Banco es satisfactorio.

## I SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS

El Comité hace un seguimiento permanente del avance y cumplimiento oportuno de todas las recomendaciones que las distintas autoridades fiscalizadoras dejan como resultado de sus visitas anuales. Durante 2019 el Comité recibió un informe mensual, 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 ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (2017 – 2018), la Auditoría realizada por la Comisión para el Mercado Financiero (ex-SVS) a Santander Corredores de Bolsa Ltda. durante el año 2018 y aquella realizada durante el presente año a esta última y a Santander Corredora de Seguros Ltda. Por último, el Comité recibe un informe mensual de la auditoría realizada al Banco por parte de la firma auditora PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada. En caso que a juicio del Comité alguna observación tenga relevancia y no esté progresando adecuadamente a su implementación, se hace presente a la Administración el tema a fin de que se avance en él.

## I OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Una de las tareas que la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas 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. El Comité ha dedicado bastante tiempo al análisis de estas operaciones, particularmente en contratos de servicios tecnológicos para el Banco, los que el Grupo Santander provee a través de entidades profesionales especializadas logrando así una tecnología no solo homogénea, sino de nivel internacional y procurando, además, la mejor seguridad posible. El Comité, en cada operación que se le presenta, exige una explicación razonada y profesional sobre la misma y, en especial, pide antecedentes objetivos respecto de los valores a pagarse por el servicio solicitado. Asimismo, periódicamente la Gerencia de Tecnología debe informar sobre los presupuestos

tecnológicos, su cumplimiento y el resultado, explicando eventuales diferencias, si las hubiere.

Los contratos son presentados al Directorio del Banco para que, si lo estima, sean aprobados, y para ello el Presidente del Comité formalmente deja constancia que el Comité les ha prestado su aprobación.

## I CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Durante el ejercicio el Comité ha recibido información de la Gerencia de Cumplimiento y ha analizado los aspectos principales que han sido materia del Comité Global de Cumplimiento, el cual supervisa la gestión adecuada de los riesgos de cumplimiento a los que la Organización se expone. Son objeto de análisis, evaluación y resolución los siguientes riesgos: Riesgo de Cumplimiento Normativo, Riesgo de Conducta, Riesgo Reputacional y Riesgo de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo. Con relación a este último, la Gerencia de Cumplimiento ha reportado al Comité de Directores y Auditoría la información y análisis que se ha hecho del funcionamiento del sistema de prevención de blanqueo de capitales, que se sustenta actualmente a través de una herramienta informática de gran nivel denominada NORKOM.

Vinculadas a las materias de Cumplimiento, el Comité ha estado monitoreando los aspectos normativos que inciden en reglas de los Estados Unidos: FATCA y Volcker Rule. Estos temas, que afectan a la mayoría de los bancos por sus relaciones comerciales y financieras con esa nación, han obligado a desarrollar sistemas de control complejos y a capacitar a operadores a fin de cumplir con tales regulaciones.

## I BUZÓN CONFIDENCIAL DEL COMITÉ DE DIRECTORES Y AUDITORÍA

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 con el Comité para darle a conocer situaciones irregulares,

conflictivas o potencialmente peligrosas. Si bien el Comité recibe regularmente muchas comunicaciones que son motivo de investigación y de diferentes soluciones, en el propósito de darle aún más visibilidad, se implementó durante el mes de julio, un plan de difusión a toda la organización que contempló una noticia y banner en Intranet, más una gráfica en los ascensores; y posteriormente una presentación en el Comité de Directivos. Por último, en noviembre se publicó una encuesta a todos los empleados del Banco con la finalidad de averiguar su grado de conocimiento sobre el canal de denuncias y los aspectos de mejora que se pudieran implementar. Sus resultados han sido clave para enfrentar nuevos desafíos en su administración y promoción.

## I 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, sobre la Política de Retribuciones. El Comité es informado también de cada uno de los principales objetivos y tipos de retribución sea ella fija o variable, del sistema de diferimiento colectivo de la remuneración variable distinguiendo los distintos estamentos, las tendencias en las retribuciones por industria con indicadores demográficos en el Banco y la rotación de personal, la promoción, el ausentismo y la cobertura de formación del personal del banco.

## I PROCESOS JUDICIALES QUE PUEDEN AFECTAR AL BANCO

Trimestralmente el Comité recibe una completa información 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 cada día reviste el riesgo reputacional, esta área ha dividido cada presentación de juicios por cuantía y riesgo reputacional. Esta información incluye cualquier asunto tanto en Santiago como en regiones y su correspondiente estado procesal.

## Iniciativas relacionadas al Directorio

En línea con las mejores prácticas internacionales en materia de gobierno corporativo, se introdujeron dos modificaciones al Reglamento del Directorio:

- Ajuste a la exigencia de asistencia mínima de los directores a las sesiones anuales, ya sea de forma presencial o remota, estableciéndose en 75%.
- Inclusión de una referencia clara a la búsqueda de diversidad en la composición del Directorio y sus planes de sucesión mediante criterios de género, experiencia profesional, habilidades y aptitudes, entre otros.



GRI [102-29] [102-34]

## Temas relevantes

Entre los temas más importantes revisados por el Directorio durante el año, destacan:

- **Negocio de adquirencia:** Banco Santander Chile decidió entrar en el negocio de la adquirencia y así operar tarjetas de todos los emisores, tanto bancarios como no bancarios. Para ello se requiere la creación de una sociedad de apoyo al giro, que es a la vez filial de Banco Santander Chile, quien posee un porcentaje mayoritario de las acciones de dicha sociedad. En octubre de 2019, la administración del Banco presentó al Directorio esta iniciativa, que por unanimidad aprobó la creación de dicha sociedad, con un giro único que será la operación de tarjetas de pago, ejerciendo el rol de empresa operadora u operador, según se establece en la normativa del Banco Central de Chile.
- **Ciberseguridad:** Se analizó la situación del sistema financiero chileno y los resguardos con que cuenta el Banco para el monitoreo y prevención de eventos que pudieran comprometer su seguridad tecnológica. Durante 2019, el Directorio aprobó diversas políticas que regulan los temas de ciberseguridad, las que se encuentran debidamente implementadas.
- **Cambio de la Ley General de Bancos:** En enero de 2019 entró en vigencia la Ley 21.130 que Moderniza la Legislación Bancaria, introduciendo importantes modificaciones a la Ley General de Bancos, la Ley 21.000 que creó la Comisión para el Mercado Financiero, la Ley Orgánica del Banco de Estado de Chile y el Código Tributario. Se trata de uno de los cambios más importantes para el sector bancario y un desafío para quienes lo integran. El Directorio ha sido informado de estos cambios, y en la medida en que el regulador ha ido dictando la normativa, Banco Santander se ha ido adaptando a la nueva legislación.
- **Banca responsable y sostenibilidad:** En línea con el trabajo que Grupo Santander desarrolla como uno de los miembros fundacionales de la iniciativa de Banca Responsable de UNEP-FI, durante 2019 el Directorio aprobó la Política General de Sostenibilidad y la Política de Cambio Climático y Gestión Ambiental. Asimismo, creó el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura, organismo encargado de estas materias.
- **Adquisición de 51% de Santander Consumer Chile:** A propuesta del Directorio, en Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Santander Chile celebrada el 27 de agosto de 2019, se acordó la aprobación de la adquisición de 51% de las acciones emitidas por Santander Consumer Chile S.A., transacción que fue aprobada por la CMF en noviembre del mismo año. El Banco concretó la compra el 27 de noviembre de 2019, con lo cual Santander Consumer S.A. pasó a ser filial del Banco y una sociedad de apoyo al giro.
- **Cancelación inscripción de Agencia de Valores:** En 2018 Banco Santander Chile decidió cancelar la inscripción de Santander Agente de Valores presentando la solicitud correspondiente ante la Comisión para el Mercado Financiero. También solicitó autorización para constituir como filial una sociedad de asesorías financieras utilizando el vehículo legal de la agencia. Así, en sesión de octubre de 2018, el Directorio acuerda modificar los estatutos sociales una vez obtenida la autorización del regulador. Dicha autorización se otorgó en abril de 2019 y en noviembre la cancelación en el registro, por lo cual la razón social y objeto de la sociedad Santander Agencia de Valores Limitada se modificó el 18 de diciembre de 2019, pasando a llamarse Santander Asesorías Financieras Limitada.

GRI [102-27]

# Inducción y capacitación del Directorio

A fin de hacer más expedita y eficiente la incorporación de nuevos miembros al Directorio de Santander Chile, el Banco cuenta con un Procedimiento de Inducción para Nuevos Directores. Éste contempla la entrega de documentación de interés para el correcto desempeño de sus cargos y una serie de reuniones con gerentes divisionales de cada área a fin de interiorizarse de las

funciones y responsabilidades de estas unidades dentro de la organización.

Por otra parte, los directores reciben capacitación impartida por expertos en materias que son contingentes o de interés para el Banco, a fin de robustecer la toma de decisiones y dirección de gobierno. Durante 2019, el Directorio recibió capacitación anual en los siguientes temas:

## I Temas de capacitación del Directorio en 2019

1

### I BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBILIDAD

Presentación de la Política de Cambio Climático y Gestión Ambiental. Instrucción sobre los criterios de Santander Chile en relación a iniciativas de protección del medio ambiente, mitigación de los efectos del cambio climático y de los impactos generados por las actividades de la institución.

Duración: 45 minutos

2

### I CUMPLIMIENTO

Profundización en torno a las funciones de Cumplimiento, abarcando los riesgos de prevención de blanqueo de capitales, gobierno de productos y protección al consumidor, riesgo regulatorio y riesgo reputacional.

Duración: 30 minutos

3

### I TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Tema planteado a los directores como prioritario y en permanente revisión. La capacitación aborda cómo el Banco lleva a cabo inversión en transformación digital, de acuerdo a compromisos presupuestarios y las expectativas de los accionistas. Se explica la creación de comités y mesas de trabajo para abordar temas de transformación digital, además del proceso de Planificación Estratégica del Banco que prioriza las iniciativas a financiar según su relevancia estratégica y criticidad.

Duración: 30 minutos

4

### I BENCHMARK CON PRINCIPALES BANCOS RETAIL DEL PAÍS A OCTUBRE DE 2019

Capacitación a solicitud de los directores, para una mejor comprensión en lo que refiere a iniciativas estratégicas, colocaciones, volúmenes, utilidad del ejercicio, número de empleados, sucursales, cuentas corrientes, principales partidas del balance y otros.

Duración: 30 minutos

5

### I CAPACITACIÓN EN CIBERSEGURIDAD

Durante el año, el Directorio se capacitó en diversos temas, incluyendo incidencias y vulnerabilidades en ciberseguridad, sus impactos, las mejoras a implementar en gestión y prevención, entre otros.

Duración: 150 minutos

GRI [102-28]

## Evaluación del Directorio

El Directorio debe realizar anualmente un proceso de autoevaluación, en cumplimiento con las normas dictadas por la autoridad bancaria del país. Este proceso puede realizarse de manera interna o ser encargado a un tercero. La autoevaluación de 2019 se realizó de manera interna mediante un cuestionario preparado por Alfredo Enrione para el ESE Bussines School de la Universidad de los Andes. En sesión de diciembre se presentaron los resultados de este proceso, que evaluó el clima interno, los procesos de capacitación e inducción, la agenda de trabajo, la calidad de la información para el Directorio, y la relación de este órgano con la estrategia, grupos de interés, y riesgos. Los directores acordaron que los temas a trabajar serán revisados en el Comité Estratégico.

GRI [102-35] [102-36]

## Remuneración

La remuneración de los miembros del Directorio es anualmente decidida por la Junta de Accionistas. La remuneración de 2019 se resolvió en una Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril de 2017 y ratificada desde entonces. El honorario mensual de cada director por asistencia a 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 sesión mensual.

Aquellos directores que se desempeñan como ejecutivos del Banco en España no reciben remuneración por su participación como integrantes de los comités a los que asisten.



## I Remuneración del Directorio durante 2019

Directorio	Mensual (UF)	Remuneración adicional por integración de comités
Claudio Melandri Hinojosa (Presidente)	500	0*
Rodrigo Vergara Montes (Primer vicepresidente)	375	60 UF Comité ALCO (mensual) 115 UF Comité de Directores y Auditoría (mensual) 30 UF Comité de Mercados (mensual) 30 UF Comité Estratégico (trimestral)
Félix de Vicente Mingo	250	30 UF Comité ALCO (mensual) 115 UF Comité de Directores y Auditoría (mensual) 30 UF Comité Estratégico (trimestral) 60 UF Comité de Nombramientos (trimestral) 15 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal)
Lucía Santa Cruz Sutil	250	30 UF Comité Estratégico (trimestral) 30 UF Comité Análisis y Resolución (mensual) 30 UF Comité de Mercados (mensual)
Alfonso Gómez Morales	250	30 UF Comité ALCO (mensual) 30 UF 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 María Pérez	250	60 UF Comité Análisis y Resolución (mensual) 15 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal)
Ana Dorrego De Carlos	0**	0**
Rodrigo Echenique Gordillo	250	0***
Blanca Bustamante Bravo (suplente)	250	15 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal) 30 UF Comité Estratégico (trimestral) 30 UF Comité de Nombramientos (trimestral)
Óscar Von Chrismar Carvajal (suplente)	250	15 UF Comité Integral de Riesgos (quincenal) 60 UF 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)

\*Claudio Melandri renunció voluntariamente a percibir su remuneración por asistencia a comités de ayuda al Directorio.

\*\*Ana Dorrego de Carlos no percibe remuneración por ser directivo del Banco Santander, S.A. (España).

\*\*\*Rodrigo Echenique no pertenece a ningún Comité de Directores.

GRI [102-19]

## Proceso de delegación de autoridad

El Directorio delega en la Alta Administración parte de sus facultades respecto de la administración de Banco Santander Chile, lo que incluye temas económicos, ambientales y sociales. La Alta Administración es un órgano ejecutivo

conformado por el gerente general y los gerentes de cada división. El Directorio tiene la facultad de nombrar al gerente general y tomar conocimiento de la designación de puestos clave, además de evaluar el desempeño de la Alta Administración.

# Alta administración

4  
Miguel  
Mata Huerta  
**Gerente general**

5  
Matías  
Sánchez García  
**Gerente División  
Banca Comercial**

1  
José Manuel  
Manzano Tagle  
**Gerente División Banca  
Empresas e Instituciones**

3  
Fred  
Meller Sunkel  
**Director General  
Santander CIB**

6  
Emiliano  
Muratore  
**Chief Financial  
Officer (CFO)**

7  
Franco  
Rizza  
**Gerente División  
Riesgo**

2  
Guillermo  
Sabater Maroto  
**Controller  
Financiero**



14  
Carlos  
Volante Neira  
**Gerente División  
Clientes y Calidad**

9  
María Eugenia  
de la Fuente Núñez  
**Gerente División Personas,  
Comunicaciones y Sostenibilidad**

10  
Ricardo  
Bartel Jeffery  
**Gerente División  
Tecnología y Operaciones**

11  
Cristián  
Florence Kauer  
**Gerente División  
Jurídica**

12  
Ricardo  
Martínez Sánchez  
**Gerente División  
Auditoría**

8  
Sergio  
Ávila Salas  
**Gerente División  
Administración**

13  
Cristián  
Peirano Novoa  
**Gerente División  
Productos Empresas**



8

9

10

11

12

13

14



# Cumplimiento

El Banco gestiona los crecientes desafíos de probidad e integridad, además de la adhesión de Santander a las normas, requerimientos de supervisión y principios y valores de buena conducta, mediante el establecimiento de estándares que guían su actuar en interés de los accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad en general. En este contexto, 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 el riesgo reputacional.

Alineados con la estrategia corporativa y el modelo de negocios, se gestionan los siguientes cuatro riesgos:

**Riesgo de cumplimiento regulatorio:** Es el riesgo de incumplimiento por parte del Banco, de las normas o expectativas del regulador que pudiera dar lugar a sanciones legales o regulatorias.

**Riesgo de conducta:** Es el riesgo de que acciones de personas o del Banco en su conjunto pudieran arrojar malos resultados para los clientes o mercados en los que opera.

## **Riesgo de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:**

Consiste en evitar que la institución sea utilizada como vehículo para el lavado de activos o el financiamiento de grupos terroristas.

**Riesgo reputacional:** Es el riesgo de un impacto económico negativo, actual o potencial, debido a un menoscabo en la percepción del Banco por parte de sus empleados, clientes, accionistas, inversores y la sociedad en general.

La Gerencia de Cumplimiento gestiona estos riesgos por medio de una función transversal encargada de la coordinación, el gobierno, la planificación y la consolidación, a través de procesos, sistemas de información y reportes.

# Gobierno y modelo organizativo

La Gerencia de Cumplimiento reporta jerárquicamente a la División Jurídica, y funcionalmente al Directorio y a los Comités de Directores y Auditoría, Integral de Riesgos y Global de Cumplimiento.

Asimismo, participa en los siguientes comités:

1. Comité de Análisis y Resolución (CAR) y Comité PreCar
2. Comité Local de Comercialización
3. Comité de Riesgo No Financiero
4. Comité de Carteras
5. Comité de Seguimiento Normativo
6. Comité de Proveedores
7. Comité de Ciberseguridad
8. Comité de Donaciones
9. Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura

10. Comité de Reclamos
11. Comité Editorial Newsletter

Los comités Global de Cumplimiento, Local de Comercialización y de Seguimiento Normativo son organizados directamente por la Gerencia de Cumplimiento, en donde dicha área tiene voz, voto y facultad para gestionar propuestas y mejoras.

Además, Cumplimiento acude como invitado permanente al Comité de Directores y Auditoría, al Comité de Análisis y Resolución (CAR), al PRECAR y al Comité Integral de Riesgos.

De esta manera, la primera línea de control, conformada por las áreas de negocio y de soporte, reporta periódicamente a la Gerencia de Cumplimiento sobre incidencias

acontecidas y ésta, a su vez, informa a la Alta Dirección para gestionar e implementar las medidas correctoras y de mitigación que sean necesarias.

La Gerencia de Cumplimiento es auditada por la Dirección de Auditoría Interna, tercera línea de defensa que evalúa periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos aplicados por el área de Cumplimiento sean adecuados y efectivos. Asimismo, realiza las pruebas y revisiones necesarias para comprobar que se aplican los controles y elementos de supervisión apropiados, y que se cumplen las normas y procedimientos definidos por el Banco.

GRI [205-1]

## Programa de cumplimiento anual

Durante 2018 finalizó la implementación del Target Operating Model (TOM), un programa de transformación de la función de cumplimiento que fortaleció el rol de esta gerencia como segunda línea de defensa, a la par con los mejores estándares de la industria financiera a nivel mundial.

Una vez materializada la transformación, en 2019 se estableció un Programa de Cumplimiento anual, conforme al Marco Corporativo de Cumplimiento y Conducta, y acatando los requerimientos del Banco Central Europeo, considerando el tamaño y la complejidad del país. El objetivo de este programa es reflejar la materialización del TOM en la función de cumplimiento

y conducta, detallando las actividades en modo Business As Usual (BAU) y las prioridades a abordar durante el año, y así resguardar y mitigar eventuales comportamientos que vayan en contra de los valores del Banco. El programa contiene actividades planificadas que dan cobertura a la gestión de los riesgos de la función de cumplimiento y conducta, en base a una mayor coordinación entre funciones de control y el reporte a la Dirección. En resumen, el Programa Anual considera los siguientes conceptos:



GRI [102-17]

## Formación ética

Todos los colaboradores del Banco deben realizar cursos obligatorios de formación dictados en modalidad e-learning sobre el Código General de Conducta y el Manual para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo. El curso del Código General tiene una vigencia de dos años, tras lo cual se debe realizar un curso de actualización.

Asimismo, como una forma de resguardar el cumplimiento interno de las políticas normativas y medirlo, el Banco aplica un concurso de resultados para la Red de Sucursales y el Contact Center que involucra el pago de incentivos a sus colaboradores.

A nivel de formación, el pago de incentivos está asociado a lo siguiente:

- 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 Delitos.

# Cambios en la normativa

En 2019 se registraron una serie de modificaciones normativas en distintos ámbitos que son relevantes en materia de cumplimiento y prevención.

## I Normativa Nacional:

**Ley 21.130** que Moderniza la Legislación Bancaria: Publicada el 12 de enero de 2019, esta ley modifica el Decreto con Fuerza de Ley N°3 de 1997, que fija el texto refundido de la Ley General de Bancos. El objetivo principal es incorporar las nuevas exigencias de capital y reservas, acorde a las reglas establecidas por el Comité de Basilea III. Además, actualiza el concepto de gobierno corporativo y modifica la estructura y algunas facultades del regulador bancario. Contempla mecanismos de salvataje e intervención en caso de que los bancos incurran en problemas de solvencia.

La ley consta de tres lineamientos principales:

1. El traspaso de todas las facultades de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) hacia la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). La integración entre la SBIF y la CMF se efectuó el 1 de junio de 2019.
2. Nuevas exigencias de capital, dentro de las cuales se encuentran:
  - Nuevos requerimientos de capital mínimo
  - Rol del regulador en la ponderación de los activos para la determinación del capital requerido
  - Reconocimiento de instituciones de importancia sistémica
  - Distribución de dividendos

3. Mecanismos de intervención temprana para bancos en caso de insolvencia y manejo de crisis, destacando los siguientes:

- Incorporación de un plan de regularización temprana
- Capitalización por el sistema financiero y capitalización preventiva
- Designación de un inspector delegado o administrador provisional
- Eliminación del convenio de acreedores

**Ley 21.167** que Regula las formas de Pago de los Sobregiros de las Cuentas Corrientes Bancarias: publicada el 18 de julio de 2019, entra en vigencia el 2 de enero de 2020. Es una ley de artículo único que busca permitir a los bancos el pago automático de la línea de crédito de un cliente una vez hayan ingresado fondos suficientes a la cuenta corriente. Contempla que el cliente puede cambiar la forma de pago de la línea de crédito en cualquier oportunidad, la que se hará efectiva en el mes calendario siguiente a su instrucción.

**Ley 21.163** que Modifica el artículo 38 de la Ley 19.913: publicada el 13 de julio de 2019. Corresponde a una ley de artículo único, que modifica el artículo 38 de la Ley 19.913, que crea la Unidad de Análisis Financiero y tipifica el delito de lavado de activos. El objetivo de esta ley es actualizar la legislación de lavado de activos a los nuevos estándares ONU en materias de financiamiento del terrorismo, armas de destrucción masiva y blanqueo de activos. Las resoluciones que contienen los nuevos estándares se encuentran ratificadas por el Congreso Nacional y consisten esencialmente en:

- Extender la facultad de congelar activos de personas y entidades designadas por resoluciones referentes a la prevención y el combate del financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

La Ley que Moderniza la Legislación Bancaria constituye uno de los cambios más importantes de los últimos 30 años para la industria. Santander y la banca chilena, en general, enfrentan el desafío de cumplir con las exigencias de una legislación moderna unida a la nueva estructura funcional del regulador, que contribuirá a fortalecer al sistema financiero chileno.



- Prohibición de operar con los países de la lista GAFI.
- Precisar el flujo por donde pasan los dineros que buscan financiar las actividades asociadas al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, y regularlo con mayor certeza.

**Ley 21.081** que modifica la Ley sobre Derechos de Consumidores, que entró en vigencia el 14 de marzo de 2019. Principalmente fortalece la protección de los consumidores, mejorando diversos procesos y dotando al Sernac con facultad para fiscalizar.

**Acuerdo N° 2270-02-191212 del Banco Central** adoptado por el Consejo del Banco Central en su Sesión Ordinaria N° 2.270, celebrada el 12 de diciembre de 2019. Bajo este acuerdo, publicado el 16 de diciembre de 2019 en el Diario Oficial, se introdujo una modificación al Capítulo III.D.2 de su Compendio de Normas Financieras, relativo al reconocimiento y regulación de convenios marco de contratación de derivados.

El acuerdo tiene por objeto actualizar la regulación del Banco Central en materia de derivados, incorporando un nuevo articulado y estructura dentro del marco de administración de situaciones asociadas a bancos con problemas de solvencia y regulando los efectos de las cláusulas de "close out netting", en el caso de contrapartes que son empresas bancarias.

## Transparencia y derechos del consumidor

El circuito de aprobación y modificación de productos y servicios que comercializa el Banco se ha mantenido sin cambios con respecto al año anterior. La revisión posterior al inicio de la comercialización de los nuevos productos y servicios (Post Launch Review) ha sido relevante, permitiendo realizar ajustes necesarios para su mejora.

En lo que respecta a Derechos del Consumidor, en marzo de 2019 entraron en vigor las modificaciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, donde la Gerencia de Cumplimiento ha trabajado en conjunto con los equipos de Defensa Procesal y de

Servicio al Cliente para abordar los nuevos requerimientos a implementar en el transcurso del año.

Otros aspectos relevantes durante el año, relacionados con el riesgo de conducta en la comercialización de productos y servicios, han sido los avances en el seguimiento de la formación de los equipos de venta, incluyendo tanto a los nuevos ingresos como a la planta habitual. Adicionalmente, Cumplimiento participó de la revisión de la remuneración variable de los equipos de venta, con el fin de incorporar buenas prácticas en estos procesos y velar por la mitigación del riesgo asociado.

## 1

### Actualización de la Política de Prevención de la Corrupción

GRI [205-2][205-3]

Se modificó el contenido de los siguientes elementos preventivos orientados a mitigar y prevenir el riesgo de corrupción y soborno en Banco Santander:

#### 1. Controles específicos:

- Directrices en materia de regalos e invitaciones a funcionarios públicos.
- Directrices en materia de regalos e invitaciones a los empleados del Grupo.
- Directrices en las actuaciones de agentes, intermediarios, asesores y socios de negocio.

Cabe destacar que Banco Santander Chile no realizó contribuciones a campañas políticas, organizaciones políticas, organizaciones de lobby, lobistas, y/u otros grupos exentos de impuestos con influencia política durante 2019.

#### 2. Canal de denuncias

Es el instrumento a través del cual los colaboradores pueden comunicar a la Gerencia de Cumplimiento, de manera confidencial, cualquier acto presuntamente ilícito o que vaya en contra de lo establecido en la Política de Prevención de la Corrupción, del que tengan conocimiento en el ámbito de sus funciones laborales.

La Política señala la confidencialidad de las comunicaciones realizadas a través de este canal y la prohibición de represalias. También se establece que la tramitación de cualquier denuncia será efectuada por el Comité de Directores y Auditoría, órgano que mantendrá un registro de todas las que se reciban, respetando las exigencias de la normativa relativa a la protección de datos.

La gestión de las denuncias será realizada por la empresa externa EthicsPoint.

#### 3. Formación

Con carácter obligatorio, todos los colaboradores del Banco deben realizar una capacitación específica en materia de prevención de la corrupción, que recoge las principales advertencias y criterios para evitar conductas no adecuadas por parte de los empleados del Grupo. Adicionalmente, todos los colaboradores deben suscribir la Política de Prevención de la Corrupción contenida en sus correspondientes carpetas virtuales.

#### 4. Modelo de Prevención de Delitos

Unido al riesgo del delito de corrupción, existen riesgos que amenazan a la empresa por delitos cometidos por terceros ajenos al Banco o por personas dentro de la misma institución. Por otra parte, existen riesgos delictivos propios de la empresa. Aquellos delitos son los establecidos en la Ley 20.393 como consecuencia del régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Banco Santander, con la firme voluntad de extender su cultura de responsabilidad ética, cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos que permite minimizar la probabilidad y el impacto de aquellos riesgos penales que pudieran considerarse asociados a su actividad ordinaria. Dicho modelo se encuentra certificado por ICR Clasificadora de Riesgo Ltda.

Cabe destacar que Banco Santander Chile no registra causas o incidentes por motivo de corrupción durante 2019.

## 2

### Actualización de la Política de Protección de Datos Personales

Entendiendo la necesidad de modernizar la forma en que actualmente se gestionan los datos personales, se han integrado conceptos y principios generales tanto del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) como de la Ley 19.628 de protección de la vida privada, alineándose con las directrices corporativas y sirviendo de base para el Modelo de Protección de Datos Personales que se implementará en Banco Santander Chile.



# 3

## Mejoras en la gestión de la correcta conducta en los mercados de valores

Durante 2019 se implementaron herramientas corporativas útiles para la gestión del riesgo de abuso de mercado:

- **APAMA** es una herramienta global de monitorización de las operaciones de tesorería y gestión financiera en los mercados de valores. La gestión de alertas que se efectúa a través de Apama surge gracias al marco regulatorio mundial, con el propósito de asegurar la integridad de los mercados financieros y evitar el uso de información privilegiada para obtener beneficios, así como la manipulación de los precios. Desde septiembre de 2019 se implementaron todos los escenarios de control que posee la herramienta, lo que permite al equipo de Trade Surveillance de la Gerencia de Cumplimiento cubrir la revisión de órdenes de renta fija que se operan en la Tesorería de Banco Santander Chile.
- **MarCo**, herramienta desarrollada para tramitar las gestiones relativas al Código de Conducta en los Mercados de Valores (CCMV), en relación al control de la operativa personal y de la información sensible. MarCo está diseñada para proporcionar mayor transparencia y mejorar la interacción entre las personas sujetas al CCMV.

Adicionalmente, durante 2019 se robusteció el control de las comunicaciones internas o externas entre el personal de Banco Santander Chile que desarrolla una actividad próxima a los mercados financieros, entre sí y con terceros. Este robustecimiento fue posible gracias a la consolidación de controles y a la contratación de Bloomberg Vault, que permite a los analistas de Trade Surveillance controlar las comunicaciones a través de este reconocido servicio.

Finalmente, cabe destacar que durante 2019 se implementaron mejoras en las políticas de accesos a las áreas restringidas que manejan información privilegiada y se robustecieron las políticas de comunicación dentro del área física de Tesorería, habilitándose al Oficial de Cumplimiento a imponer sanciones directas en caso de incumplimiento.



# 4

## Política de Sanciones

Durante 2019 se actualizó esta política, fundamental para garantizar el cumplimiento pleno de la normativa en materia de sanciones y que sirve de guía a todas las áreas de negocio, sucursales y filiales del Grupo. A la implementación de medidas y procedimientos para el control de personas o entidades sometidas a restricciones, se incorporaron países prohibidos y operaciones restringidas, y la revisión online en las listas de negatividad para el alta de clientes, intervinientes, contrapartes y todo tipo de operaciones.



## 5

### Política de Riesgo País

La política actualizada incorpora un apetito de riesgo cero para los países sancionados y la aplicación de medidas de debida diligencia reforzada, según lo indicado en la Circular 59 de la UAF sobre los países y jurisdicciones de riesgo que se encuentren bajo proceso de seguimiento del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). Las operaciones con países restringidos son informadas mensualmente al Comité de Análisis y Resolución (CAR).

## 6

### Circular 59 de la UAF

Introduce modificaciones a la Circular 49 en tres puntos relevantes: Debida diligencia y conocimiento de clientes, transferencias electrónicas de fondos, y países en jurisdicción de riesgo. Si bien es referencial, del punto debida diligencia el Banco implementó la realización de procesos por riesgo del cliente y un conocimiento del cliente simplificado y reforzado.

## 7

### Modelo Anti-money Laundering (AML)

El objetivo del modelo es desarrollar una técnica estadística que permita detectar de manera eficaz la probabilidad de que un cliente pueda utilizar los servicios de Banco Santander para ocultar, gestionar o transferir fondos provenientes de actividades ilícitas.

## 8

### Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) y Common Reporting Standard (CRS)

Dentro del marco regulatorio en materia de intercambio automático de información fiscal entre Estados (FATCA y CRS), en 2019 destacan por su relevancia el cumplimiento en tiempo y forma de la obligación de reporting de todas las unidades a sus autoridades correspondientes.



# 9

## Libre Competencia

GRI [206-1]

Banco Santander se encuentra en la etapa final de implementación del Modelo de Libre Competencia, el cual busca robustecer 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.

Durante 2019 se formó a 8.948 trabajadores mediante la plataforma e-learning y se espera continuar por esta senda, que está alineada con el interés prioritario del Banco en cumplir con la normativa antitrust.

En materia legal, durante 2019 Banco Santander Chile mantuvo en proceso dos acciones judiciales pendientes relacionadas a competencia desleal e infracciones a la legislación que trata sobre prácticas monopólicas y contra la libre competencia.





## 4 | Desempeño Económico y Financiero

A pesar de un año marcado por la guerra comercial y el estallido social, el Banco logró tener un buen desempeño en sus ingresos operacionales, siendo líder en la apertura de cuentas corrientes, y manteniendo la mejor eficiencia del mercado.

Durante el año, Santander logró crecer su cartera de créditos en 8,1%, incorporando Santander Consumer Chile a los números a partir de noviembre 2019.

Fue un año récord para apertura de cuentas corrientes, gracias a nuevas iniciativas como Life y Superdigital. Esto también empujó a tener un aumento en saldos vistas durante el año.

# Entorno económico

## I Economía mundial

A nivel global, 2019 estuvo marcado por la disputa comercial entre China y Estados Unidos, la cual luego de tener su punto más álgido en mayo, se distendió hacia fines de año mediante un acuerdo alcanzado entre ambas superpotencias. Este conflicto, sumado a la contracción que el comercio global arrastraba desde 2018, las condiciones financieras menos holgadas y los problemas políticos internos en una serie de países, hicieron que la economía mundial se expandiera en torno a 2,9% durante el año, su menor crecimiento desde 2009.

La ralentización de la economía China, que disminuyó su crecimiento hasta 6,1%, provocó una baja del precio de las materias primas, impactando el ritmo de actividad de los países emergentes y particularmente de Latinoamérica, región que además, se vio afectada por tensiones internas.

Dado el contexto internacional, los bancos centrales implementaron políticas expansivas, haciendo disminuir con fuerza las tasas de interés de largo plazo hasta la mitad del año, mientras que las bolsas mundiales tuvieron un buen desempeño y recuperaron las pérdidas observadas en 2018.

## I Contexto local

La economía chilena inició 2019 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 último trimestre del año estuvo marcado por el estallido social que comenzó el 18 de octubre, que generó una fuerte contracción en la economía local y una fuerte pérdida de valor de los activos locales, junto con aumentos en las primas por riesgos. En noviembre, la economía chilena volvió a exhibir un crecimiento negativo, tendencia que se revirtió recién en el último mes del año. Con todo, la economía local cerró 2019 con un crecimiento de 1,1% que, aunque fue positivo, se ubica muy por debajo del 3,5% proyectado al inicio del año, así como bastante inferior al 2,4% que se esperaba previo a la emergencia del conflicto social. A ello se suma el aumento del déficit público en 2,8% del PIB, debido a una merma de los ingresos y a un mayor crecimiento del gasto.

Por su parte, la inflación se mantuvo baja durante el año, aunque fue subiendo gradualmente junto con el incremento del tipo de cambio, y cerró en la meta de 3% después de varios años por debajo de la misma. Los menores registros inflacionarios, la incertidumbre del escenario externo y el progresivo debilitamiento de la actividad llevaron a un giro en la política monetaria local. Así, el Banco Central pasó de anunciar una trayectoria de alzas en su tasa a comienzos de 2019, a recortar sucesivamente la Tasa de Política Monetaria (TPM), desde 3% en junio hasta 1,75% en octubre.

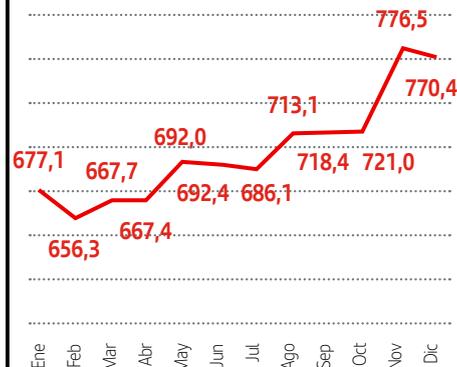


**IPC Variación Anual**  
%



Fuente: Banco Central

**Dólar observado 2019**



**Tasa de política monetaria 2019 (TPM)**  
%



## I Nueva Ley de Bancos

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, y la integración del regulador bancario (anteriormente, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras) a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

De esta manera, la CMF se convierte en un regulador integrado, teniendo bajo su ámbito de supervisión, además de los bancos, a las compañías de seguro, los emisores de valores, las cooperativas de ahorro y crédito y los emisores de tarjetas de crédito y prepago. Esta comisión está integrada por un consejo de cinco miembros –dejando atrás la figura anterior de supervisores unipersonales–, cuyo presidente es designado por el Presidente de la República, mientras que los otros cuatro, si bien son designados por el mandatario, son ratificados previamente por el Senado.

Las responsabilidades de la comisión incluyen la regulación y la definición de políticas generales de supervisión, así como

facultades sancionadoras. Para el ejercicio de estas últimas, la comisión cuenta con un funcionario denominado fiscal, quien está a cargo del área de Unidad de Investigación y de la instrucción de los procedimientos sancionatorios.

De acuerdo con la nueva versión de la ley, los requisitos mínimos de capital aumentan en términos de cantidad y calidad. El capital regulatorio total se mantiene en 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 1,5% puede ser Nivel 1 Adicional (AT1), ya sea en forma de acciones preferidas o bonos perpetuos, los que pueden ser convertibles a capital básico. La 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 de 2,5% de los activos ponderados por riesgo. El Banco Central

puede establecer un colchón contracíclico adicional de hasta 2,5% de los activos ponderados por riesgo, en acuerdo con la CMF. Ambos colchones deben estar compuestos de capital básico.

La CMF, con el acuerdo del Banco Central, puede imponer requisitos de capital adicionales para los Bancos Sistémicamente Importantes ("SIB") de entre 1% a 3,5% de los activos ponderados por riesgo. En particular, el Banco Central puede exigir la adición de hasta 2% del capital básico a las relaciones de activos totales de un banco; 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 una reducción en el límite de préstamo interbancario a 20% del capital regulatorio de cualquier SIB.

La CMF tendrá hasta el 1 de diciembre de 2020 para establecer las ponderaciones. Hasta entonces, los bancos deben mantener un capital regulatorio de al menos 8% de los activos ponderados por riesgo, neto de la estimación y deducciones de pérdidas crediticias requeridas y el capital pagado, y las reservas ("capital básico") de al menos



3% de los activos totales, neto de las asignaciones de pérdida de préstamos requeridas. Banco Santander debe mantener una relación de capital regulatorio mínimo a activos ponderados por riesgo de 11%.

La CMF ya ha comenzado a publicar borradores para consulta. El 12 de agosto de 2019, publicó el primer borrador para la identificación y el cargo de capital básico para bancos considerados SIB. Para alcanzar una cuota de mercado luego se ponderan los siguientes cuatro factores:

1. Tamaño (ponderado al 30%): Incluye activos totales consolidados en el mercado interno.
2. Interconexión nacional (ponderada al 30%): Incluye activos y pasivos con instituciones financieras (bancarios 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 nomenclal 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 1.000 pb, equivalente 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 sistemático	Rango (bp)	Cargo de capital básico 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%

Dado el tamaño y la participación de mercado de Santander Chile, es probable que el Banco sea clasificado como SIB, de acuerdo con la regulación propuesta por el CMF en esta materia.

El 13 de septiembre de 2019, la CMF publicó las ponderaciones de riesgo para el riesgo operativo. Para estimar el coeficiente de riesgo operativo, se consideran dos factores:

1. Componente del indicador comercial (BIC, por sus siglas en inglés): considera los ingresos por intereses, los activos que generan intereses, los ingresos por dividendos, las transacciones financieras, las tarifas, y otros ingresos y gastos operativos. Estos se multiplican por un coeficiente marginal.
2. Multiplicador de pérdida interna (ILM, por sus siglas en inglés): componente basado en 10 años de pérdidas operativas históricas, o al menos cinco años en algunos casos especiales.

El 27 de enero de 2019, la CMF publicó para consulta el modelo de ponderación de riesgo para el riesgo de crédito. El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés) lo define como el

riesgo de que un deudor o una contraparte bancaria no cumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados, y es el riesgo más relevante en la industria bancaria chilena.

El mecanismo vigente estima los activos ponderados por riesgo de crédito (APRC) utilizando una metodología basada en el estándar de Basilea I. El método estándar propuesto bajo Basilea III es más avanzado, ya que tiene categorías que dependen del tipo de contraparte y los diferentes factores de riesgo. Estas categorías no se basan en criterios contables, sino más bien en el riesgo subyacente, por lo tanto, todas las exposiciones que tienen garantías hipotecarias, como por ejemplo, préstamos hipotecarios para vivienda, tienen un tratamiento distinto de aquellas exposiciones no garantizadas por una hipoteca. Además, en el caso de exposiciones respaldadas por hipotecas, habrá diferentes tipos de tratamiento dependiendo del tipo de bienes inmuebles y de si las obligaciones se pagan con los ingresos generados por la propiedad misma. El nuevo marco también permitirá el uso de metodologías internas, sujetas al cumplimiento de los requisitos mínimos. El

estándar en consulta incluye la posibilidad de reducir el APRC cuando se consideran mitigantes de riesgo de crédito, tales como acuerdos de compensación, garantías y otras compensaciones.

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, tendrá el poder de imponer demandas adicionales de capital regulatorio de hasta 4% de los activos ponderados por riesgo, ya sea Nivel I o Nivel II, si se determina que el nivel antes descrito de capital y colchones no es suficiente para una institución financiera en particular. La CMF será responsable de establecer las ponderaciones de los activos ponderados por riesgo como una regulación separada, basada en la implementación de modelos estándar, sujeta a un acuerdo del Banco Central.

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:



## I REQUERIMIENTOS DE CAPITAL: REQUERIMIENTOS ANTERIORES Y NUEVOS

(% sobre activos ponderados por riesgo)

<b>Categorías de capital</b>	<b>Ley anterior</b>	<b>Nueva Ley General de Bancos</b>
(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



# Sistema financiero

Al cierre de 2019, comparado con el mismo periodo del año anterior, los créditos totales del sistema (excluyendo las inversiones de la banca en el exterior) crecieron 10,4%.

Esta expansión fue impulsada por el alza que tuvieron los créditos hipotecarios y comerciales, los cuales crecieron 11,2% y 10,1%, 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 préstamos y un alto nivel de refinanciación de créditos hipotecarios.

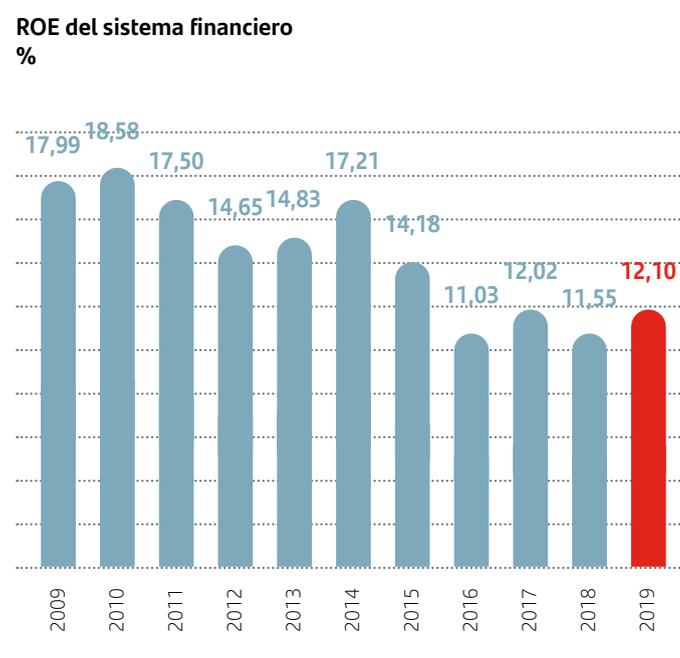
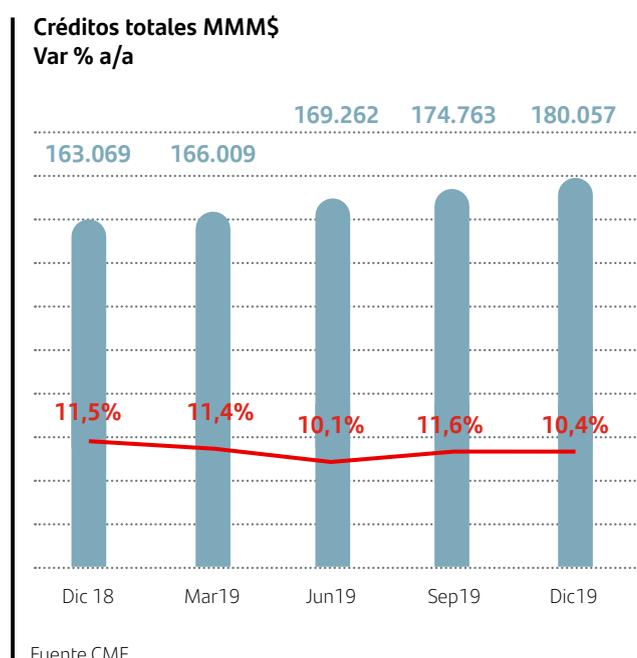
El crecimiento del crédito comercial se debió principalmente a medianas y grandes empresas y también influyó la depreciación del peso en el año, lo que aumentó el saldo de crédito en dólares.

Las colocaciones de consumo mostraron un crecimiento de 7,2% en 2019 comparado con una expansión de sobre el 20% en 2018. Esta deceleración se debió principalmente a que en 2018 varios bancos adquirieron carteras de consumo de entidades no bancarias, inflando el nivel de crecimiento.

Por otra parte, y en el contexto de los incidentes de descontento social acaecidos durante los últimos meses del año, tanto la cartera morosa sobre el total de créditos, como la pérdida esperada, aumentó levemente en 2019 en comparación con 2018. La cartera morosa como porcentaje de la cartera total pasó de 1,9% a fines del 2018 a 2,1% a fines del 2019. En términos de cobertura la banca siguió con niveles altos cerrando el año con un nivel de provisiones en balance sobre cartera morosa de 144%.

En materia de rentabilidad, a pesar del menor crecimiento económico, la caída de inflación y el aplanamiento de la curva de tasas de interés, la banca logró una sólida rentabilidad reflejado en un ROE de 12,1% y un ROA del 1,0%. La banca chilena también sigue destacando por sus buenos niveles de eficiencia de 47% y un sólido ratio de patrimonio efectivo sobre activos ponderados por riesgo de 12,8%.

A diciembre 2019	Ch\$ bn	US\$ bn
Activos	290.500	388,7
Colocaciones	196.454	262,9
Depósitos	152.221	203,7
Patrimonio	21.834	29,2
Resultados	2.639	3,5
MIN	4.0%	
Costo de crédito	1.3%	
Ratio NPL	1.9%	
Ratio de cobertura	143.5%	
Ratio de eficiencia	47.0%	
ROAA	1.0%	
ROAE	12.2%	
Capital básico	10.3%	
BIS ratio	12.8%	





## Resultados del ejercicio

### I Resumen de Resultados

La utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales del Banco al cierre de 2019 totalizó \$552.093 millones (\$2,93 por acción y US\$ 1,57 por ADR), disminuyendo 6,7% en relación al año anterior. Los ingresos operacionales totales del Banco crecieron 4,6% apoyados en el crecimiento de 5,4% de los ingresos operacionales generados por los segmentos de negocio del Banco.

Este positivo aumento de los ingresos fue contrarrestado principalmente por: (i) un menor margen de no clientes afectados a su vez por el menor nivel de inflación y menores tasas de interés de largo plazo, y (ii) un aumento en las provisiones debido al cambio regulatorio que afectó principalmente Pymes y la toma de provisiones adicionales por el cambio en el contexto social durante el último trimestre del año.

Santander continúa siendo el Banco más eficiente dentro de los grandes bancos en Chile, con un ratio de eficiencia en torno a 41% y un aumento moderado de los gastos de apoyo en 3,9% en 2019. Santander Chile

siguió invirtiendo en nuevas iniciativas, mayor digitalización y más ciberseguridad.

Por su parte, el ROAE disminuyó 2,5 puntos porcentuales, pasando de 19,2% en 2018 a 16,7% en 2019, mientras que el ROAA se redujo en 0,28 puntos porcentuales, disminuyendo desde 1,58% a 1,30%. Excluyendo el cambio de modelo y las provisiones adicionales reconocidas en 2019, el ROE ajustado habría alcanzado a 17,8% y el ROAA 1,3% en 2019.

La cartera de créditos del Banco aumentó 8,1% en 2019 respecto de 2018, especialmente por un aumento en créditos hipotecarios y a empresas. La incorporación de Santander Consumer Chile a los números a partir de noviembre de 2019 también agregó \$450.000 millones a la cartera de consumo del Banco.

Los depósitos totales del Banco crecieron 7,7% en 2019, destacando el aumento de 17,8% en los depósitos a la vista impulsado por el aumento de las cuentas corrientes y la fortaleza de la organización en el negocio de banca transaccional con empresas.

## I RESUMEN DE RESULTADOS (MM\$)

	2019	2018	2017	var % 19/18	var% 18/17
Margen financiero segmentos de negocio	1.356.989	1.319.398	1.335.803	2,8	(1,2)
Margen financiero no-cliente <sup>1</sup>	59.862	94.970	(9.112)	(37,0)	-
<b>Margen financiero total</b>	<b>1.416.851</b>	<b>1.414.368</b>	<b>1.326.691</b>	<b>0,2</b>	<b>6,6</b>
Comisiones netas	287.086	290.885	279.063	(1,3)	4,2
Resultado operaciones financieras	207.019	105.082	129.752	97,0	(19,0)
Otros ingresos operacionales	24.598	39.526	87.163	(37,8)	(54,7)
<b>Ingreso operacional</b>	<b>1.935.554</b>	<b>1.849.861</b>	<b>1.822.669</b>	<b>4,6</b>	<b>1,5</b>
Provisiones	(420.447)	(325.085)	(299.205)	29,3	8,6
<b>Ingreso operacional neto</b>	<b>1.515.107</b>	<b>1.524.776</b>	<b>1.523.464</b>	<b>(0,6)</b>	<b>0,1</b>
Gastos de apoyo	(749.861)	(721.933)	(704.893)	3,9	2,4
Otros gastos operacionales <sup>2</sup>	(63.747)	(45.779)	(101.658)	39,2	(55,0)
<b>Resultado operacional neto</b>	<b>701.499</b>	<b>757.064</b>	<b>716.913</b>	<b>(7,3)</b>	<b>5,6</b>
Utilidad después de impuesto	554.176	596.262	577.263	(7,1)	3,3
Interés minoritario	2.083	4.360	12.448	(52,2)	(65,0)
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	552.093	591.902	564.815	(6,7)	4,8
Utilidad por acción (\$)	2,93	3,14	3,00	(6,7)	4,7
Utilidad por ADR (US\$) <sup>3</sup>	1,57	1,80	1,94	(12,9)	(7,4)
Créditos y cuentas por cobrar a clientes <sup>4</sup>	32.716.883	30.266.929	27.563.229	8,1	9,8
Préstamos interbancarios	14.852	15.093	162.684	(1,6)	(90,7)
Colocaciones totales	32.731.735	30.282.022	27.725.913	8,1	9,2
Depósitos totales <sup>5</sup>	23.490.249	21.809.236	19.682.111	7,7	10,8
Patrimonio	3.470.317	3.285.709	3.108.063	5,6	5,7
Margen de interés neto <sup>6</sup>	4,1%	4,4%	4,4%	-32 pb	+2 pb
Eficiencia <sup>7</sup>	40,0%	40,0%	40,8%	-1 pb	-81 pb
ROAE <sup>8</sup>	16,7%	19,2%	19,2%	-244 pb	-7 pb
ROAA <sup>9</sup>	1,3%	1,6%	1,6%	-32 pb	+2 pb
Cartera morosa / colocaciones totales	2,10%	2,09%	2,28%	-3 pb	-20 pb
Cobertura cartera morosa <sup>10</sup>	133,0%	126,1%	128,8%	+693 pb	-267 pb
Capital básico <sup>11</sup>	10,1%	10,6%	11,0%	-46 pb	-40 pb
Ratio Basilea <sup>12</sup>	12,9%	13,4%	13,9%	-55 pb	-50 pb
Sucursales (Nº)	377	380	385	(0,8)	(1,3)

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. Bruto de provisiones. / 5. Incluye depósitos a la vista y depósitos a plazo. / 6. Margen de interés neto es el margen financiero anual dividido por el promedio de activos que generan intereses. / 7. 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. / 8. Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales sobre patrimonio promedio. / 9. Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales sobre activos totales promedio. / 10. Provisiones dividido por cartera morosa. / 11. Patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del banco dividido por activos ponderados por riesgo según las definiciones de CMF / 12. Capital regulatorio dividido por activos ponderados por riesgo.

## I Préstamos

Los préstamos totales aumentaron 8,1% en 2019 respecto de 2018, variación que fue liderada por los préstamos a la banca minorista, los cuales crecieron 10,3%. Los préstamos a individuos fueron el segmento de más rápido crecimiento, aumentando 11,3%. La expansión de esta cartera estuvo centrada en clientes de altos ingresos, los cuales se incrementaron en 15,7%. El programa Life de Banco Santander Chile también contribuyó a la apertura récord de cuentas corrientes durante el año y aportó \$43 mil millones en créditos de consumo a la cartera, aumentando 68,1% comparado al año anterior. Por su parte, los préstamos hipotecarios aumentaron 11,0% impulsados por las menores tasas de interés a largo plazo. Este mayor crecimiento se logró manteniendo una razón de loan to value por debajo del 80%.

Los créditos de consumo subieron 13,6% impulsados por la incorporación de Santander Consumer Chile S.A. en noviembre de 2019, luego de la aprobación

final por parte de la Junta Extraordinaria de Accionistas y de la Comisión para el Mercado Financiero. Esto contribuyó con \$451 mil millones en créditos de consumo a diciembre de 2019, lo que representa 8% del total de créditos de consumo.

En el segmento Pymes, el crecimiento interanual fue de 5,7%. Respecto de este segmento, el Banco mantuvo un acercamiento conservador, focalizándose en empresas más grandes y menos riesgosas, las cuales también pueden generar ingresos a través de otros servicios de valor agregado que entrega el Banco. El segmento de Banca Empresas e Instituciones (BEI) creció 5,2% en el año, en línea con el crecimiento económico del país. Santander Corporate Investment Banking (SCIB) tuvo un leve descenso de 0,6% a medida que el Banco continuó con su estrategia de rentabilidad, enfocándose en los servicios transaccionales y de tesorería que el Banco entrega a estas compañías.



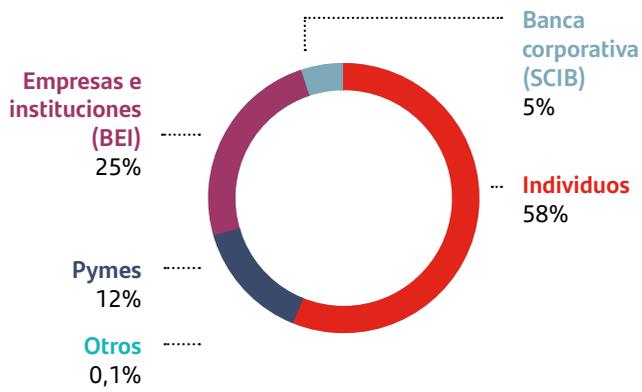
### I PRÉSTAMO POR SEGMENTO (MM\$)

	2019	2018	2017	var % 19/18	var% 18/17
Individuos	18.833.518	16.921.496	15.408.301	11,3	9,8
Pymes	4.085.049	3.865.141	3.824.868	5,7	1,1
Individuos y Pymes	22.918.568	20.786.637	19.233.169	10,3	8,1
Empresas e Instituciones (BEI)	8.093.496	7.690.380	6.775.734	5,2	13,5
Banca corporativa (SCIB)	1.671.662	1.681.697	1.633.796	(0,6)	2,9
Otros	48.009	123.309	83.215	(61,1)	48,2
Préstamos totales	32.731.735	30.282.023	27.725.914	8,1	9,2

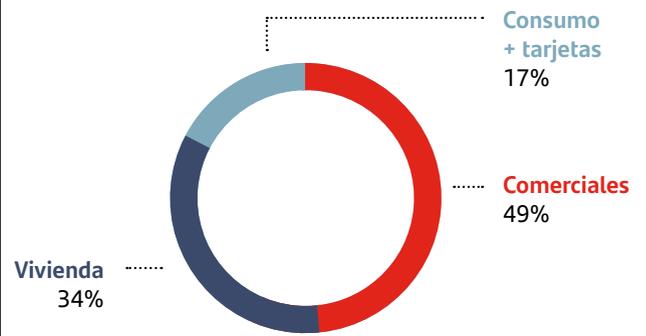
### I PRÉSTAMO POR PRODUCTO (MM\$)

	2019	2018	2017	var % 19/18	var% 18/17
Comerciales	15.914.831	15.239.659	13.908.642	4,4	9,6
Vivienda	11.262.995	10.150.981	9.096.895	11,0	11,6
Consumo + tarjetas	5.539.057	4.876.289	4.557.692	13,6	7,0
Consumo	4.161.347	3.459.137	3.192.712	20,3	8,3
Tarjetas	1.377.710	1.417.152	1.364.980	(2,8)	3,8
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	32.716.883	30.266.929	27.563.229	8,1	9,8
Interbancarias	14.852	15.094	162.684	(1,6)	(90,7)
Préstamos totales	32.731.735	30.282.023	27.725.913	8,1	9,2

**Préstamos por segmento**



**Préstamos por producto**

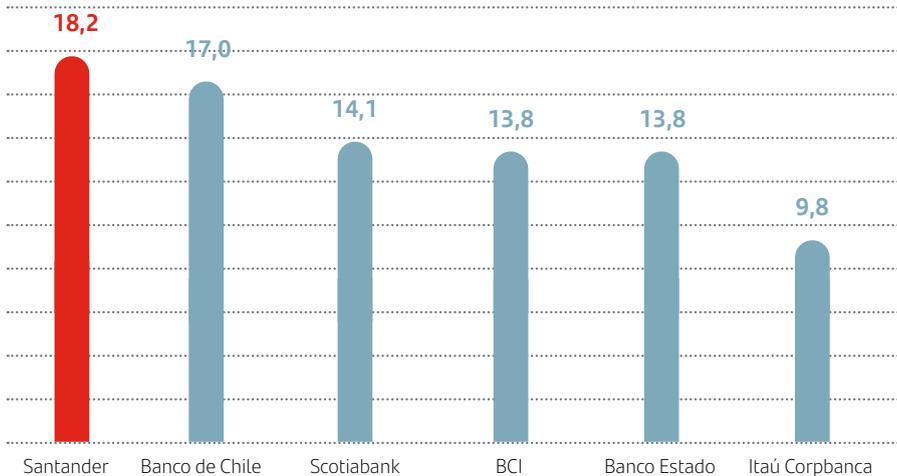


Por su parte, la cuota de mercado en créditos totales alcanzó 18,2%, con lo cual el Banco mantuvo una sólida posición como líder en Chile.

**CUOTA DE MERCADO TOTAL Y POR PRODUCTO (%)**

	Santander	Banco de Chile	Scotiabank	BCI	Banco Estado	Itaú Corpbanca
Créditos totales	18,2%	17,0%	14,1%	13,8%	13,8%	9,8%
Individuos	21,0%	17,2%	15,7%	13,1%	15,5%	7,7%
Consumo	20,8%	17,0%	13,0%	14,6%	8,4%	7,2%
Vivienda	21,1%	17,2%	17,0%	12,4%	19,1%	7,9%
Comerciales	16,0%	16,4%	12,9%	14,4%	12,5%	11,6%

**Cuota de mercado total  
Créditos totales  
%**



Fuente: CMF



## I Fondos de clientes

### I FUENTES DE FONDOS (MM\$)

	2019	2018	2017	var % 19/18	var% 18/17
Depósitos a la vista	10.297.432	8.741.417	7.768.166	17,8	12,5
Depósitos a plazo	13.192.817	13.067.819	11.913.945	1,0	9,7
Total depósitos	23.490.249	21.809.236	19.682.111	7,7	10,8
Fondos mutuos	6.524.098	5.576.243	5.056.892	17,0	10,3
Total fondos de clientes	30.014.347	27.385.479	24.739.003	9,6	10,7
Total instrumentos de deuda emitidos	9.500.723	8.115.233	7.093.653	17,1	14,4
Préstamos / depósitos ajustado	95,1%	98,0%	100,7%	-290pb	-270pb

### I PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN DEPÓSITOS (%)

	Santander	Banco de Chile	Scotiabank	BCI	Banco Estado	Itaú Corpbanca
Depósitos totales	17,4%	16,5%	11,9%	12,7%	18,2%	9,0%
Vista	20,8%	22,9%	9,8%	13,0%	21,0%	5,1%
Plazo	15,4%	12,7%	13,0%	12,5%	16,5%	11,2%

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 49,9% del total de pasivos del Banco. En 2019, los depósitos totales aumentaron 7,7%, alcanzando una cuota de mercado de 17,4%.

Durante 2019, el crecimiento de los depósitos fue liderado por los depósitos a la vista, los que crecieron 17,8% debido al aumento de cuentas corrientes minoristas, por la fortaleza continua de los servicios bancarios transaccionales del Banco para empresas y, el aumento estacional en los depósitos a la vista en el último trimestre del año, a medida que los clientes buscaban mayor liquidez durante los eventos de descontento social. En cuanto a la apertura de cuentas corrientes, fue un año récord para el Banco. Durante 2019, Santander obtuvo una participación de mercado de 27,4% en número de nuevas cuentas netas, aumentando así la participación del total de cuentas corrientes de 21,3% en diciembre de 2018 a 21,7% en diciembre 2019. Con esto, Banco Santander logró fortalecer la cuota de mercado en saldos vistas, alcanzando 20,8% al cierre de 2019.



27,4%

de participación de mercado en número de nuevas cuentas netas



21,7%

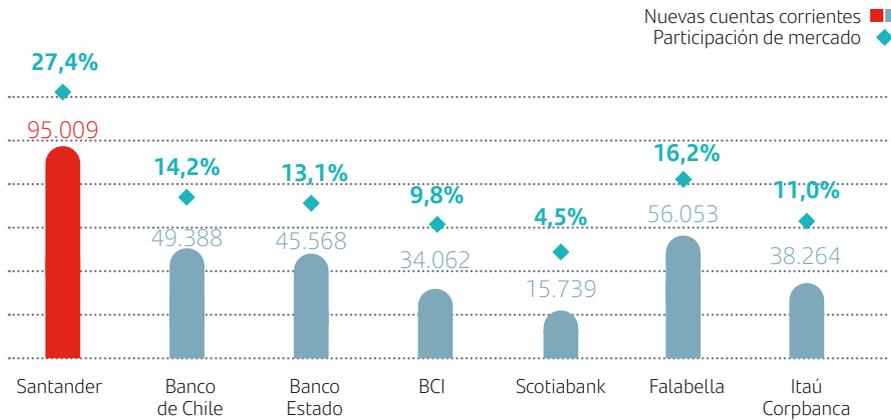
de participación del total de cuentas corrientes



20,8%

cuota de mercado en saldos vistas

### Participación de mercado de nuevas cuentas corrientes netas



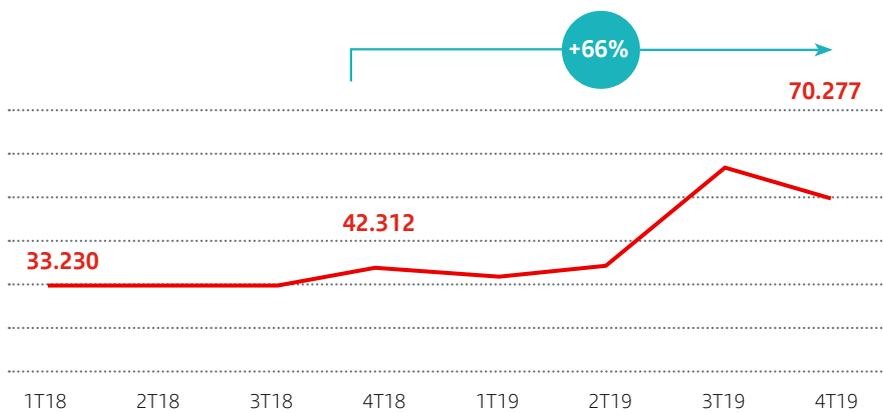
Fuente: CMF

Por otra parte, los depósitos a plazo tuvieron un moderado aumento de 1,0% durante 2019, lo que se explica por las reducciones de la Tasa de Política Monetaria (TPM) que efectuó 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.

Asimismo, la División Gestión Financiera 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 impulsó la estrategia de emitir activos de largo plazo para coincidir los plazos del activo y el pasivo. También, dado el entorno de bajas tasas, el Banco tomó la oportunidad de refinanciar algunos de sus bonos para bajar el costo de fondeo. Con esto, el crecimiento de bonos durante el año fue de 17,1%.

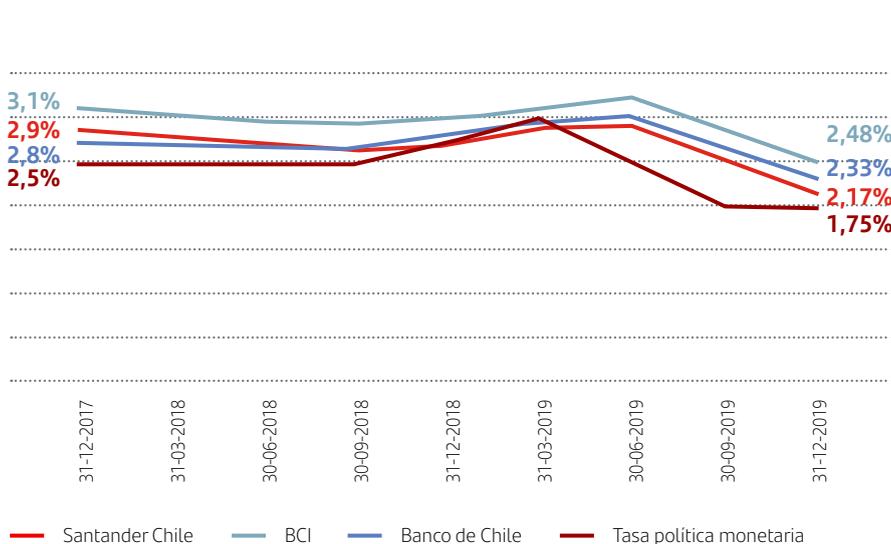
El entorno de tasas bajas ya mencionado también impulsó un aumento de 17,0% en los fondos mutuos comercializados a través del Banco, dado que los clientes buscaban inversiones de mayor rendimiento.

### Nuevas cuentas brutas trimestrales<sup>1</sup>



1. Incluye cuentas corrientes, Life, y Superdigital.

### Evolución de costos de depósitos en pesos<sup>2</sup>



Fuente: en base de información de la CMF

2. Gastos por intereses trimestrales pagados para depósitos nominales en pesos sobre un promedio trimestral del balance de depósitos a plazo en pesos nominales.

## I Patrimonio

Al cierre de 2019, el patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del Banco ascendió a MM\$3.390.823. Esta cifra es 4,7% superior a la registrada en 2018, con lo cual se alcanza un índice de capital básico (patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del Banco sobre activos ponderados por riesgo) de 10,1%, el que es ligeramente inferior al 10,6% registrado al cierre de 2018. Por su parte, el Ratio de Basilea (Capital regulatorio dividido por activos ponderados por riesgo) se ubicó en 12,9% al cierre de 2019, valor inferior al 13,4% registrado al cierre de 2018.

Para ambas medidas de adecuación de capital se debe considerar que los activos ponderados por riesgo aumentaron 9,4% en 2019, en relación a 2018. La baja en los ratios fue afectada por la depreciación del tipo de cambio, la cual llegó a 7,1% durante el año, lo que a su vez resultó en un mayor crecimiento de los activos del Banco denominados en dólares, induciendo el aumento de 9,4% de los activos ponderados por riesgo.

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 que la Comisión para el Mercado Financiero se encuentra en el proceso de publicación en consulta de la normativa mediante la cual se implementarán en Chile los estándares de Basilea III. De la normativa hasta ahora puesta en consulta por el regulador, se estima que la transición a los estándares de Basilea III será neutral o positiva para Banco Santander.

### I ADECUACIÓN DE CAPITAL (MM\$)

	2019	2018	2017	var % 19/18	var% 18/17
Capital básico	3.390.823	3.239.546	3.066.180	4,7	5,7
Tier II	913.578	862.119	815.072	6,0	5,8
Patrimonio efectivo neto	4.304.401	4.101.664	3.881.252	4,9	5,7
Activos ponderados por riesgo	33.478.951	30.600.177	27.911.835	9,4	9,6
Capital básico/ Activos totales	6,70%	8,26%	8,56%	-156 pb	-30pb
Capital básico/ Activos ponderados (Tier I)	10,13%	10,59%	10,99%	-46pb	-40pb
Ratio Basilea	12,90%	13,40%	13,91%	-50pb	-50pb





## I Resultados del negocio

La contribución neta por segmentos de negocios disminuyó 7,8% en 2019 en comparación al año anterior. La contribución neta de individuos y Pymes tuvo una variación interanual de -25,1%, la de Banca Empresa e Instituciones de 3,3% y la de Banca Corporativa fue de 23,2%. Al respecto, es relevante considerar que el Banco debió asumir durante 2019 un cargo único de \$31 mil millones debido a un cambio regulatorio en el modelo de provisión para préstamos comerciales

analizados en base grupal. Además, debido a los disturbios sociales ocurridos durante el último trimestre del año, el Banco estableció mayores provisiones, incluidas provisiones adicionales de \$16 mil millones para las colocaciones de consumo.

Excluyendo los efectos extraordinarios, la contribución neta de los segmentos de negocios hubiera descendido 1,1% en vez de 7,8%, con el segmento de individuos y Pymes decreciendo 12,1%, en vez de 25,1%.

### I 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	960.248	298.587	98.154	1.356.989	59.862	1.416.851
Var. %	1,1	9,4	1,5	2,8	(37,0)	0,2
Comisiones	230.627	38.712	29.103	298.442	(11.356)	287.086
Var. %	4,6	5,4	(17,0)	2,1	679,4	(1,3)
Resultado operaciones financieras	30.097	17.178	94.761	142.036	64.983	207.019
Var. %	52,8	2,0	65,3	51,3	480,2	97,0
<b>Ingresos operacionales</b>	<b>1.220.972</b>	<b>354.477</b>	<b>222.018</b>	<b>1.797.467</b>	<b>113.489</b>	<b>1.910.956</b>
<b>Var. %</b>	<b>2,6</b>	<b>8,6</b>	<b>17,4</b>	<b>5,4</b>	<b>8,4</b>	<b>5,6</b>
Provisiones netas	(374.642)	(42.812)	(758)	(418.212)	(2.235)	(420.447)
Var. %	36,1	62,7	(132,4)	39,7	(91,3)	29,3
<b>Resultado operacional neto</b>	<b>846.330</b>	<b>311.665</b>	<b>221.260</b>	<b>1.379.255</b>	<b>111.254</b>	<b>1.490.509</b>
Var. %	(7,5)	3,8	15,6	(1,9)	40,9	0,4
Gastos de apoyo	(575.511)	(97.054)	(65.343)	(737.908)	(11.953)	(749.861)
Var. %	4,0	5,1	0,7	3,9	4,1	3,9
<b>Contribución neta</b>	<b>270.819</b>	<b>214.611</b>	<b>155.917</b>	<b>641.347</b>	<b>99.301</b>	<b>740.648</b>
<b>Var. %</b>	<b>(25,1)</b>	<b>3,3</b>	<b>23,2</b>	<b>(7,8)</b>	<b>47,2</b>	<b>(3,0)</b>

## I Ingresos operacionales

Los ingresos operacionales totales del Banco subieron 5,6% en 2019, impulsado por un alza de 8,4% en los ingresos operacionales de actividades corporativas.

### I RESUMEN DE RESULTADOS (MM\$)

	2019	2018	2017	var % 19/18	var % 18/17
Margen financiero segmentos de negocio <sup>1</sup>	1.356.989	1.319.398	1.335.803	2,8	(1,2)
Margen financiero no-cliente <sup>2</sup>	59.862	94.970	(9.112)	(37,0)	--
Margen financiero total	1.416.851	1.414.368	1.326.691	0,2	6,6
Rendimiento activos generadores <sup>3</sup>	6,8%	7,0%	6,9%	-30 bp	+19bp
Costo pasivo <sup>4</sup>	2,7%	2,7%	2,5%	-4bp	+20 bp
Margen interés neto (MIN) <sup>5</sup>	4,1%	4,4%	4,4%	-32 pb	+2 pb

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. 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. / 4. 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. / 5. 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 0,2% en el año. El MIN cayó de 4,4% en 2018 a 4,1% en 2019. Esta caída se explica principalmente por la baja en el rendimiento de los activos generadores (ingresos por intereses y reajustes, dividido por activos ponderados por riesgo) de 7,0% en 2018 a 6,8% en 2019, debido principalmente a la menor inflación en el año. Esto llevó a una caída de 37% en 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 2,8% durante el año, propulsado por el aumento de 8,1% en colocaciones. Este alto nivel de crecimiento se vio contrarrestado por el efecto negativo sobre el margen de las bajas de tasas de interés de largo plazo, lo que llevó a un nivel récord de refinanciación hipotecaria a menores tasas. Esto fue levemente contrarrestado por el menor costo de fondeo del Banco, a raíz del alto crecimiento de los depósitos a la vista descrito anteriormente.

Por otro lado, las comisiones bajaron 1,3% durante el año. Esta caída se explica principalmente por el descenso en las comisiones por cobranzas. Sin embargo, al mirar las comisiones resultantes de los segmentos de negocio, estas aumentaron 2,1% gracias a mayores comisiones de cuentas corrientes, líneas de crédito y seguros dado el fuerte crecimiento de clientes durante el año. 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 6,9% en el segmento alto, 4,3% en el segmento medio y 5,3% en Pymes y BEI. Life, la gama de productos para el segmento masivo que premia el buen comportamiento financiero, también amplió su oferta, agregando la opción de una cuenta vista y la posibilidad de acumular millas Latam a través de la tarjeta de crédito. Asimismo, el Banco ya migró un gran número de su parque de tarjetas al modelo de cuatro partes en el negocio de adquirencia, lo cual afectó positivamente las comisiones de este producto a partir del segundo semestre.

En tanto, el resultado de operaciones financieras aumentó 97,0% comparado al año pasado. 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. El alza en el ingreso por transacciones financieras de la Tesorería de Clientes (segmentos de negocios) fue de 51,3% en 2019, representando 69% de los ingresos totales de Tesorería. 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, aumentó 480% debido principalmente a las ganancias netas por la venta de inversiones disponibles en un entorno de fuerte baja en las tasas de intereses locales y extranjeras. Cabe destacar que los instrumentos financieros que constituyen la cartera de activos financieros a costo amortizado son mayoritariamente instrumentos de renta fija emitidos por el Banco Central de Chile, la República de Chile y el Tesoro de EE.UU.

## I Provisiones

Las provisiones netas aumentaron 29,3% en 2019, lo que provocó un aumento del costo de crédito (resultado por provisiones sobre colocaciones promedio) de 1,1% en 2018 a 1,3% en 2019. Este aumento en las provisiones fue producto de: (a) el cambio de modelo regulatorio de provisiones para la cartera analizada de forma grupal en julio 2019, la cual afectó principalmente a Pymes y significó el reconocimiento de provisiones extraordinarias por \$31 mil millones; y (b) \$16 mil millones de provisiones adicionales en la cartera de consumo relacionado al cambio en el contexto social del último trimestre de 2019 y para cubrir potenciales futuros cambios de modelo de provisiones requeridas por el regulador.

A pesar de este aumento de provisiones y el costo de crédito, los principales indicadores de riesgo de crédito se mantuvieron estables en el año. La razón de cartera morosa sobre colocaciones totales finalizó el año en 2,1%, misma cifra que cerró en 2018. El índice de cartera deteriorada sobre colocaciones totales también terminó estable en 5,9% comparado con 2018, con una mejora en deterioro en las colocaciones de consumo de 5,6% a 5,1%, siendo compensando por un deterioro de la cartera comercial de 5,7% a 5,9% a fines de 2019. Por último, la cobertura medida como provisiones en balance sobre cartera morosa llegó a 133,0% a fines de 2019, comparado con 126,1% en 2018.

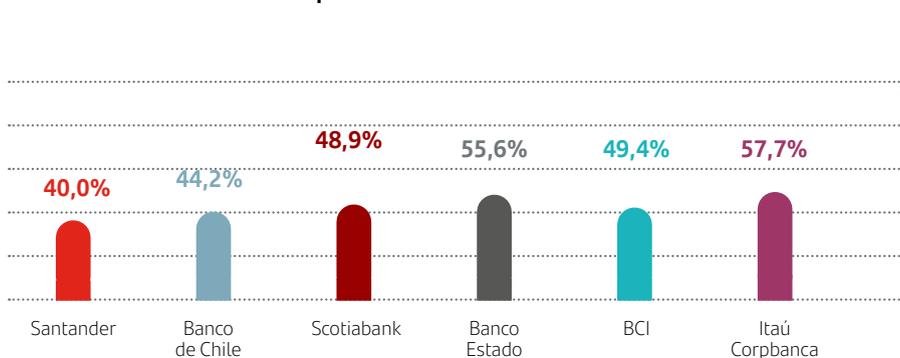
## I Gastos de apoyo

En 2019, 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 3,9% en 2019. 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 que está siendo desarrollada para la futura venta de productos de seguros; (iv) 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 2019, Banco Santander Chile contaba con un total de 377 sucursales, de las cuales 53 corresponden a Work/Café. Con estas inversiones en tecnología se logró mantener la razón de eficiencia estable en 40,0%, nuevamente consolidando la posición del Banco como el más eficiente dentro de los grandes bancos en Chile.



Ratio de eficiencia contra competidores



Fuente: CMF

## I Otros ingresos y gastos operacionales

Los otros ingresos operacionales durante el año disminuyeron 37,8% debido a menores liberaciones de contingencias no-crediticias comparado a 2018. Esto fue parcialmente contrarrestado por compensaciones de seguros obtenidas por daños que sufrieron algunas de las sucursales del Banco durante el disturbio social ocurrido entre octubre y diciembre de 2019. Por otro lado, otros gastos operacionales aumentaron 39,2%, debido a mayores costos en los seguros contratados para ciberseguridad y fraude.

## I Impuestos

GRI [207-1][207-2][207-3]

En 2019, el gasto por impuestos ascendió a \$150.168 millones, lo cual implicó una disminución de 9,5% respecto de los \$165.897 millones del año anterior. La tasa impositiva se mantuvo estable en 27% en ambos periodos, mientras que la corrección monetaria fue 47,8% menor. Estos elementos, junto con mayores créditos fiscales en relación a 2018, derivaron en una disminución de la tasa efectiva de impuestos de 50 puntos base.

### I RESUMEN DE IMPUESTOS (MM\$)

	2019	2018	var% 19/18
Utilidades antes de impuestos	702.645	758.389	(7,4)
Corrección monetaria del capital <sup>1</sup>	(58.022)	(111.242)	(47,8)
Utilidad neta antes de impuestos ajustada por corrección monetaria	644.623	647.147	(0,4)
Tasa de impuestos	27%	27%	
Impuestos por pagar a la tasa fiscal	(174.048)	(174.730)	(0,4)
Créditos fiscales <sup>2</sup>	23.880	8.833	170,3
Impuestos por pagar	(150.168)	(165.897)	(9,5)
Tasa efectiva de impuestos	21,4%	21,9%	-50 pb

1. Para propósitos tributarios, el capital es indexado a la inflación IPC. El impuesto estatutario es aplicado sobre utilidades antes del impuesto después 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.



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 reputacionales<sup>3</sup>. 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.

3. Los principios de actuación en materia tributaria están disponibles en <https://www.santander.com/es/nuestro-compromiso/politicas>

## I Valor económico generado y distribuido

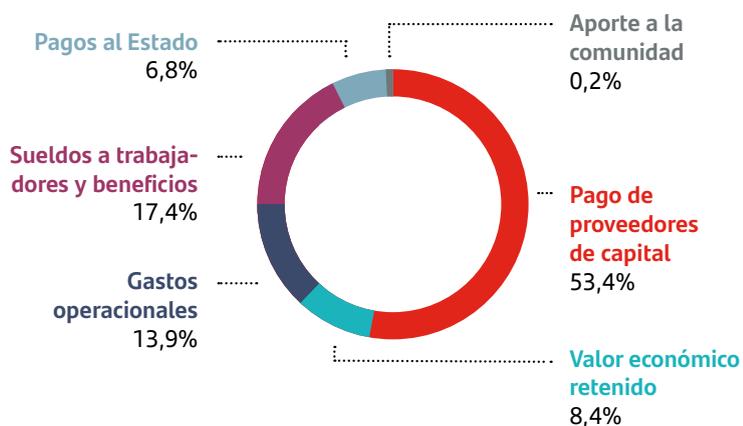
GRI [201-1]

El valor económico generado en 2019 por Banco Santander Chile fue de MM\$2.359.649, 2% más que en el período anterior; 53,4% de este monto se destina al pago de proveedores de capital, 17,4% al pago de sueldos y beneficios de colaboradores, 13,9% en gastos operacionales, 6,8% en pago de impuestos al Estado y 0,2% en aportes a la comunidad.

### Valor económico (MM\$)

	2019	2018	2017
Valor económico directo generado	2.359.649	2.314.080	2.163.168
Valor económico retenido	197.336	172.651	246.618
Valor económico distribuido	2.162.313	2.141.429	1.916.550
Dividendos	355.141	423.611	330.645
Proveedores y otros gastos de administración	1.231.837	1.140.991	1.032.888
Gastos de personal	409.904	397.564	396.967
Impuestos por beneficios contabilizados en el ejercicio	150.168	165.897	143.613
Aporte CMF	11.043	10.274	10.005
Inversión en RSE	4.220	3.092	2.432

### Valor económico 2019





En 2019, el Banco siguió con su programa de inversiones en productos digitales y tecnología acompañado por importantes aumentos de la productividad y eficiencia.



## 5 | Gestión de riesgos

Como entidad bancaria líder en el país, la gestión del riesgo es esencial a la actividad diaria de Banco Santander y la manera de garantizar que la organización actúa de forma responsable ante los cambios económicos, las demandas de clientes y un nuevo entorno social y empresarial, siempre en línea con la cultura corporativa y la normativa legal vigente.



## Cultura de riesgo

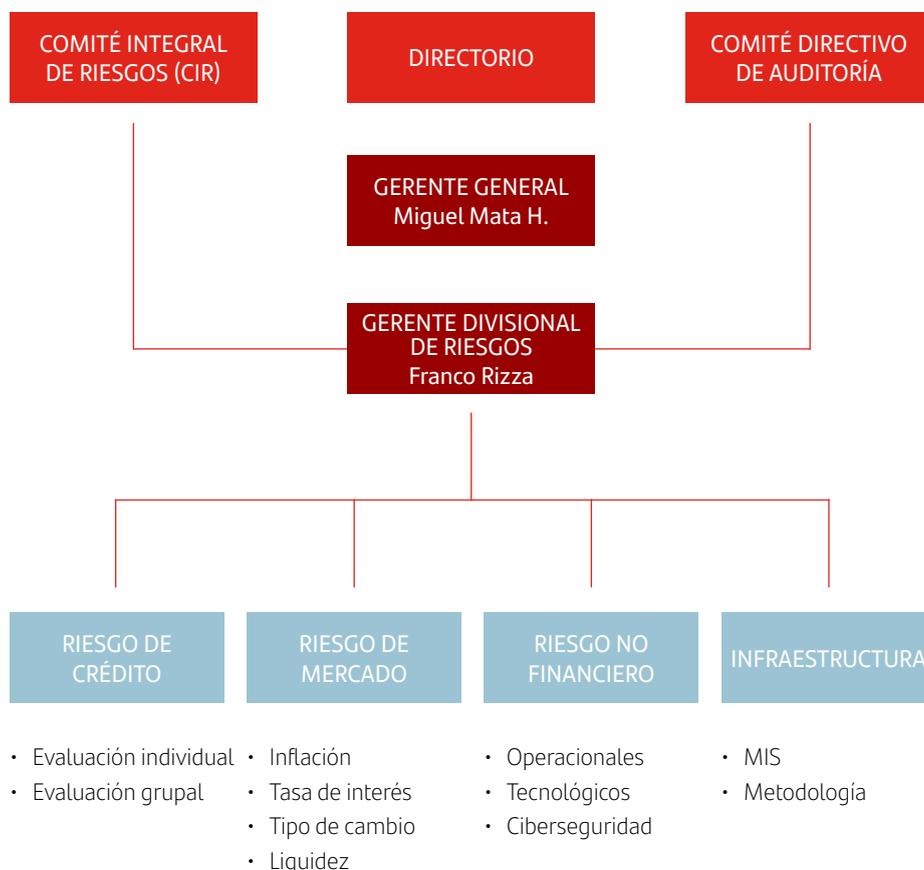
La cultura de riesgo resulta clave para el desarrollo del negocio. En los últimos años, Banco Santander se ha preocupado de construir una cultura de riesgo dentro de la organización, concientizando a los colaboradores del importante papel que cada uno de ellos cumple en la gestión de estos y que responde a la necesidad de los clientes y accionistas de poder contar con una entidad bancaria responsable y, por ende, confiable.

## Gobierno de riesgo

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 en línea con la regulación local y las mejores prácticas internacionales.

El Directorio delega la identificación, medición y control de los distintos riesgos que enfrenta el Banco a la División de Riesgos, área que reporta directamente al gerente general. De esta división dependen las áreas de riesgo de crédito, de mercado, no financiero y de infraestructura. Por otra parte, el Comité Integral de Riesgos (CIR) es responsable de la revisión y monitoreo de todos los riesgos que puedan afectar al Banco, incluyendo el reputacional.

Complementando la labor del CIR en manejo de riesgos, el Directorio cuenta además con tres comités de apoyo que son clave en esta materia: el Comité de Activos y Pasivos (CAPA), el Comité de Mercados (CDM) y el Comité de Directores y Auditoría (CDA), donde la misión de este último es velar por la mejora continua del sistema de control interno. Cada uno de estos comités está compuesto por directores y miembros ejecutivos de la Administración del Banco.



# Riesgo de crédito

Para la gestión de este riesgo el Banco ha dispuesto un conjunto de comités de aprobación de créditos, en el cual participan equipos tanto de la División de Riesgo como de las áreas comerciales, quienes 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 Grupo, 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 de los riesgos por parte de las áreas de gestión, formulando, cuando corresponda, las acciones de mitigación de acuerdo con 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 cual 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, grupo deudor, segmento de industria y país. Los niveles de aprobación son asignados por jerarquía, además de ser continuamente revisados.
- 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 en forma grupal y créditos analizados en forma 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:



## I Provisiones para las evaluaciones individuales

El Banco evalúa las carteras de clientes en base individual, para aquellos préstamos mayores a \$400 millones. Para ello se asigna una categoría de riesgo a cada deudor y sus respectivos préstamos, considerando la industria o sector, los socios y la administración, la situación financiera, y la capacidad y comportamiento de pago. Todos los parámetros utilizados en los modelos internos son revisados de forma continua, incluyendo las probabilidades de incumplimiento y la pérdida esperada. De igual forma, el estado de situación del cliente se revisa periódicamente.

## I Provisiones para las evaluaciones grupales

La mayoría de los préstamos a personas naturales o a empresas pequeñas se aprueban a través de un sistema de riesgo estandarizado. Este sistema es descentralizado, automatizado y basado en múltiples parámetros, incluyendo información demográfica y de comportamiento crediticio específico, entre otros aspectos. A través de estas variables se establece una regresión lógica, tomando en cuenta el comportamiento de pago con el Banco y con otros bancos, estimación que entrega un determinado nivel de riesgo para el cliente en cuestión. Luego, transacciones de similares características crediticias, que indican la capacidad de pago de la deuda –con su capital e intereses–, son agrupadas bajo un perfil común, y se utiliza la pérdida histórica real que el Banco haya tenido con ese tipo de perfil, para calcular la pérdida esperada futura.

Los modelos del Banco son revisados mensualmente en cuanto a su predictibilidad y estabilidad, utilizando índices que buscan capturar las tendencias subyacentes del comportamiento de pérdida actual. A medida que un cliente tiene un monto de crédito moroso o haya incumplido algunos pagos, se traslada a un segmento diferente, con una pérdida esperada distinta.

## I Calidad crediticia de los deudores

Para los distintos segmentos de crédito de Banco Santander (comercial, hipotecario y de consumo), evaluados tanto de manera individual como grupal, existen las siguientes definiciones de cartera:

**Cartera normal:** está conformada por deudores cuya capacidad de pago les permite cumplir con sus obligaciones y compromisos financieros. De acuerdo con la evaluación de su situación económico-financiera, se estima que esta condición no cambiará en el corto plazo.

**Cartera sub-estándar:** 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, exhibiendo una baja holgura para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo.

**Cartera en incumplimiento:** está conformada por deudores cuya recuperación se considera remota, pues muestran una capacidad de pago deteriorada o nula. Incluye deudores que han dejado de pagar sus acreencias o con indicios evidentes que dejarán de hacerlo, así como aquellos que requieren de una reestructuración forzada de sus deudas, disminuyendo la obligación o postergando el plazo del principal o los intereses.

## I Comportamiento de los distintos segmentos de crédito

### I CARTERA COMERCIAL INDIVIDUAL

Al cierre de 2019, comparado con el mismo periodo del año anterior, el saldo de la cartera comercial analizada de forma individual creció en \$407.181 millones. La cartera normal de este segmento representó 88,37% del total (reducción de 1,03% respecto a la proporción al 31 de diciembre, 2018), mientras que la cartera sub-estándar

representó 7,93% del total (aumentando en 1,23%). Por último, la cartera en incumplimiento alcanzó el 3,7% del stock total (reducción de 0,2%).

### I CARTERA COMERCIAL GRUPAL

Al cierre de 2019, comparado con el mismo periodo del año anterior, el saldo de la cartera comercial grupal creció en \$252.897 millones. La cartera normal de este segmento representó 89,7% del total (aumentando un 0,2% respecto a la proporción al 31 de diciembre 2018), mientras que la cartera en incumplimiento representó 10,3% del stock total (reduciéndose en 0,2%).

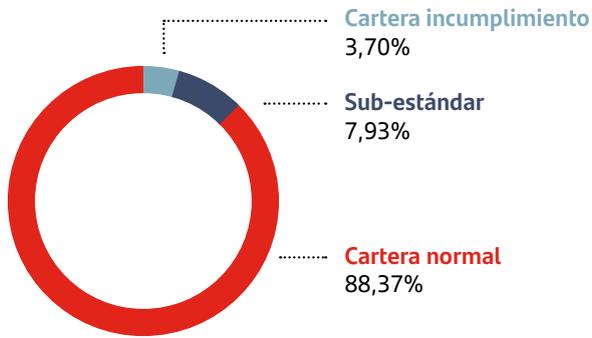
### I CARTERA VIVIENDA

Al cierre de 2019, comparado con el mismo periodo del año anterior, el saldo de la cartera de vivienda creció en \$1.112.014 millones. La cartera normal de este segmento representó un 95,3%, mientras que la cartera en incumplimiento representó un 4,7% (para ambas carteras no se observan variaciones respecto al año anterior).

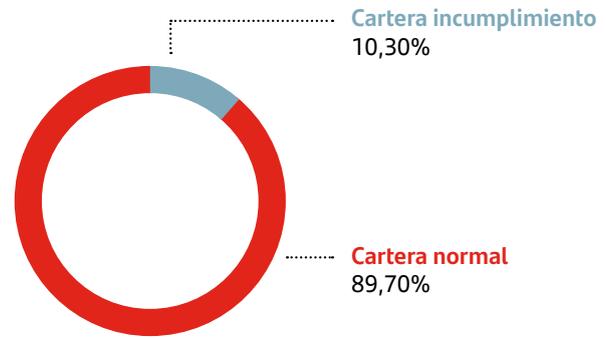
### I CARTERA CONSUMO

Al cierre de 2019, comparado con el mismo periodo del año anterior, el saldo de la cartera de consumo creció en \$662.768 millones. La cartera normal representó un 94,93% del total (aumentando un 0,53% respecto a la proporción al 31 de diciembre, 2018), mientras que la cartera en incumplimiento representó un 5,07% (reduciéndose un 0,53%).

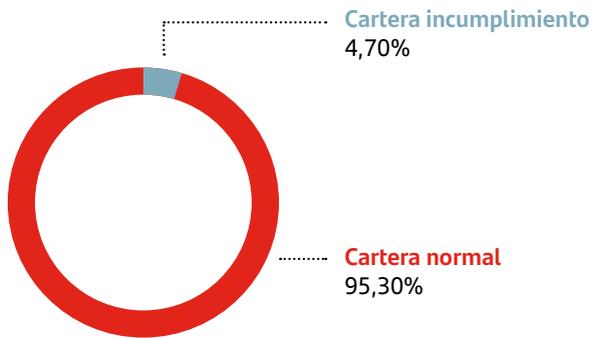
**Cartera comercial individual**  
MM\$11.424.472



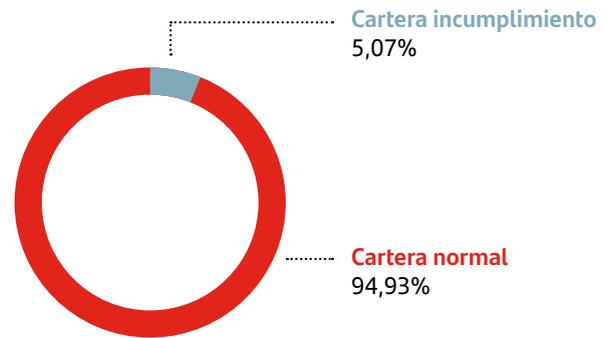
**Cartera comercial grupal**  
MM\$4.490.359



**Cartera vivienda**  
MM\$11.262.995



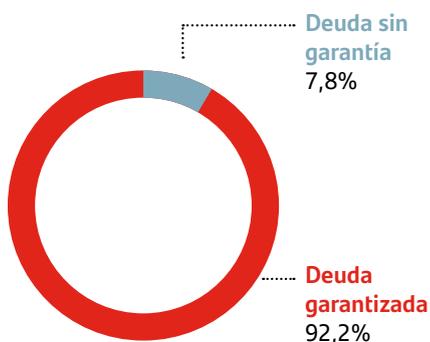
**Cartera consumo**  
MM\$5.539.057



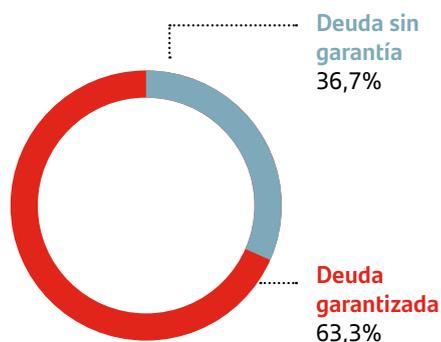
## I Proporción de cartera morosa sobre 90 días y cartera deteriorada

La cartera deteriorada está definida como la cartera en incumplimiento más una parte de la cartera sub-estándar, que está cerca de entrar a la cartera de incumplimiento.

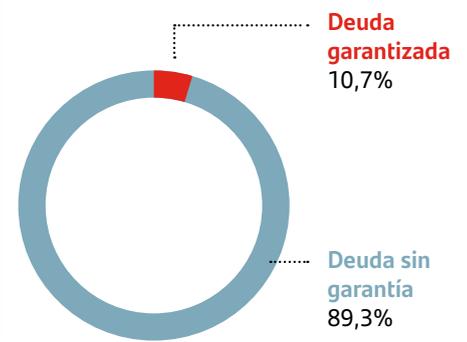
**Cartera deteriorada vivienda**  
MM\$529.124



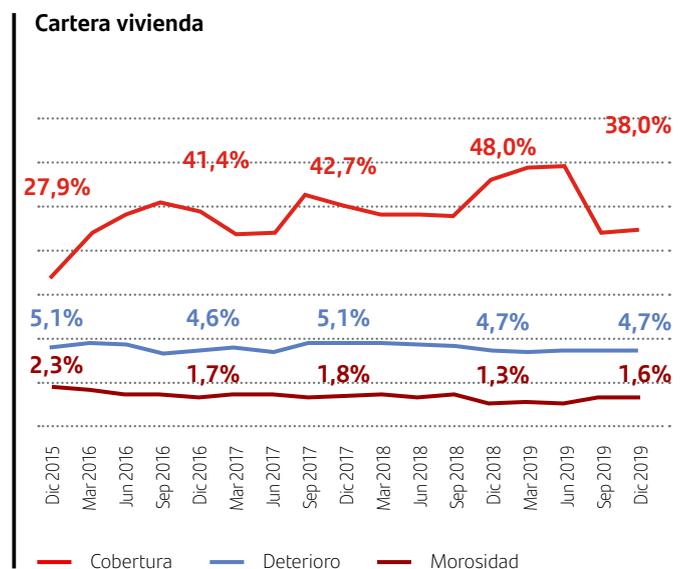
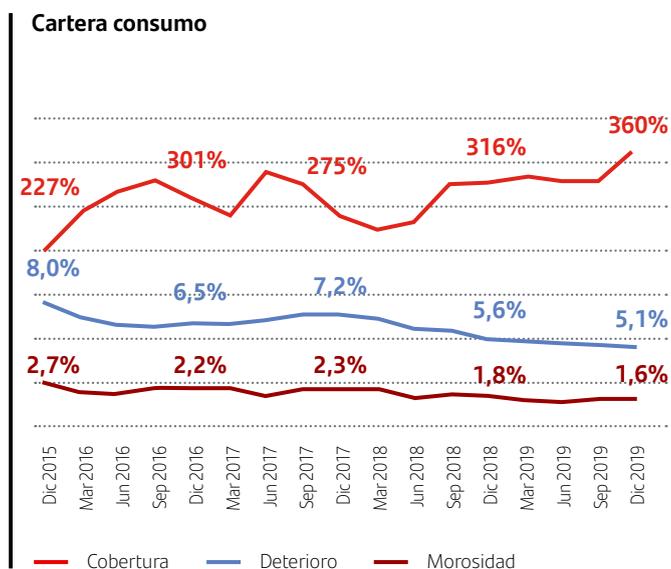
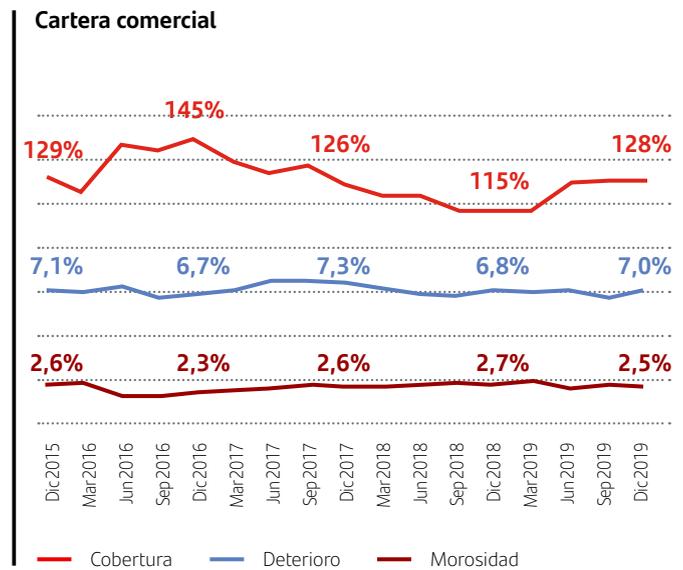
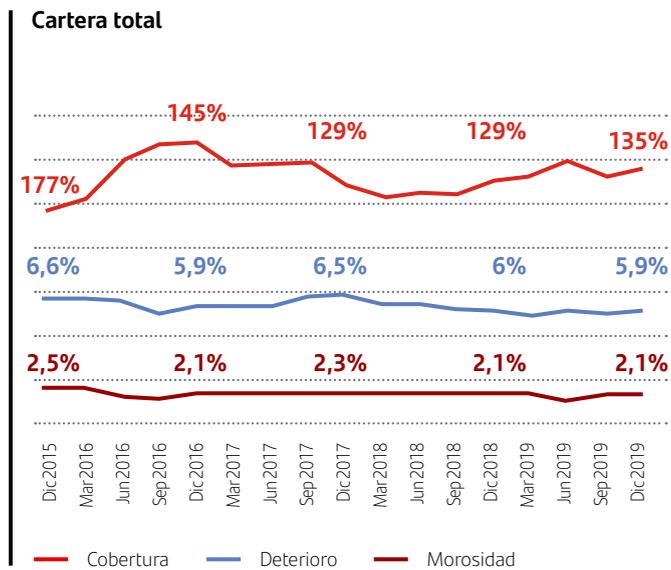
**Cartera deteriorada comercial**  
MM\$1.106.565



**Cartera deteriorada consumo**  
MM\$280.920



La cartera morosa sobre 90 días incluye el monto total del crédito que presenta morosidad igual o superior a 90 días, aún cuando solo alguna o algunas cuotas del crédito (capital y/o intereses) estén en condición de morosidad.



1. Cobertura: Provisiones dividido por cartera morosa, incluye provisión adicional de consumo de Ch\$ 20.000 millones del 3Q18 y provisiones según el nuevo modelo de provisiones para préstamos comerciales analizado en forma grupal por Ch\$ 31.000 millones en 3Q19 y las provisiones adicionales de Ch\$ 16.000 millones del 4Q19 de la cartera de consumo
2. Deterioro: Cartera morosa + reestructurados
3. Morosidad: 90 días o más de morosidad



## I Distribución por sector económico

Por sector económico, la cartera del Banco se encuentra altamente diversificada, no presentando un porcentaje significativo

expuesto a una industria en particular, aumentando la posibilidad de contar con una cartera estable en el tiempo.

### Cartera comercial total

MM\$15.914.831

#### Manufactura

8,1%

#### Otros

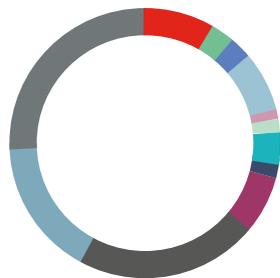
25,2%

#### Servicios

17,6%

#### Comercio

21,1%



#### Minería

2,6%

#### Electricidad, gas y agua

2,2%

#### Agricultura y ganadería

8,1%

#### Forestal

1,0%

#### Pesca

1,6%

#### Transporte

4,8%

#### Comunicaciones

4,8%

#### Construcción

6,3%

## Riesgo de mercado

Existen cuatro grandes riesgos de mercado que pueden afectar al Banco: tipo de cambio, inflación, de tasa de interés y de liquidez.

Su medición y control es de 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 (ALCO).

### I Riesgo de liquidez

La División Finanzas 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 de liquidez estructural. También 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, las que son supervisadas y controladas por el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) 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.

### I ACTIVOS LÍQUIDOS DE ALTA CALIDAD

Un componente importante para la gestión del riesgo de liquidez lo componen los Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC). Estos son activos del balance, principalmente compuestos por inversiones financieras que no estén entregadas en garantía, que tienen un mercado secundario profundo. Generalmente, corresponde a activos de bajo riesgo de crédito.

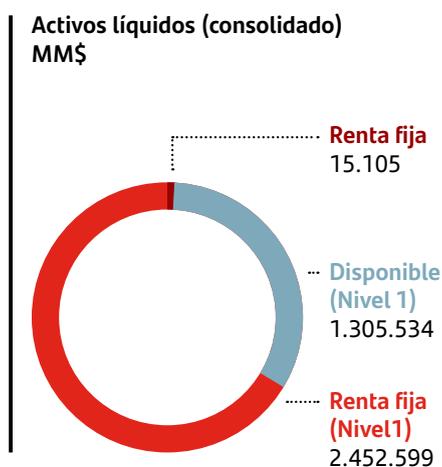
Estos activos son divididos en tres niveles, de acuerdo a los estándares de Basilea III, siendo los activos de Nivel 1 los más líquidos y los de Nivel 3 los menos líquidos. Al 31 de diciembre de 2019, los ALAC del Banco sumaban \$3.773 mil millones y correspondían principalmente a activos líquidos tipo Nivel 1, compuestos en su mayoría por bonos de la República de Chile,

bonos del Banco Central de Chile y bonos del tesoro americano.

En materia de liquidez, las principales métricas que gestiona la División Finanzas 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).

Millones de pesos / al 31 de Diciembre de 2019	
Nivel 1: Disponible	1.305.534
Nivel 1: Renta fija	2.452.599
Nivel 2: Renta fija	15.105
	3.773.238



### I ÍNDICE DE LIQUIDEZ NORMATIVO A 30 Y 60 DÍAS

El Índice de Liquidez Normativo mide y limita los descaldes de los flujos por recibir e ingresos netos en relación al capital. De acuerdo a la normativa vigente, el descalce a 30 días no puede superar una vez el capital básico del Banco y el descalce a 90 días no lo puede superar en dos veces. Al 31 de diciembre de 2019 el indicador a 30 días alcanzaba 64% y a 90 días representaba 79%, cumpliendo ampliamente lo requerido en ambos plazos.

### I RATIO DE COBERTURA DE LIQUIDEZ (RCL)

El Ratio de Cobertura de Liquidez (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 a partir de 2019, con un nivel mínimo de 60%, el que se incrementará gradualmente para llegar al 100% a partir del 2022.

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 los bancos tengan un fondo adecuado de Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC) 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 2019, el indicador RCL de Banco Santander Chile se situaba en 143,1%, muy por encima del mínimo exigido por la norma actual y ya por sobre el 100% exigido al 2022. Esto es un reflejo de las políticas conservadoras de liquidez impuestos por el Directorio a través del ALCO.

### I RAZÓN DE FINANCIACIÓN ESTABLE NETO (RFEN)

Este indicador es una versión normativa local del NSFR exigido por Basilea III, el cual 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.

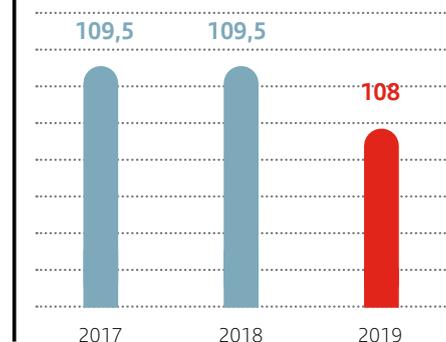
Al 31 de diciembre de 2019, el RFEN se encontraba en 108%. El Banco Central y la CMF aún no definen un límite a cumplir por los bancos para este índice.

### I Riesgo de tipo de cambio

Debido a las reglas establecidas por el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) 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 y es medido y controlado con límites de Value at Risk (VaR).

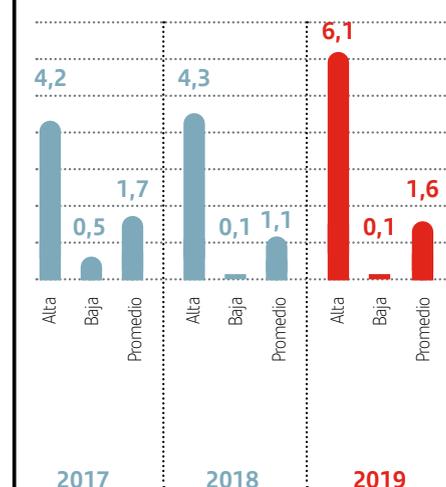
#### NSFR %



#### RCL %



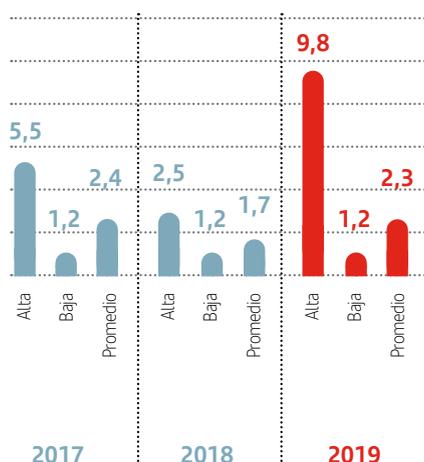
#### VaR posición de cambio MMUS\$



## I Riesgo de tasa de interés

Para la cartera de gestión financiera, el Banco posee más pasivos que activos expuestos a tasas de corto plazo, y 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 a la pérdida máxima que los movimientos de tasa puedan tener sobre el capital y los ingresos financieros netos presupuestados para el año. En el caso de la cartera de negociación, este riesgo se gestiona mediante límites Value at Risk (VaR).

### VaR cartera de negociación MMUS\$



	2019		2018		2017	
	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital
<b>Cartera de gestión financiera - moneda local (en MM\$)</b>						
Límite de pérdida	100.000	275.000	48.000	192.001	48.000	175.000
Alta	32.719	273.473	43.742	189.725	(37.148)	(141.287)
Baja	12.686	145.338	27.854	170.450	(22.958)	(112.818)
Promedio	24.719	228.772	37.569	180.972	(29.110)	(128.506)
<b>Cartera de gestión financiera - moneda extranjera (en millones US\$)</b>						
Límite de pérdida	30	75	30	75	30	75
Alta	20	35	12	38	16	42
Baja	5	1	4	(10)	4	15
Promedio	12	12	9	22	10	23
<b>Cartera de gestión financiera - consolidada (en MM\$)</b>						
Límite de pérdida	100.000	275.000	48.000	192.002	48.000	175.000
Alta	34.462	271.989	45.492	192.848	(38.249)	(142.442)
Baja	15.236	143.836	29.167	168.766	(23.571)	(112.277)
Promedio	27.918	227.303	38.908	182.557	(29.948)	(128.360)



## I 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 tiene 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 ALCO establece un conjunto de límites a la diferencia entre los activos y los pasivos denominados en UF.

GAP UF  
MMM\$



## Riesgo sistemático

En agosto de 2019, y en el contexto de la implementación en Chile de las normas de Basilea III, el regulador local publicó en consulta la norma mediante la cual se determinará cuáles son los bancos en el país que poseen una calidad de institución de importancia sistémica. En línea con el estándar internacional, la CMF consideraría cuatro elementos: tamaño, interconexión, sustitución y complejidad.

Dadas las características de la operación de Banco Santander en Chile, es probable que sea calificado como de importancia sistémica, lo cual implicaría un requerimiento adicional de capital estimado de entre 1,5%-1,7% de los activos ponderados por riesgo, además de eventuales medidas relacionadas a la reserva técnica y a la reducción en los préstamos interbancarios en situaciones de estrés financiero, entre otros.

GRI[102-15][201-2]

## Riesgos emergentes

Los principales riesgos emergentes identificados por Santander en Chile son el climático, los derivados del contexto social que vive el país, los producidos por el surgimiento del coronavirus y el riesgo regulatorio.

En relación al riesgo climático, éste puede tener efectos en tres ámbitos. Primero se encuentran los riesgos de transición, los cuales se asocian al proceso de tránsito hacia una economía baja en carbono; en segundo lugar están los riesgos físicos, relacionados al impacto que ocasionan los eventos de clima extremo; y, tercero se ubican los riesgos de pasivos, que se asocian a los riesgos derivados de contrapartes que pueden sufrir pérdidas por los efectos del cambio climático.

Los efectos del cambio climático se pueden manifestar en riesgo de crédito,



relacionado a la dificultad de las empresas de alinearse con la transición hacia una economía baja en carbono; riesgo de mercado, dados los ajustes en los precios de energía y de los commodities, bonos, acciones e instrumentos derivados; riesgos operacionales, dado el efecto sobre la continuidad de los negocios; y riesgo reputacional, el cual podría surgir dado el escrutinio de los distintos grupos de interés respecto de la respuesta del Banco.

En relación a los riesgos derivados del contexto social, durante octubre de 2019 comenzó en Chile un proceso de expresión de diversas demandas sociales, relacionadas principalmente con la aspiración de mayor igualdad e inclusión, así como de relaciones más justas. En respuesta a ello, el Gobierno anunció una agenda social que busca incrementar las pensiones básicas, expandir la cobertura en salud, reducir las horas laborales, y reducir y estabilizar las tarifas del transporte público y la electricidad.

Para financiar dichas reformas, el Gobierno y la oposición llegaron a un acuerdo para una nueva reforma impositiva y, posteriormente,

la mayoría de los partidos políticos anunciaron un referéndum para iniciar un proceso de reforma constitucional, el cual se realizará en octubre de 2020. Esta última medida trajo calma a los mercados, luego de un periodo de aumento de volatilidad en la bolsa local, de debilitamiento del peso frente al dólar y de una reducción de las proyecciones de crecimiento. Las consecuencias de largo plazo de este escenario social en el país son difíciles de predecir, pero podrían incluir una disminución en el crecimiento económico, un aumento en el desempleo y un deterioro en el entorno de negocios.

En relación al riesgo regulatorio, Banco Santander Chile está sujeto a una serie de regulaciones, supervisiones, y distintas revisiones, consultas y otros requerimientos por parte de las autoridades que regulan a la industria bancaria del país. En su rol supervisor, los reguladores buscan mantener la solvencia y la seguridad de las instituciones financieras, con el objetivo último de resguardar la estabilidad del sistema financiero y la protección de los consumidores.

Tras la publicación de una nueva versión de la Ley General de Bancos de Chile en 2019, se dio inicio a un proceso que llevará a la banca a adoptar los estándares contenidos en las normas de Basilea III. Tal como se mencionó anteriormente, se estima que este proceso tendrá un efecto neutral a positivo para Banco Santander.

Las operaciones y resultados de Santander Chile también pueden verse afectados negativamente por el brote de coronavirus (COVID-19), que desde diciembre de 2019 se ha extendido globalmente. Tales eventos podrían causar la interrupción de la actividad económica local y global, lo que podría afectar las operaciones y resultados financieros. La medida en que este brote epidémico impacte los resultados dependerá de los desarrollos futuros, que son altamente inciertos y no se pueden predecir. A ello se suma la nueva información que pueda surgir sobre la gravedad del coronavirus y las acciones para contenerlo o tratar su impacto, entre otros.

# Riesgo reputacional

Es gestionado por la Gerencia de Cumplimiento y aborda la posibilidad de un impacto económico negativo para el Banco a raíz de un deterioro en la percepción que los distintos grupos de interés tienen del Banco.

Durante 2019, el Banco continuó trabajando para establecer la estructura de la función de riesgo reputacional como función independiente a otros riesgos, en un plan que se viene desarrollando desde la aprobación del Directorio de las políticas socio-ambientales (2016) y del Modelo de Riesgo Reputacional (2017).

El riesgo reputacional se caracteriza por tener su origen en una gran variedad de fuentes (empleados, clientes, accionistas e inversores y sociedad en general), por lo que requiere de un enfoque y un modelo de gestión y control únicos, distintos a otros riesgos. La gestión de este riesgo exige de 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, a 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 2019 se encuentran los siguientes:

1. Calendarización bimensual de la mesa de trabajo de riesgo reputacional  
La mesa garantiza la correcta implantación del Modelo y de las otras políticas de riesgo reputacional que se aprueben en el Grupo, actuando también como órgano para el debate sobre la gestión del riesgo y del ejercicio de capacidad crítica, reportando las materias que trate al Comité Global de Cumplimiento. La mesa convoca a representantes de distintas áreas del Banco, tanto de las actividades de negocio como de soporte, incluyendo de forma principal a las otras funciones de control y supervisión del riesgo, las que deben incorporar la gestión del riesgo reputacional como parte de sus actividades.
2. Actualización de políticas de gestión de riesgo reputacional  
Durante 2019, se actualizaron las políticas de gestión del riesgo reputacional, es decir, las políticas socioambientales y su procedimiento de gestión, con el objetivo de simplificar los procesos y radicar la gestión de dichas políticas en un equipo especializado global, tal como se explica más adelante.

Asimismo, se actualizó la Política General de riesgo reputacional en el sector defensa y su respectivo procedimiento, documentos que contienen los criterios que regulan toda la actividad bancaria en relación con empresas que realicen actividades relacionadas con material de defensa y tecnologías de doble uso.

Finalmente, también se actualizó la Política de Financiación de Sectores Sensibles, incorporando nuevos criterios

de exclusión y restricción aplicados a los sectores de juegos de azar y casas de apuestas, así como la industria del Cannabis.

3. Centralización de la gestión de políticas socio-ambientales  
Se centralizó la gestión de las políticas socio-ambientales en el Equipo de Riesgo Socio-ambiental (ESRM, radicado en Santander Brasil). El ESRM es un equipo global y experto en temas sociales y ambientales, responsable de la implementación de políticas socio-ambientales y de la evaluación de los impactos sociales y ambientales a nivel de Grupo. Este cambio implica que las Políticas de Energía, Soft-commodities y Minero-metalúrgica pasan a gestionarse por el equipo ESRM mientras que las Políticas de Defensa, Financiación de Sectores Sensibles y otras políticas de riesgo reputacional que se adopten a futuro siguen siendo gestionadas en Santander Chile por la gerencia de Cumplimiento.



## 6 | Santander en el mundo

### Modelo de negocio y estrategia

Santander way



#### I Nuestra misión

Contribuir al progreso  
de las personas y de las  
empresas



#### I 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



#### I Cómo hacemos las cosas

Todo lo que hacemos ha de ser  
Sencillo | Personal | Fair

La **cultura SPF** está basada en nuestros ocho 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

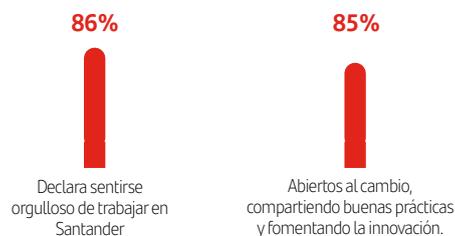
... y una sólida cultura de riesgos

**risk pro**  
Everyone's business

## I NUESTRA ESTRATEGIA SE BASA EN UN CÍRCULO VIRTUOSO CENTRADO EN LA CONFIANZA

### Empleados

Compromiso entre los mejores del sector



Encuesta global de compromiso 2019



### Con empleados más comprometidos ...

- Nuestro objetivo es ser un empleador de referencia, con foco en el compromiso de nuestros empleados, mientras nos apalancamos en nuestra cultura SPJ para retener y atraer al mejor talento.
- Hemos recibido importantes reconocimientos, donde destacan: una de las 25 mejores empresas para trabajar a nivel mundial (Great Place to Work). Líder en diversidad 2020 por el Financial Times, y además, por tercer año consecutivo, lideramos el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg.

### Clientes



% 2019 vs. 2018  
Ventas: nuevos contratos ejecutados

### ... tenemos más clientes y más satisfechos ...

- El aumento de los clientes vinculados, tanto particulares como empresas, ha permitido un crecimiento significativo de los ingresos, el crédito y los depósitos.
- Los clientes vinculados utilizan más nuestros canales digitales, contratan más productos y servicios e interactúan con nosotros con mayor frecuencia.

### Accionistas



### ... lo que nos permite generar resultados ...

- Nuestro foco en la vinculación del cliente está generando resultados: cifra récord de ingresos de clientes<sup>1</sup> tras aumentar el 3% (+4% en euros constantes) y representar el 95% del total de ingresos.
- Hemos vuelto a reforzar nuestro balance, generando más capital y mejorando la calidad crediticia.

1. Ingresos de clientes: margen de intereses + comisiones netas

### Sociedad



### ... e invertir más en la sociedad, ayudando a nuestros empleados a estar más motivados y comprometidos...

- Continuamos comprometidos en generar beneficios de manera más responsable y sostenible.
- Tenemos iniciativas y desarrollamos acciones dirigidas a diferentes tipos de inclusión y sostenibilidad, así como a otras buenas causas en las comunidades donde operamos.

## I 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 diez 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 banco<sup>2</sup> en nuestros 9 mercados principales



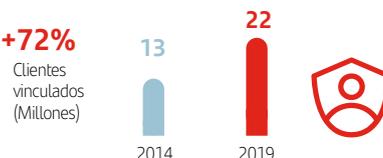
2. Cuota de mercado en la actividad crediticia al Sep-19, incluyendo sólo los bancos de propiedad privada. El benchmark de Reino Unido cubre el mercado hipotecario.

### 2. Orientación al cliente

Relaciones personales únicas que refuerzan la vinculación con los clientes

- Contamos con 145 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 nuestras casi 12.000 sucursales y servicios de atención al cliente.

#### Top 3 en satisfacción de clientes (NPS)<sup>3</sup> en 6 mercados



3. NPS – Benchmark interno de satisfacción de clientes activos (satisfacción y experiencia), auditado por Stiga / Deloitte.

### 3. Diversificación

Geográfica y de negocios que nos hace más resilientes ante circunstancias adversas

- Diversificación geográfica en tres regiones, con un buen equilibrio entre mercados desarrollados y emergentes, y entre segmentos de clientes (particulares, Pymes y grandes empresas).
- Negocios globales que contribuyen con el 26% del beneficio ordinario del Grupo y refuerzan nuestras franquicias locales.
- Santander Global Platform apoya la transformación digital de todo el Grupo con el propósito de ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros.



Negocios globales (SCIB y WM&I)



Santander Global Platform

Nota: Contribución al beneficio ordinario atribuido por región. Sin incluir Santander Global Platform ni Centro Corporativo.

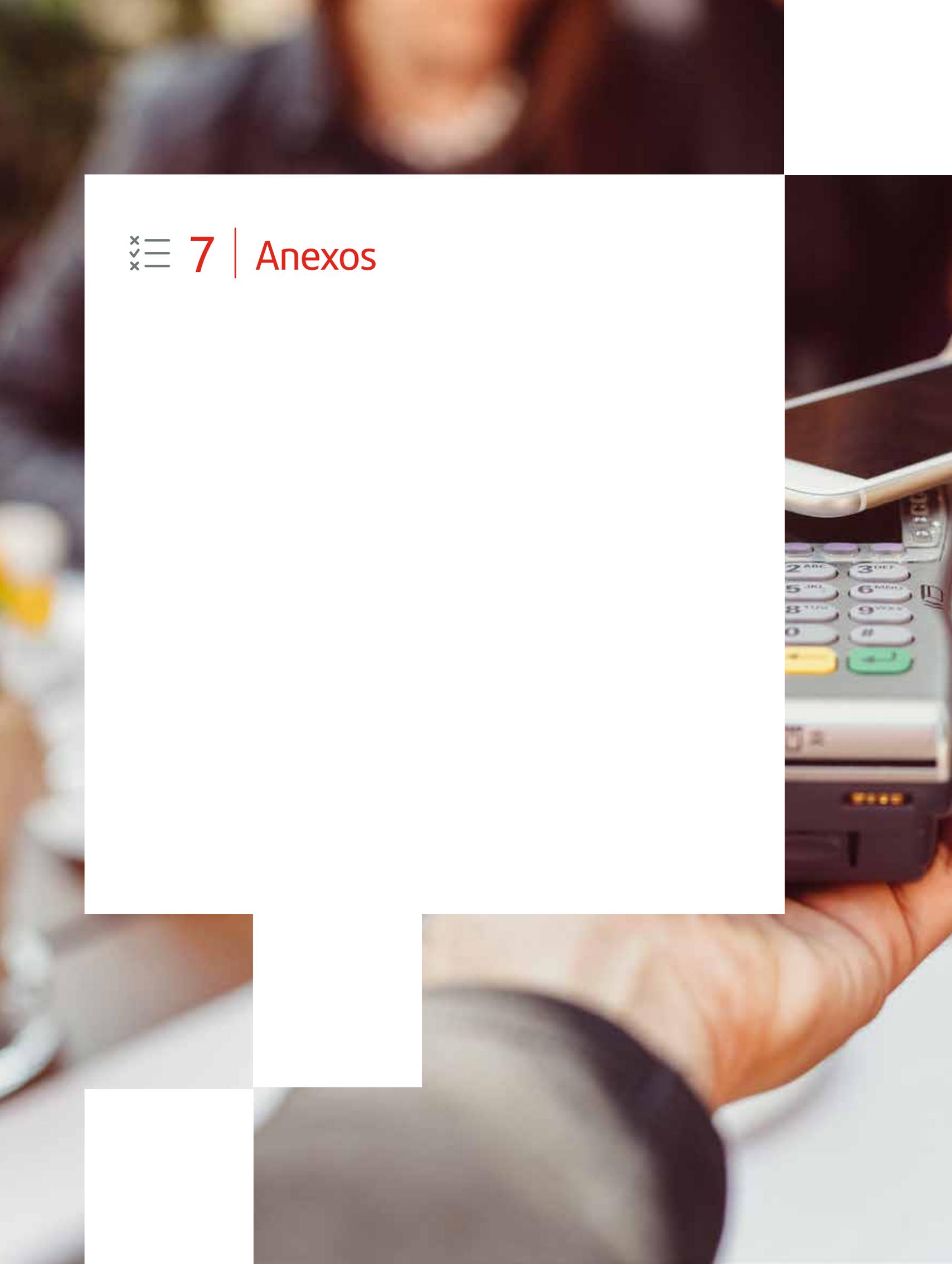
Generación de beneficios estable a lo largo del ciclo

En 2019, nuestro modelo de negocio vuelve a demostrar su fortaleza y resiliencia, apoyado en una buena ejecución de nuestra estrategia

#### Margen neto (miles de millones de euros)

Margen neto = Margen bruto – Costes de explotación.





☒☒☒ 7 | Anexos

Banco Santander Chile presenta su décimo segundo informe de sostenibilidad y el quinto 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 2019. 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 comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

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 2019 del Grupo Santander.

Junto con la versión impresa, el informe también está disponible en formato pdf en [www.santander.cl](http://www.santander.cl).

Para determinar el contenido del informe, siguiendo con la metodología recomendada por el GRI, se realizó un proceso 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
- Encuesta a los colaboradores

### 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 de Banca Responsable.

## I RECOPIACIÓN DE PERCEPCIONES DE GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés consultado	Medio de consulta
Accionistas e inversionistas	Encuesta online
Clientes	Encuesta online Focus group
Colaboradores y Alta Dirección	Entrevistas presenciales Encuesta online
Proveedores	Encuesta online
Entidades reguladoras y asociaciones	Encuesta online
Sociedad civil	Encuesta online
Medios de comunicación	Encuesta online

# I Definición de temas y alcance

GRI [102-44]



Clientes



Colaboradores



Accionistas



Sociedad

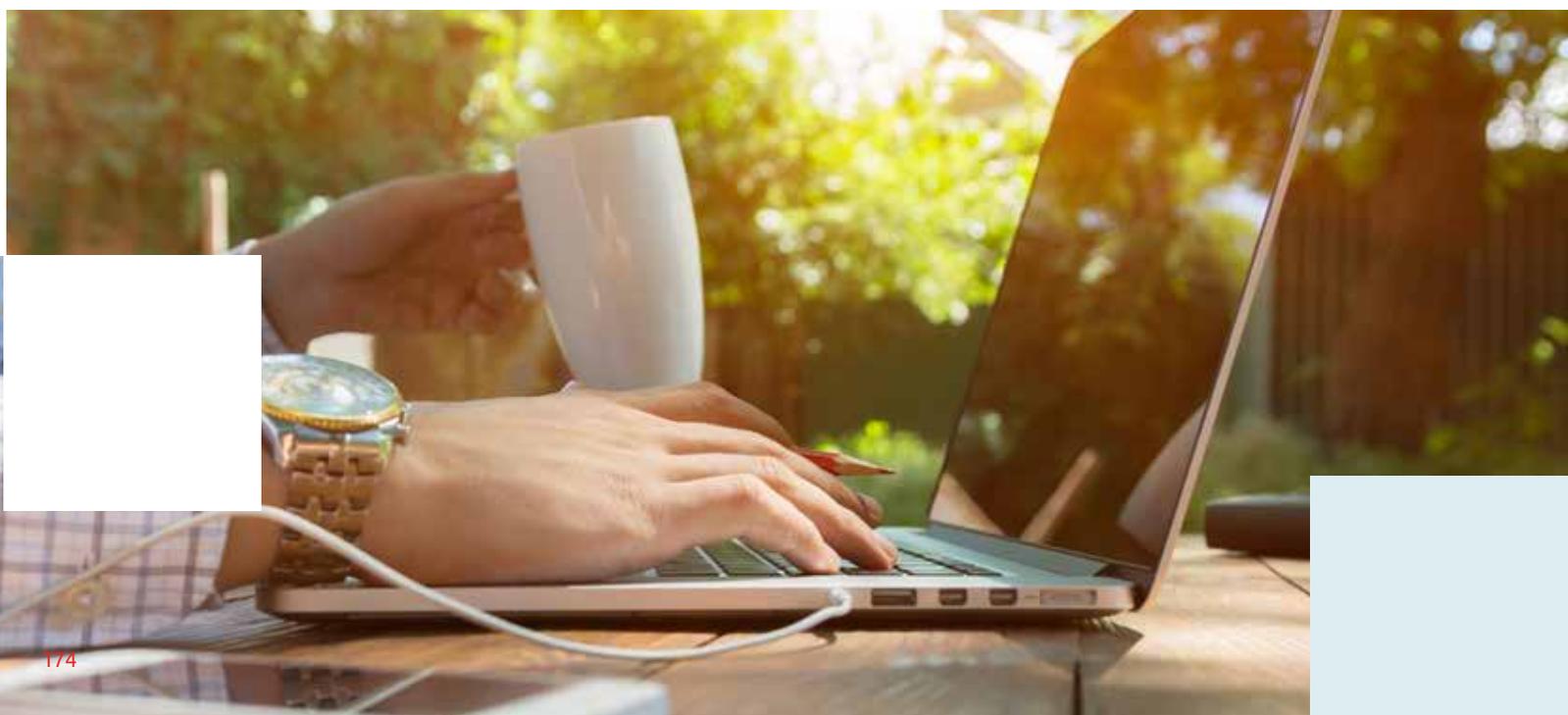


Excelencia en ejecución



Tema emergente

Category	Topic	Clientes	Colaboradores	Accionistas	Sociedad	Excelencia en ejecución	Tema emergente
ECONÓMICO	E1. Gobierno corporativo			E			
	E2. Comportamiento ético			E	E		
	E3. Gestión de riesgos			E	E		
	E4. Adaptación regulatoria y aporte al debate público			E	E		
	E5. Ciberseguridad y protección de datos	E					E
	E6. Transformación digital	E					E
	E7. Satisfacción del cliente	E					
	E8. Productos y Transparencia	E					
	E9. Sostenibilidad de los resultados			E	E		
AMBIENTAL	A1. Finanzas sostenibles						A
	A2. Impacto ambiental indirecto						A
	A3. Huella ambiental interna						A
SOCIAL	S1. Cultura interna sólida y comprometida		S				
	S2. Diversidad		S				
	S3. Atracción y retención del talento		S				
	S4. Empoderamiento financiero de las personas					S	
	S5. Compromiso con el progreso y desarrollo social en las comunidades					S	
	S6. Gestión responsable de proveedores						S



## I Priorización

Prioridad	Tema material	Definición del tema material
MUY ALTA	E5. 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.
	S1. 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.
	E7. Satisfacción del cliente	Entender las necesidades del cliente, responder con soluciones innovadoras, ofreciendo los mejores productos y servicios, de una forma simple y personal, buscando construir lealtad.
	E6. 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.
	E8. Productos y transparencia	Construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, transparencia y fidelidad, con información clara, oportuna y un trato justo.
	S3. 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.
ALTA	E2. Comportamiento ético	Toda la actividad empresarial del Banco y el actuar de sus colaboradores se enmarcan en principios éticos claros y conocidos por todos.
	E3. 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.
	S5. 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.
	E1. 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.
	E9. Sostenibilidad de los resultados	Obtención de manera correcta y transparente de resultados constantes y predecibles, que agreguen valor.
	A2. 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.
	S2. Diversidad	Contar con una plantilla diversa e inclusiva que es remunerada de forma justa y transparente y cuya composición busca incorporar a la sociedad.
	A1. 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.
	S6. 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.
MEDIA	S4. 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.
	A3. Huella ambiental interna	Impulsar tecnologías ecoeficientes y energías más limpias en las operaciones del Banco, reduciendo sus emisiones y huella ambiental.
	E4. Adaptación a regulaciones 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.

# Índice GRI

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
<b>Contenidos</b>				
<b>Perfil de la Organización</b>				
102-1	Nombre de la organización.	Información General	183	
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes para la organización.	Banca Responsable: Creando valor para los Clientes	39	
102-3	Lugar de la sede principal de la organización.	Datos de Contacto	184	
102-4	Ubicación de las operaciones.	Banca Responsable: Creando valor para los Clientes	35	
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Información General	183	
102-6	Mercados servidos.	Banca Responsable: Creando valor para los Clientes	35	
102-7	Dimensiones de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios).	Santander en cifras	05	
102-8	Desglose de empleados (tipo de contrato, región y sexo).	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	48	
102-9	Cadena de suministro de la organización.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	110	
102-10	Cambios significativos durante el periodo en el tamaño, estructura, propiedad accionaria o en la cadena de suministros de la organización.	Banca Responsable: Creando valor para los Accionistas	73	
102-11	Forma en que la organización aborda el principio de precaución	Banca Responsable: Creando Valor para la Sociedad (Dimensión ambiental) Gestión del Riesgo: Riesgos Emergentes	97, 165	
102-12	Cartas, principios u otras iniciativas externas que la organización ha adoptado.	Santander, un banco responsable	29	
102-13	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Santander, un banco responsable	29	
<b>Estrategia</b>				
102-14	Declaración del responsable principal.	Carta del Presidente	10, 14	
102-15	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Gestión del Riesgo: Riesgos Emergentes	165	
<b>Ética e Integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	Santander, un banco responsable	20	
102-17	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	Santander, un banco responsable	129	
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobierno de la organización.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	117	
102-19	Autoridad de delegación.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	125	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo en temas económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	117	
102-21	Consultando a los interesados en temas económicos, ambientales y sociales.	Santander, un banco responsable	21	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	113, 117	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	113	
102-24	Nombrar y seleccionar el máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	117	
102-25	Conflictos de interés.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	117	
102-26	Rol del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de propósitos, valores y estrategias.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	117	

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
102-27	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	123	
102-28	Evaluando el desempeño del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	124	
102-29	Identificar y gestionar los impactos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	117	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	117	
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	117	
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.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	117	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	122	
102-35	Políticas de remuneración.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	124	
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	124	
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Grupos de interés vinculados a la organización	Santander, un banco responsable	21	
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	70	
102-42	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Santander, un banco responsable	21	
102-43	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Perfil del Informe	173	
<b>Prácticas para la elaboración de Informes</b>				
102-44	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	Acerca del Informe	174	
102-45	Entidades que figuran en los EEFF consolidados de la organización.	Estados Financieros	173	
102-46	Proceso para determinar el contenido de la Memoria y cobertura de cada aspecto.	Acerca del Informe		
102-47	Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.	Santander, un Banco Responsable / Acerca del Informe		
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 cálculos más exactos.
102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.			Se realizó un nuevo proceso de materialidad para el Informe 2019.
102-50	Periodo de la Memoria	Acerca del Informe	173	
102-51	Fecha de la última Memoria.			Informe Anual 2018
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	188	
102-54	Opción de conformidad con la guía elegida por la organización	Acerca del Informe		
102-56	Políticas y prácticas de la organización con respecto de la verificación externa.		173	El informe de Santander Chile no es verificado; sin embargo, los datos se entregan al Grupo, cuyo informe sí es verificado.

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
<b>Enfoques de Gestión [103-1] [103-2] [103-3]</b>				
<b>Dimensión</b>	<b>Tema material</b>			
Económica	E1. Gobierno corporativo	Gobierno Corporativo: Banco Santander Chile	112, 175	
Económica	E2. Comportamiento ético	Gobierno Corporativo: Cumplimiento	128, 175	
Económica	E3. Gestión de riesgos	Gestión del Riesgo	156, 175	
Económica	E4. Adaptación regulatoria y aporte al debate público	Gobierno Corporativo: Cumplimiento / Gestión del Riesgo	130, 175	
Económica	E5. Ciberseguridad y protección de datos	Banca Responsable: Creando valor para los Clientes	38, 108, 175	
Económica	E6. Transformación digital	Banca Responsable: Excelencia en la ejecución	38, 138, 175	
Económica	E7. Satisfacción del cliente	Banca Responsable: Creando valor para los Clientes	37, 175	
Económica	E8. Productos y Transparencia	Banca Responsable: Creando valor para los Clientes	39, 175	
Económica	E9. Sostenibilidad de los resultados	Desempeño Económico y Financiero	143, 175	
Ambiental	A1. Finanzas sostenibles	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	94, 175	
Ambiental	A2. Impacto ambiental indirecto	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	99, 175	
Ambiental	A3. Huella ambiental interna	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	99, 175	
Social	S1. Cultura interna sólida y comprometida	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	46, 175	
Social	S2. Diversidad	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	58, 175	
Social	S3. Atracción y retención del talento	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	54, 175	
Social	S4. Empoderamiento financiero de las personas	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión social)	87, 175	
Social	S5. Compromiso con el progreso y desarrollo social en las comunidades	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión social)	79, 175	
Social	S6. Gestión responsable de proveedores	Banca Responsable: Excelencia en la ejecución	109, 175	
<b>Contenidos Básicos Específicos</b>				
<b>Categoría: Economía</b>				
<b>Desempeño</b>				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Desempeño Económico y Financiero	154	
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	Banca Responsable: Creando Valor para la Sociedad (Dimensión ambiental) Gestión del Riesgo: Riesgos Emergentes	97, 165	
201-3	Obligaciones definidas del plan de beneficios y otros planes de jubilación.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	64	
<b>Presencia en el Mercado</b>				
202-1	Razones del salario de nivel de entrada estándar por género en comparación con el salario mínimo local.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	62	
202-2	Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local.			El 63% del Directorio es de nacionalidad Chilena.
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>				
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.		93	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos		87	
<b>Prácticas de Adquisición</b>				
204-1	Proporción del gasto en proveedores locales.	Banca Responsable: Excelencia en la ejecución	52	

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
<b>Lucha contra la corrupción</b>				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Gobierno Corporativo: Cumplimiento	129	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Gobierno Corporativo: Cumplimiento	132	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Gobierno Corporativo: Cumplimiento	132	
<b>Categoría: Medio Ambiente</b>				
<b>Materiales</b>				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	102	
301-2	Insumos reciclados.			Actualmente no se mide, pero el objetivo del Grupo es aumentar el porcentaje tanto de papel reciclado como certificado.
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco.
<b>Energía</b>				
302-1	Consumo de energía.	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	101	
302-2	Consumo de energía fuera de la organización.			En la actualidad no se calcula el consumo energético externo de la organización.
302-4	Reducción del consumo de energía.	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	101	
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.
<b>Agua (2018)</b>				
303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido.			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco.
303-2	Gestión de impactos relacionados con vertidos de agua.			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco.
303-3	Extracción de agua por fuente.			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco.
303-4	Descarga de agua.			No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Banco.
303-5	Consumo de agua.	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	101	
<b>Biodiversidad</b>				
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).
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).

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
<b>Emisiones</b>				
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	99	
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	99	
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	99	
305-4	Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero.	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	99	
<b>Efluentes y Residuos</b>				
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.	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión ambiental)	103	
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.
<b>Cumplimiento Ambiental</b>				
307-1	Incumplimiento de leyes y regulaciones ambientales.			En 2019 no se registraron eventos causales de infracción, ni multas asociadas a incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.
<b>Evaluación Ambiental de Proveedores</b>				
308-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios ambientales.			El Banco no realiza evaluación de nuevos proveedores de acuerdo a criterios ambientales.
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas.	Banca Responsable: Excelencia en la ejecución (Proveedores)	111	
<b>Categoría: Desempeño social</b>				
<b>Empleo</b>				
401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	56	
401-2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	64	
401-3	Licencia parental.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	64	
<b>Relaciones Trabajador - Empresa</b>				
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	70	
<b>Salud y seguridad en el trabajo (2018)</b>				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	
403-3	Servicios de salud en el trabajo .	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	
403-6	Promoción de la salud en el trabajo.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados a las prácticas del negocio.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	
403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	
403-10	Problemas de salud relacionados con el trabajo.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	67	
<b>Capacitación y educación</b>				
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	52	
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.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	52	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	57	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
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.	Creando valor para los Colaboradores Gobierno Corporativo / Banca Responsable	59, 113	
405-2	Relación entre salario base y remuneración de mujeres a hombres.	Banca Responsable: Creando valor para los Colaboradores	63	
<b>Discriminación</b>				
406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas.			No se registraron incidentes de discriminación durante 2019.
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>				
407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva pueden estar en riesgo.	Banca Responsable: Excelencia en la ejecución (Proveedores)	111	
<b>Trabajo Infantil</b>				
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.
<b>Trabajo Forzoso u obligatorio</b>				
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.
<b>Evaluación de Derechos Humanos</b>				
412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto.	Santander, un banco responsable	30	

Indicador	Descripción	Sección / Capítulo	Página	Omisiones / Respuesta
412-2	Capacitación de empleados en políticas o procedimientos de derechos humanos.	Santander, un banco responsable	30	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que se sometieron a una revisión de derechos humanos.	Santander, un banco responsable	30	
<b>Comunidades locales</b>				
413-1	Porcentaje de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión social)	79	
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.
<b>Evaluación Social de Proveedores</b>				
414-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios sociales.	Santander, un banco responsable / Banca Responsable: Excelencia en la ejecución (Proveedores)	30, 111	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Santander Un Banco Responsable / Banca Responsable: Excelencia en la ejecución (Proveedores)	30, 111	
<b>Política Pública</b>				
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	Banca Responsable: Creando valor para la Sociedad (Dimensión social)	93	
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>				
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).
<b>Marketing y Etiquetado</b>				
417-1	Requisitos para información y etiquetado de productos y servicios.	Banca Responsable: Creando valor para los Clientes		A nivel de Grupo, el comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previo 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 2019, no se registraron incidentes ni sanciones relativas a incumplimientos de información de servicios.
417-3	Incidentes de incumplimiento de las comunicaciones de marketing.			Durante 2019, no se registraron incidentes ni sanciones relativas a incumplimientos en comunicaciones de marketing.
<b>Privacidad del Cliente</b>				
418-1	Quejas justificadas sobre violaciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de los clientes.	Banca Responsable: Creando valor para los Clientes	38	
<b>Prácticas de competencia desleal</b>				
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 2019.

# Información general

## I 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.



## Estados financieros



La totalidad de los estados financieros pueden ser revisados en

[www.santander.cl/accionistas/estados-financieros.asp](http://www.santander.cl/accionistas/estados-financieros.asp)

Santiago, 27 de febrero de 2020

# Informe del autor independiente

## I 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 2019 y 2018 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.

### I 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.

### I 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.

### I 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 2019 y 2018, 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	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y depósitos en banco	5	3.554.520	2.065.441
Operaciones con liquidación en curso	5	355.062	353.757
Instrumentos para negociación	6	270.204	77.041
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	-	-
Contratos de derivados financieros	8	8.148.608	3.100.635
Adeudado por bancos	9	14.833	15.065
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	10	31.823.735	29.470.370
Instrumentos de inversión disponible para la Venta	11	4.010.272	2.394.323
Instrumentos de Inversión hasta el vencimiento		-	-
Inversiones en sociedades	12	10.467	32.293
Intangibles	13	73.389	66.923
Activo fijo	14	197.833	253.586
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	14	210.500	-
Impuestos corrientes	15	11.648	-
Impuestos diferidos	15	462.867	382.934
Otros activos	16	1.434.308	984.988
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>50.578.246</b>	<b>39.197.356</b>
<b>PASIVOS</b>			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17	10.297.432	8.741.417
Operaciones con liquidación en curso	5	198.248	163.043
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	380.055	48.545
Depósitos y otras captaciones a plazo	17	13.192.817	13.067.819
Contratos de derivados financieros	8	7.390.654	2.517.728
Obligaciones con bancos	18	2.519.818	1.788.626
Instrumentos de deuda emitidos	19	9.500.723	8.115.233
Otras Obligaciones financieras	19	226.358	215.400
Obligaciones por contratos de arrendamiento	14	158.494	-
Impuestos corrientes	15	-	8.093
Impuestos diferidos	15	99.608	15.395
Provisiones	21	337.397	329.940
Otros pasivos	22	2.806.325	900.408
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>47.107.929</b>	<b>35.911.647</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco</b>		<b>3.390.823</b>	<b>3.239.546</b>
Capital	24	891.303	891.303
Reservas	24	2.121.148	1.923.022
Cuentas de valoración	24	(8.093)	10.890
<b>Utilidades retenidas</b>		<b>386.465</b>	<b>414.331</b>
Utilidades retenidas ejerc. anteriores		-	-
Utilidad del ejercicio		552.093	591.902
Menos: Provisión para dividendos mínimos	21	(165.628)	(177.571)
<b>Interés no controlador</b>	<b>26</b>	<b>79.494</b>	<b>46.163</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>3.470.317</b>	<b>3.285.709</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>50.578.246</b>	<b>39.197.356</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

# ESTADOS DEL RESULTADO CONSOLIDADO DEL PERÍODO

BANCO SANTANDER CHILE Y AFILIADAS

31 de diciembre de

	NOTA	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>RESULTADOS OPERACIONALES</b>			
Ingresos por intereses y reajustes	27	2.321.268	2.244.317
Gastos por intereses y reajustes	27	(904.417)	(829.949)
Ingreso neto por intereses y reajustes		1.416.851	1.414.368
Ingresos por comisiones	28	498.658	484.463
Gastos por comisiones	28	(211.572)	(193.578)
Ingresos neto por comisiones		287.086	290.885
Utilidad neta de operaciones financieras	29	(78.165)	53.174
Utilidad (pérdida) de cambio neta	30	285.184	51.908
Otros ingresos operacionales	35	24.598	39.526
Total ingresos operacionales		1.935.554	1.849.861
Provisiones por riesgo de crédito	31	(420.447)	(325.085)
<b>INGRESO OPERACIONAL NETO</b>		<b>1.515.107</b>	<b>1.524.776</b>
Remuneraciones y gastos del personal	32	(410.157)	(397.564)
Gastos de administración	33	(233.612)	(245.089)
Depreciaciones y amortizaciones	34	(106.092)	(79.280)
Deterioro	34	(2.726)	(39)
Otros gastos operacionales	35	(61.021)	(45.740)
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>		<b>(813.608)</b>	<b>(767.712)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>		<b>701.499</b>	<b>757.064</b>
Resultado por inversiones en sociedades	12	1.146	1.325
Resultado antes de impuesto a la renta		702.645	758.389
Impuesto a la renta	15	(150.168)	(165.897)
Resultado de operaciones continuas		552.477	592.492
Resultado de operaciones discontinuas	40	1.699	3.770
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>		<b>554.176</b>	<b>596.262</b>
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		552.093	591.902
Interés no controlador	26	2.083	4.360
Utilidad por acción de operaciones continuas atribuible a tenedores patrimoniales del Banco: (expresada en pesos)			
Utilidad básica	24	2,921	3,121
Utilidad diluida	24	2,921	3,121
Utilidad por acción atribuible a tenedores patrimoniales del Banco: (expresada en pesos)			
Utilidad básica	24	2,930	3,141
Utilidad diluida	24	2,930	3,141

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

# Datos de contacto

## **ROBERTO SAPAG**

Gerente de Comunicaciones Corporativas  
y Sostenibilidad  
roberto.sapag@santander.cl

## **ROBERT MORENO**

Gerente de Relaciones con Inversionistas  
irelations@santander.cl

## **CONSUELO ALVEAR**

Jefa de Sostenibilidad  
consuelo.alvear@santander.cl

## **PEDRO GALLARDO**

Jefe de Relación con Accionistas  
accionistas@santander.cl

## **ATENCIÓN ACCIONISTAS**

Desde Chile: (2) 2 320 2222  
Desde el extranjero: (56 2) 2 320 2222  
Servicio de atención al cliente vox  
(600) 320 3000

## **DEFENSORÍA DEL CLIENTE**

[www.defensoriadelclientedeabif.cl](http://www.defensoriadelclientedeabif.cl)  
BANCO SANTANDER CHILE  
97.036.000-K  
Bandera 140, Santiago, Chile  
[www.santander.cl](http://www.santander.cl)

## **Realización**

CONTENIDOS Y EDICIÓN  
Sustentabilidad y Cambio Climático  
Deloitte  
dfalcon@deloitte.com

DISEÑO  
dioslascia.cl



# ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS 2019

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019  
y 2018



BANCO SANTANDER CHILE

Estados financieros

Al 31 de diciembre de 2019

## CONTENIDO

Informe del auditor independiente  
Estados de situación financiera consolidados  
Estados de resultados consolidados  
Estados de resultados integrales consolidados  
Estados de cambios en el patrimonio consolidados  
Estados de flujos de efectivo consolidados  
Notas a los estados financieros

\$ - Pesos chilenos  
M\$ - Miles de pesos chilenos  
U F - Unidades de fomento  
US\$ - Dólares estadounidenses





## INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Santiago, 27 de febrero de 2020

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 2019 y 2018 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, 27 de febrero de 2020  
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 2019 y 2018, 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.

## CONTENIDO

### Estados Financieros Consolidados

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS.....	6
ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS .....	7
ESTADOS DE OTROS RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS .....	8
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADOS.....	9
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS.....	10

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

NOTA N°01 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS.....	12
NOTA N°02 CAMBIOS CONTABLES .....	45
NOTA N°03 HECHOS RELEVANTES.....	46
NOTA N°04 SEGMENTOS DE NEGOCIO.....	49
NOTA N°05 EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO.....	52
NOTA N°06 INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN .....	53
NOTA N°07 OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRESTAMOS DE VALORES.....	54
NOTA N°08 CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES .....	56
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 ARRENDAMIENTO .....	79
NOTA N°15 IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS .....	83
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 .....	102
NOTA N°21 PROVISIONES.....	104
NOTA N°22 OTROS PASIVOS.....	106
NOTA N°23 CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS .....	107
NOTA N°24 PATRIMONIO .....	110
NOTA N°25 REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA) .....	113
NOTA N°26 INTERES NO CONTROLADOR (MINORITARIOS).....	115
NOTA N°27 INTERESES Y REAJUSTES .....	117
NOTA N°28 COMISIONES.....	119
NOTA N°29 RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS .....	122
NOTA N°30 RESULTADO NETO DE CAMBIO .....	123
NOTA N°31 PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO.....	124
NOTA N°32 REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL.....	125
NOTA N°33 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.....	126
NOTA N°34 DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS .....	127
NOTA N°35 OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES .....	128
NOTA N°36 OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS .....	129
NOTA N°37 PLANES DE PENSIONES .....	133
NOTA N°38 VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS.....	136
NOTA N°39 ADMINISTRACION DE RIESGOS.....	143
NOTA N°40 ACTIVOS NO CORRIENTES CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA .....	157
NOTA N°41 HECHOS POSTERIORES.....	158

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADOS**

	NOTA	Al 31 de diciembre de	
		2019 MM\$	2018 MM\$
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y depósitos en bancos	5	3.554.520	2.065.441
Operaciones con liquidación en curso	5	355.062	353.757
Instrumentos para negociación	6	270.204	77.041
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	-	-
Contratos de derivados financieros	8	8.148.608	3.100.635
Adeudado por bancos	9	14.833	15.065
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	10	31.823.735	29.470.370
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	11	4.010.272	2.394.323
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento		-	-
Inversiones en sociedades	12	10.467	32.293
Intangibles	13	73.389	66.923
Activo fijo	14	197.833	253.586
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	14	210.500	-
Impuestos corrientes	15	11.648	-
Impuestos diferidos	15	462.867	382.934
Otros activos	16	1.434.308	984.988
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>50.578.246</b>	<b>39.197.356</b>
<b>PASIVOS</b>			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17	10.297.432	8.741.417
Operaciones con liquidación en curso	5	198.248	163.043
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	380.055	48.545
Depósitos y otras captaciones a plazo	17	13.192.817	13.067.819
Contratos de derivados financieros	8	7.390.654	2.517.728
Obligaciones con bancos	18	2.519.818	1.788.626
Instrumentos de deuda emitidos	19	9.500.723	8.115.233
Otras Obligaciones Financieras	19	226.358	215.400
Obligaciones por contratos de arrendamiento	14	158.494	-
Impuestos corrientes	15	-	8.093
Impuestos diferidos	15	99.608	15.395
Provisiones	21	337.397	329.940
Otros pasivos	22	2.806.325	900.408
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>47.107.929</b>	<b>35.911.647</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:</b>		<b>3.390.823</b>	<b>3.239.546</b>
Capital	24	891.303	891.303
Reservas	24	2.121.148	1.923.022
Cuentas de valoración	24	(8.093)	10.890
<b>Utilidades retenidas</b>		<b>386.465</b>	<b>414.331</b>
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores		-	-
Utilidad del ejercicio		552.093	591.902
Menos: Provisión para dividendos mínimos	21	(165.628)	(177.571)
<b>Interés no controlador</b>	26	<b>79.494</b>	<b>46.163</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>3.470.317</b>	<b>3.285.709</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>50.578.246</b>	<b>39.197.356</b>

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**

	NOTA	31 de diciembre de	
		2019 MM\$	2018 MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	27	2.321.268	2.244.317
Gastos por intereses y reajustes	27	(904.417)	(829.949)
<b>Ingreso neto por intereses y reajustes</b>		<b>1.416.851</b>	<b>1.414.368</b>
Ingresos por comisiones	28	498.658	484.463
Gastos por comisiones	28	(211.572)	(193.578)
<b>Ingreso neto por comisiones</b>		<b>287.086</b>	<b>290.885</b>
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	29	(78.165)	53.174
Utilidad (pérdida) de cambio neta	30	285.184	51.908
Otros ingresos operacionales	35	24.598	39.526
<b>Total ingresos operacionales</b>		<b>1.935.554</b>	<b>1.849.861</b>
Provisiones por riesgo de crédito	31	(420.447)	(325.085)
<b>INGRESO OPERACIONAL NETO</b>		<b>1.515.107</b>	<b>1.524.776</b>
Remuneraciones y gastos del personal	32	(410.157)	(397.564)
Gastos de administración	33	(233.612)	(245.089)
Depreciaciones y amortizaciones	34	(106.092)	(79.280)
Deterioro	34	(2.726)	(39)
Otros gastos operacionales	35	(61.021)	(45.740)
<b>Total gastos operacionales</b>		<b>(813.608)</b>	<b>(767.712)</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>		<b>701.499</b>	<b>757.064</b>
Resultado por inversiones en sociedades	12	1.146	1.325
<b>Resultado antes de impuesto a la renta</b>		<b>702.645</b>	<b>758.389</b>
Impuesto a la renta	15	(150.168)	(165.897)
<b>Resultado de operaciones continuas</b>		<b>552.477</b>	<b>592.492</b>
<b>Resultado de operaciones discontinuas</b>	<b>40</b>	<b>1.699</b>	<b>3.770</b>
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>		<b>554.176</b>	<b>596.262</b>
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		552.093	591.902
Interés no controlador	26	2.083	4.360
Utilidad por acción de operaciones continuas atribuible a tenedores patrimoniales del Banco (expresada en pesos):			
Utilidad básica	24	2,921	3,121
Utilidad diluida	24	2,921	3,121
Utilidad por acción atribuible a tenedores patrimoniales del Banco: (expresada en pesos)			
Utilidad básica	24	2,930	3,141
Utilidad diluida	24	2,930	3,141

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**

	NOTA	31 de diciembre de	
		2019 MM\$	2018 MM\$
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>		<b>554.176</b>	<b>596.262</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO</b>			
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	24	23.974	4.569
Coberturas de flujo de efectivo	24	(50.238)	13.365
<b>Otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio, antes de impuesto a la renta</b>		<b>(26.264)</b>	<b>17.934</b>
Impuesto a la renta relacionado con otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio		7.092	(4.816)
<b>Total otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>		<b>(19.172)</b>	<b>13.118</b>
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		-	-
<b>TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS DEL EJERCICIO</b>		<b>535.004</b>	<b>609.380</b>
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		533.110	605.104
Interes no controlador	26	1.894	4.276
Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:			
Operaciones continuas		531.411	601.334
Operaciones discontinuas		1.699	3.770

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 2019 y 2018

	RESERVAS			CUENTAS DE VALORACION			UTILIDADES RETENIDAS			Total atribuible a tenedores patrimoniales MMS	(*) Interés no controlador MMS	Total Patrimonio MMS
	Capital MMS	Reservas y otras utilidades retenidas MMS	Fusión de sociedades bajo control común MMS	Instrumentos de Inversión disponibles para la venta MMS	Coberturas de flujo de efectivo MMS	Impuesto a la renta MMS	Utilidades retenidas de ejercicios anteriores MMS	Utilidades del ejercicio MMS	Provisión para dividendo mínimo MMS			
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>891.303</b>	<b>1.784.042</b>	<b>(2.224)</b>	<b>459</b>	<b>(3.562)</b>	<b>791</b>	-	<b>564.815</b>	<b>(169.444)</b>	<b>3.066.180</b>	<b>41.883</b>	<b>3.108.063</b>
Distribución resultado ejercicio anterior	-	-	-	-	-	-	564.815	(564.815)	-	-	-	-
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	<b>891.303</b>	<b>1.784.042</b>	<b>(2.224)</b>	<b>459</b>	<b>(3.562)</b>	<b>791</b>	<b>564.815</b>	-	<b>(169.444)</b>	<b>3.066.180</b>	<b>41.883</b>	<b>3.108.063</b>
Aumento o disminución de capital y reservas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transacciones con acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos/retiros realizados	-	-	-	-	-	-	(423.611)	-	-	(423.611)	-	(423.611)
Otros movimientos patrimoniales	-	141.204	-	-	-	-	(141.204)	-	-	-	4	4
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	(8.127)	(8.127)	-	(8.127)
<b>Subtotales</b>	-	<b>141.204</b>	-	-	-	-	<b>(564.815)</b>	-	<b>(8.127)</b>	<b>(431.738)</b>	<b>4</b>	<b>(431.734)</b>
Otros resultados integrales	-	-	-	4.655	13.365	(4.818)	-	-	-	<b>13.202</b>	(84)	<b>13.118</b>
Resultado operaciones continuas	-	-	-	-	-	-	-	588.132	-	<b>588.132</b>	4.360	<b>592.492</b>
Resultado operaciones discontinuas	-	-	-	-	-	-	-	3.770	-	<b>3.770</b>	-	<b>3.770</b>
<b>Subtotales</b>	-	-	-	<b>4.655</b>	<b>13.365</b>	<b>(4.818)</b>	-	<b>591.902</b>	-	<b>605.104</b>	<b>4.276</b>	<b>609.380</b>
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>891.303</b>	<b>1.925.246</b>	<b>(2.224)</b>	<b>5.114</b>	<b>9.803</b>	<b>(4.027)</b>	-	<b>591.902</b>	<b>(177.571)</b>	<b>3.239.546</b>	<b>46.163</b>	<b>3.285.709</b>
Distribución resultado ejercicio anterior	-	-	-	-	-	-	591.902	(591.902)	-	-	-	-
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	<b>891.303</b>	<b>1.925.246</b>	<b>(2.224)</b>	<b>5.114</b>	<b>9.803</b>	<b>(4.027)</b>	<b>591.902</b>	-	<b>(177.571)</b>	<b>3.239.546</b>	<b>46.163</b>	<b>3.285.709</b>
Aumento o disminución de capital y reservas (**)	-	(38.635)	-	-	-	-	-	-	-	(38.635)	31.437	(7.198)
Transacciones con acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos/retiros realizados	-	-	-	-	-	-	(355.141)	-	-	(355.141)	-	(355.141)
Otros movimientos patrimoniales	-	236.761	-	-	-	-	(236.761)	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	11.943	<b>11.943</b>	-	<b>11.943</b>
<b>Subtotales</b>	-	<b>198.126</b>	-	-	-	-	<b>(591.902)</b>	-	<b>11.943</b>	<b>(381.833)</b>	<b>31.437</b>	<b>(350.396)</b>
Otros resultados integrales	-	-	-	24.235	(50.238)	7.020	-	-	-	(18.983)	(189)	(19.172)
Resultado operaciones continuas	-	-	-	-	-	-	-	550.394	-	<b>550.394</b>	2.083	<b>552.477</b>
Resultado operaciones discontinuas	-	-	-	-	-	-	-	1.699	-	<b>1.699</b>	-	<b>1.699</b>
<b>Subtotales</b>	-	-	-	<b>24.235</b>	<b>(50.238)</b>	<b>7.020</b>	-	<b>552.093</b>	-	<b>533.110</b>	<b>1.894</b>	<b>535.004</b>
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>891.303</b>	<b>2.123.372</b>	<b>(2.224)</b>	<b>29.349</b>	<b>(40.435)</b>	<b>2.993</b>	-	<b>552.093</b>	<b>(165.628)</b>	<b>3.390.823</b>	<b>79.494</b>	<b>3.470.317</b>

(\*) Ver Nota N°01 letra b), para interés no controlador.

(\*\*) Ver Nota N°03.

Periodo	Resultado atribuible a tenedores patrimoniales MMS	Destinado a reservas MMS	Destinado a dividendos MMS	Porcentaje distribuido %	N° de acciones	Dividendo por acción (en pesos)
Año 2018 (Junta Accionistas abril 2019)	591.902	236.761	355.141	60	188.446.126.794	1,885
Año 2017 (Junta Accionistas abril 2018)	564.815	141.204	423.611	75	188.446.126.794	2,248

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**

	NOTA	31 de diciembre de	
		2019 MM\$	2018 MM\$
<b>A – FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:</b>			
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>		<b>554.176</b>	<b>596.262</b>
<b>Cargos (abonos) a resultados que no significan movimiento de efectivo</b>		<b>(1.041.896)</b>	<b>(1.234.617)</b>
Depreciaciones y amortizaciones	34	106.092	79.280
Deterioro de activo fijo e intangibles	34	2.726	39
Provisiones por activos riesgosos	31	503.160	413.566
Provisión ajuste a valor de mercado de inversiones		39.997	1.438
Utilidad por inversiones en sociedades	12	(1.146)	(5.095)
Utilidad en venta de bienes recibidos en pago	35	(17.210)	(23.503)
Provisiones por bienes recibidos en pago	35	1.809	816
Pérdida en venta de participación en otras sociedades		126	-
Utilidad en venta de activos fijos	35	(2.456)	(2.490)
Castigo de bienes recibidos en pago	35	17.638	15.037
Ingresos netos por intereses	27	(1.416.851)	(1.414.368)
Ingresos netos comisiones	28	(287.086)	(290.885)
Otros cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo		(67)	(8.271)
Cambios en los activos y pasivos por impuestos diferidos	15	11.372	(181)
<b>Aumento/disminución de activos y pasivos de operación</b>		<b>2.308.784</b>	<b>1.660.876</b>
Disminución (aumento) de créditos y cuentas por cobrar a clientes		(2.449.954)	(2.703.700)
Disminución (aumento) de inversiones financieras		(1.809.112)	588.918
Disminución (aumento) de adeudados por bancos		232	147.534
Disminución (aumento) de bienes recibidos o adjudicados en pago		(1.743)	3.656
Aumento de acreedores en cuentas corrientes		1.298.976	521.476
Aumento (disminución) de depósitos y otras captaciones a plazo		124.998	1.153.874
Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del país		271.620	(480)
Aumento (disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo		257.039	451.775
Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del exterior		459.572	90.754
Aumento (disminución) de obligaciones con el Banco Central de Chile		-	(5)
Aumento (disminución) por contratos de retrocompra (pasivos)		331.510	(219.516)
Aumento (disminución) por otras obligaciones financieras		10.958	(26.630)
Aumento (disminución) neto por contratos de arrendamientos		(52.006)	-
Aumento neto de otros activos y pasivos		1.0104.787	(903.391)
Rescate de letras de crédito		(6.988)	(8.989)
Colocación de bonos corrientes		1.893.552	1.156.057
Rescate de bonos hipotecarios y pago de intereses		(6.109)	(5.911)
Rescate de bonos corrientes y pago de intereses		(822.615)	(289.837)
Intereses y reajustes percibidos		2.321.268	2.244.317
Intereses y reajustes pagados		(904.417)	(829.949)
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	12	130	38
Comisiones percibidas	28	498.658	484.463
Comisiones pagadas	28	(211.572)	(193.578)
<b>Total flujos generados (utilizados) en actividades operacionales</b>		<b>1.821.064</b>	<b>1.022.521</b>

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

	NOTA	31 de diciembre de	
		2019 MM\$	2018 MM\$
<b>B – FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSION:</b>			
Adquisiciones de activos fijos	14	(50.377)	(68.329)
Enajenaciones de activos fijos		6.030	6.297
Adquisiciones de inversiones en sociedades		(62.136)	-
Enajenaciones de inversiones en sociedades		1.930	-
Adquisiciones de activos intangibles	13	(32.860)	(29.562)
<b>Total flujos generados (utilizados) en actividades de inversión</b>		<b>(137.413)</b>	<b>(91.594)</b>
<b>C – FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>			
<b>Originados por actividades de financiamiento de tenedores patrimoniales</b>		<b>(355.141)</b>	<b>(423.611)</b>
Dividendos pagados		(355.141)	(423.611)
<b>Originados por actividades de financiamiento del interés no controlador</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
Dividendos y/o retiros pagados		-	-
<b>Total flujos utilizados en actividades de financiamiento</b>		<b>(355.141)</b>	<b>(423.611)</b>
<b>D – VARIACION EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE DURANTE EL EJERCICIO</b>		<b>1.328.510</b>	<b>507.316</b>
<b>E – EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPO DE CAMBIO</b>		<b>126.669</b>	<b>114.498</b>
<b>F – SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO</b>		<b>2.256.155</b>	<b>1.634.341</b>
<b>SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO</b>	5	<b>3.711.334</b>	<b>2.256.155</b>

Conciliación de provisiones para el Estado Consolidado de Flujos de Efectivo del ejercicio	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
Provisiones por riesgo crédito para el Estado de Flujos de Efectivo	503.161	413.566
Recuperación de créditos castigados	(82.714)	(88.481)
<b>Gasto por provisiones por riesgo crédito</b>	<b>31</b>	<b>420.447</b>
		<b>325.085</b>

Conciliación de los pasivos que surgen de las actividades de financiación	31.12.2018 MM\$	Flujo de efectivo MM\$	Cambios distintos de efectivo				31.12.2019 MM\$
			Adquisición	Movimiento de moneda extranjera	Movimiento UF	Cambio del valor razonable	
Bonos subordinados	795.957	-	-	-	22.127	-	818.084
Dividendos pagados	(423.611)	423.611	-	-	-	-	-
Otras obligaciones	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total pasivo por actividades de financiación</b>	<b>372.346</b>	<b>423.611</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>22.127</b>	<b>-</b>	<b>818.084</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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 2019, 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 al Artículo 15 de la Ley General de Bancos establece que los bancos deben utilizar los criterios contables dispuestos por dicho organismo 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 el Estado de Situación Financiera Consolidado, en el Estado del Resultado Consolidado, Estado de Otros Resultados Integrales Consolidado, Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado y en el Estado de Flujos de Efectivo Consolidado. 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 2019 y 2018, 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 las NIIF. 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.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°01**

**PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación:**

La consolidación de una afiliada comienza cuando el Banco obtiene el control sobre ésta, 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 el Estado del Resultado Consolidado y el Estado de Otros Resultados Integrales Consolidado 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 del Estado 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 afiliadas 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 el Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado. Su participación en el resultado del año es, presentado, como "Utilidad atribuible a interés no controlador" en el Estado del Resultado Consolidado.

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 filiales	Actividad Principal	Lugar de Incorporación y operación	Porcentaje de participación					
			Al 31 de diciembre de					
			2019			2018		
			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)	Asesorías financieras	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	-	-	-
Santander Consumer Chile S.A. (3)	Financiamiento Automotriz	Santiago, Chile	51,00	-	51,00	-	-	-

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. Ver Nota N°03 Hechos Relevantes.
- (2) Con fecha 19 de octubre de 2019 se constituyó la sociedad Klare Corredores de Seguros S.A. de la cual 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 Santander Consumer Chile S.A. por parte del Banco. Posteriormente, el 27 de noviembre de 2019 el Banco adquirió el 51% de dicha sociedad (ver Nota N° 03).

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

##### ii. Entidades controladas por el Banco a través de otras consideraciones

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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.: durante el 2019 la Sociedad modificó su actividad principal, siendo ahora 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 para fomentar 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 de Asociadas	Actividad Principal	Lugar de incorporación y operación	Porcentaje de participación Al 31 de diciembre de	
			2019	2018
			%	%
Redbanc S.A. (*)	Servicios de cajeros automáticos	Santiago, Chile	-	33,43
Transbank S.A. (*)	Servicios de tarjetas de crédito y débito	Santiago, Chile	-	25,00
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 Pagos 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
Sociedad Nexus S.A. (*)	Procesador de tarjetas de créditos	Santiago, Chile	-	12,90
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	Administración de la infraestructura de mercado financiero de instrumentos derivados	Santiago, Chile	12,48	12,48

(\*) El Banco ha entrado en un proceso de venta de las participaciones en Redbanc S.A., Transbank S.A. y Nexus S.A., por lo tanto, se ha aplicado el tratamiento establecido en NIIF 5 "Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas", sobre la participación de dichas sociedades, lo cual se describe en la Nota N°01 letra t) y Nota N°40.

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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

##### 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 del Estado del Resultado Consolidado, y dentro del patrimonio en el Estado de Situación Financiera Consolidado, separadamente del patrimonio de los accionistas.

En el caso de las Entidades controladas a través de otras consideraciones (control de actividades relevantes), el 100% del Resultado y Patrimonio 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:

- 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".

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°01**

#### **PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

##### **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 (publicado por Reuters a las 1:30 p.m.), el cual asciende a \$ 747,37 por US\$ 1 para diciembre de 2019 (\$697,76 por US\$1 para diciembre de 2018).

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 y futuras transacciones tomadas por el Banco.

##### **i. 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.

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. Durante los años 2019 y 2018, Banco Santander 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 de este.

###### **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.

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°01**

#### **PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

##### **Instrumentos para negociación**

Los instrumentos para negociación son activos financieros clasificados 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 de operaciones financieras".

##### **Instrumentos de inversión 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.

##### **Instrumentos de 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 periodo, 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 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.

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°01**

#### **PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

##### **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 adeudados 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.
- 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°08.
  - 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.
  - 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:

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°01**

#### **PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

##### **Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 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 subsecuentemente medidos 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 consolidados, 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, sean estos de negociación o de cobertura contable, tal como lo demuestra la Nota N°08.
  - 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.
- Instrumentos de deuda emitidos: Comprende cuatro rubros según se trate de obligaciones con letras de crédito, bonos subordinados, bonos hipotecarios y bonos corrientes, colocados en el mercado local o en el exterior.
- 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.

##### **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:

**NOTA N°01**

**PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

**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.

NIF 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 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 (pérdida) neta de operaciones financieras".

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 de 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 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 (pérdida) neta de operaciones financieras".

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

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 consolidados. 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 2019 y 2018, 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.
- 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.

**NOTA N°01**

**PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

**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 (pérdida) neta de operaciones financieras" del Estado del Resultado Consolidado.
- b. En las coberturas del valor razonable del riesgo de tipo de interés de una cartera de instrumentos financieros, las ganancias o pérdidas que surgen al valorar los instrumentos de cobertura se reconocen directamente en el Estado del Resultado Consolidado en el rubro de "Ingresos por intereses y reajustes", mientras que las ganancias o pérdidas debidas a variaciones en el valor razonable del importe cubierto (atribuibles al riesgo cubierto) se reconocen en el Estado de Resultado Consolidado utilizando como contrapartida "Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras".
- c. En las coberturas de los flujos de efectivo, la parte eficaz de la variación del valor del instrumento de cobertura se registra en el Estado de Otros Resultados Integrales Consolidados en "Cuentas de valoración – Coberturas de flujos de efectivo" dentro del patrimonio.
- 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 al Estado del Resultado Consolidado, en "Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras".

**NOTA N°01**

**PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

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 el Estado 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 el Estado del Resultado Consolidado, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción, en cuyo caso se registran inmediatamente en el Estado del Resultado Consolidado.

**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 el Estado de Situación Financiera Consolidado 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 2019 y 2018, no existe compensación a nivel de balance.

**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 utilidades de activos en que el cedente no retiene financiamientos subordinados 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 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 del Estado de Situación Financiera Consolidado 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 del Estado de Situación Financiera Consolidado 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 el Estado de Situación Financiera Consolidado 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 retenidos, si el activo transferido se mide por su costo amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros sólo se dan de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado 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 del Estado de Situación Financiera Consolidado cuando se han extinguido las obligaciones que generan o cuando se adquieren con la intención de cancelarlos o de relocalarlos 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 está vencida 90 días o más, cuando se originó a partir de una refinanciación o renegociación 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 el Estado del Resultado Consolidado, 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 Estado de Situación Financiera Consolidado, 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, se recibieron pagos que hacen que tengan menos de 90 días de incumplimiento) o cuando ya no están en las categorías C3, C4, C5 o C6 (en el caso de clientes con una evaluación individual de incumplimiento).

**ii. Comisiones, honorarios y conceptos asimilados**

Los ingresos y gastos por comisiones y honorarios son reconocidos en el Estado del Resultado Consolidado utilizando los criterios establecidos en NIIF 15 "Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes".

Bajo NIIF 15 los ingresos son reconocidos en base a la consideración a los términos del contrato con los clientes, excluyendo los importes recaudados en nombre de terceros. Los ingresos son reconocidos cuando o a medida que satisfaga la obligación de desempeño mediante la transferencia de los bienes o servicios comprometidos al cliente, la cual se evidencia con la transferencia de control del activo.

Las comisiones registradas por el Banco corresponden principalmente a:

- Comisiones por líneas de crédito y sobregiros: se presentan las comisiones devengadas en el periodo 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 periodo 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 periodo, 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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

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.

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 el Estado del Resultado Consolidado a lo largo de la vida del préstamo.

#### j) Deterioro

##### i. Activos financieros:

Un activo financiero, distinto de los activos medidos a valor razonable con cambios en resultados, es evaluado en cada fecha de presentación de los estados financieros consolidados para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro.

Un activo financiero o un grupo de activos financieros estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y sólo si, existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un "evento que causa la pérdida"), y ese evento o eventos causantes de la pérdida tengan un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de activos financieros.

Una pérdida por deterioro en relación con activos financieros registrados al costo amortizado, se calcula como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo original del activo financiero.

Los activos financieros individualmente significativos son examinados individualmente para determinar su deterioro. Los activos financieros restantes son evaluados colectivamente en grupos que comparten características de riesgo crediticio similares.

Todas las pérdidas por deterioro son reconocidas en el estado de resultado consolidado en el rubro "provisiones por riesgo de crédito". Cualquier pérdida acumulada en relación con un activo financiero disponible para la venta reconocido anteriormente en patrimonio es transferido al resultado.

El reverso de una pérdida por deterioro ocurre sólo si éste puede ser relacionado objetivamente con un evento ocurrido después de que éste fue reconocido. El reverso de una pérdida por deterioro no puede exceder el valor libro que podría haberse obtenido si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para dicho activo en periodos anteriores. El reverso es reconocido en el resultado del período a excepción de los instrumentos de inversión disponibles para la venta, en cuyo caso se registra en Otros resultados integrales.

##### ii. Activos no financieros:

El monto en libros de 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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

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 periodo.

En relación con otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en periodos 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 periodos 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 o adquiridos en régimen de arrendamiento financiero. 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, así como los que se están adquiriendo en régimen de arrendamiento financiero 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:

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, el Banco y 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 al Estado del Resultado Consolidado de periodos futuros de la cuota de depreciación en virtud de las nuevas vidas útiles.

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°01**

#### **PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

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**

A partir del 1 de enero de 2019 el Banco ha comenzado a aplicar NIIF 16 "Arrendamientos", utilizando el método retrospectivo modificado y por lo tanto, no se requiere información comparativa, y los saldos 2018 se continúan reportando bajo NIC 17.

#### **Política contable aplicable a partir del 1 enero de 2019**

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 periodo 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 identificado. 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 periodo 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.

#### **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 1,7%. 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 periodo.

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 periodo 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.

#### **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 operativo.

El Banco reconoce las rentas de arrendamiento recibidas como un ingreso en base lineal en la duración del contrato.

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°01**

#### **PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

##### **Financiamiento a terceros**

Se registran como financiamiento a terceros en el rubro "Créditos y cuentas por cobrar a clientes" del Estado de Situación Financiera Consolidado, 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, al Estado del Resultado Consolidado, en los ítems "Ingresos por intereses" y "Gastos por intereses", a fin de lograr una tasa constante de rendimiento durante el plazo del arrendamiento.

##### **Política contable aplicable antes 1 enero de 2019**

Antes de la entrada en vigencia de NIIF 16 el Banco aplicaba los criterios establecido en NIC 17 Arrendamientos.

##### **Leasing financiero**

Los leasings financieros son arrendamientos que transfieren substancialmente todos los riesgos y beneficios desde el propietario del activo arrendado al arrendatario.

Se registran como financiamiento a terceros en el rubro "Créditos y cuentas por cobrar a clientes" del Estado de Situación Financiera Consolidado, 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. Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias, presentan el costo de los activos arrendados en el Estado de Situación Financiera Consolidado según la naturaleza del bien objeto del contrato y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe (que será el menor del valor razonable del bien arrendado o de la suma de los valores presentes de las cantidades a pagar al arrendador más, en su caso, el precio de ejercicio de la opción de compra). Estos activos se deprecian con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos fijos de uso propio.

En ambos casos, los ingresos y gastos financieros con origen en estos contratos se abonan y cargan, respectivamente, al Estado del Resultado Consolidado, en los ítems "Ingresos por intereses" y "Gastos por intereses", a fin de lograr una tasa constante de rendimiento durante el plazo del arrendamiento.

##### **Leasing operativo**

En las operaciones de arrendamiento operativo, la propiedad del bien arrendado, y sustancialmente todos los riesgos y beneficios que recaen sobre el bien, permanecen en el arrendador.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras, presentan el costo de adquisición de los bienes arrendados en el ítem "Activo fijo". Estos activos se deprecian de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos materiales similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en el Estado del Resultado Consolidado de forma lineal, en el ítem "Otros resultados operacionales".

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias, los gastos del arrendamiento incluyendo incentivos concedidos, en su caso, por el arrendador, se cargan linealmente a sus cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas, en el rubro "Otros gastos operacionales" en el Estado del Resultado Consolidado.

##### **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 el Estado del Resultado Consolidado en el rubro ingresos por intereses y reajustes, 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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

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 periodo mayor o menor al establecido, siempre que se cuente con las autorizaciones necesarias.

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 del Estado de Flujo de Efectivo Consolidado se ha utilizado el método indirecto, en el que partiendo de la utilidad consolidada del ejercicio 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.

Para la elaboración del Estado de Flujos de Efectivo Consolidado 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 Comité de Directores, 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 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, aún 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) y comerciales (Circular N°3.638 y N°3.647), y modelo interno para créditos de consumo.

Para la sociedad Santander Consumer Chile S., 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

**NOTA N°01****PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

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.

**I. Provisiones para las evaluaciones individuales**

La evaluación individual de los deudores comerciales es necesaria de acuerdo a lo establecido por la CMF (ex SBIIF) 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.

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 dejaran 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 pérdidas esperada respectivas. 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,

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

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.

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 esperada	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 de la CMF (ex SBIF). 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 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 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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

El Banco utiliza metodologías para la determinación del riesgo de crédito, basadas en modelos internos 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).

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, lo cual no exime al Banco de su responsabilidad de contar con metodologías propias para efectos de la determinación de provisiones suficientes para resguardar el riesgo crediticio de dicha cartera.

#### Método Estándar de Provisiones para Cartera Hipotecaria para la Vivienda

A partir del 1 de enero de 2016 y 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).

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

##### 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. El impacto de implementar esta normativa implicó un aumento de aproximadamente un 4% del stock de provisiones por riesgo de crédito.

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
<b>Cartera en incumplimiento</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

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.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°01**

**PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

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

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 cláusula de cobertura.

Para el cálculo del ratio PTVG se deben tener 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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- 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 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.

#### 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.

El Directorio del Banco aprobó la constitución de provisiones adicionales durante el cuarto trimestre de 2019 por un monto que asciende a \$16.000 millones, asociadas a la cartera de consumo del Banco. Al cierre del tercer trimestre de 2018 se constituyeron provisiones adicionales por \$20.000 millones correspondiente a la cartera de consumo las cuales fueron liberadas en el mes de abril de 2019 (Nota N°31).

### III. 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 Comisión para el Mercado Financiero.

Los castigos de que se trata se refieren a las bajas en el Estado de Situación Financiera Consolidado 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-2 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 el Estado del Resultado Consolidado 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

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°01**

#### **PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

#### **IV. 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 el Estado del Resultado Consolidado 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.

#### **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 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 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.

Las cuentas anuales consolidadas 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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

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 basados en la mejor información disponible, incluyendo el uso de modelos internos de 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 Comisión para el Mercado Financiero. 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 el Estado 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.

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 9, 10 y 31)
- Las pérdidas por deterioros de determinados activos (Notas 8, 9, 10, 11 y 34)
- La vida útil de los activos materiales e intangibles (Notas 13, 14 y 34)
- El valor razonable de activos y pasivos (Notas 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

El Banco clasificará las inversiones en asociadas hasta ahora mantenidas en Redbanc, Transbank y Nexus 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 2019, el Banco mantiene clasificados como "activos no corrientes mantenidos para la venta" las inversiones en Transbank y Redbanc, mientras que una parte significativa de la inversión en Nexus y fue vendida en octubre de 2019, se espera completar esta última en enero de 2020. Para mayor información ver Nota N°40.

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°01**

#### **PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

##### *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 de la condición 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 el Estado del Resultado Consolidado 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 el Estado del Resultado Consolidado bajo el rubro "Otros gastos operacionales".

El Banco realiza 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 2019 el costo promedio fue estimado en un 3,1% sobre el valor de tasación (2,2% al 31 de diciembre de 2018). 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.

#### **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 2019 y 2018, 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 el Estado de Situación Financiera Consolidado 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 el Estado de Situación Financiera Consolidado. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del rubro "Ingresos por comisiones" de Estado del Resultado Consolidado.

#### **x) Provisión dividendos mínimos**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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 del Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado.

**NOTA N°01**

**PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

**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 período;
- el interés neto sobre el pasivo (activo) por beneficio definidos neto, el cual es reconocido en el resultado del período;
- 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.

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 el Estado del Resultado Consolidado. 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 el Estado de Situación Financiera Consolidado 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 Banco 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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

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 que han entrado en vigencia al 31 de diciembre de 2019:

A la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros Consolidados los nuevos pronunciamientos contables emitidos tanto por la Comisión para el Mercado Financiero CMF (ex SBIF) 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 (CMF), ex – Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

###### Método estándar de provisiones para cartera comercial cartera grupal

**Circulares N°3.638 y N° 3.647– Establece método estándar de provisiones para créditos comerciales de la cartera grupal** – El 6 de julio de 2018 la SBIF emitió esta circular que establece los métodos estándar que deben ser utilizados por las entidades bancarias para la estimación de las provisiones por riesgo de crédito de la cartera comercial de análisis grupal, los que se incorporaran dentro del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables.

- Método para la cartera de Leasing Comercial: considera la morosidad, el tipo de bien en leasing (inmobiliario o no inmobiliario) y la relación valor actual sobre valor del bien (PVB) de la operación.
- Método para la cartera estudiantil: considera el tipo de préstamo otorgado (si es CAE o no), la exigibilidad del pago y la morosidad que presenta, en caso de que el préstamo sea exigible.
- Método para la cartera Comercial Genérica: considera la morosidad y la existencia de garantías reales que caucionen la colocación. En el caso de mediar garantías, se considera la relación entre la colocación y el valor de la garantía real que la ampara.

El 31 de enero de 2019 la SBIF emitió esta circular con el propósito de reconocer el efecto mitigador del riesgo de crédito que representa la responsabilidad del cedente en las operaciones de factoraje, para esto se ha estimado necesario introducir un factor particular en el componente "Pérdida dado Incumplimiento" (PDI) del método estándar para la cartera comercial de análisis grupal, que debe ser considerado para el cómputo de provisiones de dichas operaciones, según lo dispuesto en el Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables.

La Administración del Banco ha implementado las modificaciones a los modelos grupales comerciales a partir del 01 de julio de 2019, considerando su aplicación como un cambio en una estimación contable de acuerdo a NIC 8, y por ende, registrado el efecto de primera aplicación en el Estado del Resultado Consolidado. El impacto de implementar esta norma implicó un aumento de aproximadamente un 4% del stock total de provisiones por riesgo de crédito.

**Circular N°3.645 – Arrendamientos de acuerdo a NIIF 16. Modifica y complementa Compendio de Normas Contables. Capítulos A-2, B-1, C-1 y C-3** – El 11 de enero de 2019 la CMF (ex SBIF) emitió esta circular con el objeto de aclarar la forma en que los bancos deben aplicar los criterios definidos en la NIIF 16. Detallando las modificaciones en el estado de situación financiera y estado de resultados, y notas.

Estas modificaciones se aplicaron a partir de enero de 2019. La Administración realizó las adecuaciones necesarias para cumplir con este requerimiento en tiempo y forma, ver Nota N°02.

**Circular N°3.649 – Arrendamientos de acuerdo a NIIF 16. Complementa instrucciones. Capítulos C-3** – El 6 de mayo de 2019 la CMF (ex SBIF) emitió esta circular para establecer el tratamiento de los contratos de arrendamiento expresados en Unidad de Fomento y las consecuencias del reajuste que experimenta el pasivo, en el marco de los criterios establecidos por la NIIF 16, estableciendo que la variación en la UF debe tratarse como una nueva medición, y por ende los reajustes que resulten en cambios en los pagos por arrendamiento deben reconocerse como una modificación del importe de la obligación y paralelamente, debe ajustarse el importe del activo por derecho de usar bienes en arrendamiento por este efecto.

Estas modificaciones se aplicaron a partir de mayo de 2019, la implementación no tuvo un efecto material en los presentes Estados Financieros Consolidados.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

**Circular N°3.651 – Modificaciones introducidas a la Ley General de Bancos por la Ley N° 21.130, que Moderniza la Legislación bancaria; y fecha en que la Comisión para el Mercado Financiero asumirá las competencias de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, suprimiéndose esta última** – El 29 de mayo de 2019 la CMF (ex SBIF) emitió esta circular estableciendo qué a contar del 1 de junio de 2019, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) asumirá las competencias de la SBIF.

Adicionalmente, comunica algunos alcances operacionales más inmediatos como consecuencia de la citada modificación legal, particularmente respecto de sus aspectos prácticos para las instituciones que actualmente se relacionan con la CMF (ex SBIF). La Administración del Banco se encuentra evaluando el impacto.

#### 2. Normas Contables emitidas por el International Accounting Standards Board.

**NIIF 16 Arrendamientos** – El 13 de enero de 2016 IASB emitió esta nueva normativa la cual viene a sustituir a NIC 17 Arrendamientos, CINIIF 4 Determinación de si un acuerdo contiene un arrendamiento, SIC 15 Arrendamientos operativos – incentivos y SIC 27 Evacuación de la esencia de las transacciones que adoptan la forma legal de un arrendamiento. Los principales efectos de esta norma aplican sobre la contabilidad de los arrendatarios, principalmente debido a que elimina el modelo dual de contabilidad: arrendamiento operativo o financiero, esto significa que los arrendatarios deberán reconocer “un derecho de uso de un activo” y un pasivo por arrendamiento (el valor presente de los pagos de futuros de arrendamientos). En el caso del arrendador se mantiene la práctica actual – es decir, los arrendadores siguen clasificando los arrendamientos como arrendamientos financieros y operativos.

Esta normativa es aplicable a partir del 1 de enero de 2019. La Administración llevo a cabo un proceso de implementación durante el año 2018, el cual culminó con la aplicación al 1 de enero de 2019, utilizando el método retrospectivo modificado, esto significa que a la fecha de aplicación inicial el activo por derecho de uso es igual al pasivo financiero, y adicionalmente se ha elegido no reexpresar los saldos del año anterior, para mayor información ver políticas contables relacionada y Nota N°02 de cambios contables.

**CINIIF 23 Incertidumbre sobre el tratamiento del impuesto a la renta** – Esta interpretación emitida el 7 de junio de 2017 aclara las contabilizaciones de incertidumbres tributarias, la cual aplica a la determinación de los ingresos tributables, base tributaria, pérdidas tributarias y créditos no utilizados, cuando existe una incertidumbre sobre el tratamiento de acuerdo a IAS 12 “Impuesto a las Ganancias”. Esta norma abarca cuatro puntos: (a) Si una entidad considera incertidumbres tributarias individualmente o en conjunto, (b) Los supuestos que una entidad realice acerca de la revisión del tratamiento tributario establecido por la autoridad tributaria, (c) Como una entidad determina la ganancia imponible (o pérdida), la base tributaria, pérdidas tributarias y créditos no utilizados y tasas impositivas, y (d) Como una entidad considera los cambios en hechos y circunstancias.

Esta interpretación es efectiva para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019. Se permite la aplicación anticipada. La Administración ha evaluado que la implementación no tuvo un impacto material en los Estados Financieros Consolidados del Banco.

**Enmienda a la NIC 28 Participaciones de largo plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos** – El 12 de octubre de 2017 el IASB publico esta modificación para aclarar que una entidad también aplicara NIIF 9 a una participación de largo plazo en una asociada o negocio conjunto a los que no aplica el método de participación. Al aplicar la NIIF 9, no se tendrá en cuenta los ajustes de las participaciones de largo plazo que surgen de la aplicación de esta Norma.

Esta enmienda es efectiva de forma retroactiva de acuerdo con la NIC 8 a los períodos anuales que comenzaran a partir del 1 de enero de 2019. Esta interpretación es efectiva para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019. Se permite la aplicación anticipada. La Administración ha evaluado que la implementación no tuvo un impacto material en los Estados Financieros Consolidados del Banco.

**Mejoras Anuales, ciclo 2015-2017** – Esta enmienda publicada el 12 de diciembre de 2017 introduce las siguientes mejoras:

**NIIF 3 Combinaciones de negocios/NIIF 11 Acuerdos Conjuntos:** trata el interés previo en una operación conjunto, como combinación de negocios por etapas.

**NIC 12 Impuesto a la renta:** trata las consecuencias en impuesto a la renta de pagos de instrumentos financieros clasificados como patrimonio.

**NIC 23 Costos por préstamos:** trata los costos elegibles para capitalización.

Esta enmienda es efectiva para períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2019. La Administración ha evaluado que la implementación de estas enmiendas no tuvo un impacto material en los Estados Financieros Consolidados del Banco.

**NOTA N°01**

**PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

**Enmienda IAS 19 - Modificación, reducción o liquidación de planes de pensiones** – Esta enmienda emitida el 7 de febrero de 2018 introduce las siguientes modificaciones:

1. Si se produce una modificación, reducción o liquidación de un plan, ahora es obligatorio que el costo del servicio actual y el interés neto para el período posterior a la nueva medición se determinen utilizando los supuestos utilizados para la nueva medición.
2. Además, se han incluido enmiendas para aclarar el efecto de una modificación, reducción o liquidación de un plan en los requisitos con respecto al techo del activo.

Una entidad aplica estas enmiendas en o después del 1 de enero de 2019. Se permite su aplicación anticipada, pero debe divulgarse. La Administración ha evaluado que la implementación no tuvo un impacto material en los Estados Financieros Consolidados.

**II. Nuevas normas contables e instrucciones emitidas tanto por la actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF) como por el International Accounting Standards Board que no han entrado en vigencia al 31 de diciembre de 2019.**

A la fecha de cierre de los presentes Estados Financieros Consolidados se habían publicado nuevas Normas Internacionales de Información Financiera así como interpretaciones de las mismas y normas de la actual CMF (ex SBIF), que no eran de cumplimiento obligatorio al 31 de diciembre de 2019. 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 actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF), ex - Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.**

**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 prudentes (ie. 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 nuevo CNCB es aplicable a partir del 1 de enero de 2021, con 2020 como año de transición, para efectos de estados financieros comparativos a marzo 2021. Actualmente el Banco ha evaluado los efectos de dicha normativa y se encuentra en proceso de implementación de los cambios necesarios derivados del nuevo CNCB.

**2. Normas Contables emitidas por el International Accounting Standards Board**

**NIIF 9, Instrumentos Financieros** – El 12 de noviembre de 2009, el International Accounting Standards Board (IASB) emitió NIIF 9, Instrumentos Financieros. Esta Norma introduce nuevos requerimientos para la clasificación y medición de activos financieros. NIIF 9 especifica como una entidad debería clasificar y medir sus activos financieros. Requiere que todos los activos financieros sean clasificados en su totalidad sobre la base del modelo de negocio de la entidad para la gestión de activos financieros y las características de los flujos de caja contractuales de los activos financieros.

El 28 de octubre de 2010, el IASB publicó una versión revisada de NIIF 9, Instrumentos Financieros. La Norma revisada retiene los requerimientos para la clasificación y medición de activos financieros que fue publicada en noviembre de 2009, pero agrega guías sobre la clasificación y medición de pasivos financiero. Asimismo, ha replicado las guías sobre des reconocimiento de instrumentos financieros y las guías de implementación relacionadas desde NIC 39 a NIIF 9. Estas nuevas guías concluyen la primera fase del proyecto del IASB para reemplazar la NIC 39. Las otras fases, deterioro y contabilidad de cobertura, aún no han sido finalizadas.

Las guías incluidas en NIIF 9 sobre la clasificación y medición de activos financieros no han cambiado de aquellas establecidas en NIC 39. En otras palabras, los pasivos financieros continuarán siendo medidos ya sea, a costo amortizado o a valor razonable con cambios en resultados. El concepto de bifurcación de derivados incorporados en un contrato por un activo financiero tampoco ha cambiado. Los pasivos financieros mantenidos para negociar continuarán siendo medidos a valor razonable con cambios en resultados, y todos los otros activos financieros serán medidos a costo amortizado a menos que se aplique la opción del valor razonable utilizando los criterios actualmente existentes en NIC 39.

No obstante lo anterior, existen dos diferencias con respecto a NIC 39:

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°01

#### PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- La presentación de los efectos de los cambios en el valor razonable atribuibles al riesgo de crédito de un pasivo; y
- La eliminación de la exención del costo para derivados de pasivo a ser liquidados mediante la entrega de instrumentos de patrimonio no transados.

El 16 de diciembre de 2011, el IASB emitió Fecha de Aplicación Obligatoria de NIIF 9 y Revelaciones de la Transición, difiriendo la fecha efectiva tanto de las versiones de 2009 y de 2010 a períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2015. Anterior a las modificaciones, la aplicación de NIIF 9 era obligatoria para períodos anuales que comenzaban en o después de 2013. Las modificaciones cambian los requerimientos para la transición desde NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición a NIIF 9.

Adicionalmente, también modifican NIIF 7 Instrumentos Financieros: Revelaciones para agregar ciertos requerimientos en el período de reporte en el que se incluya la fecha de aplicación de NIIF 9. Finalmente, el 24 de julio de 2014 se establece que la fecha efectiva de aplicación de esta norma será para períodos anuales que comiencen el 1 de enero de 2018.

El 19 de noviembre de 2013, IASB emitió "Enmienda a IFRS 9: contabilidad de coberturas y enmiendas a NIIF 9, NIIF 7 y NIC 39", la cual incluye un nuevo modelo general de contabilidad de cobertura, el cual se alinea más estrechamente con la gestión de riesgos, entregando información más útil a los usuarios de los estados financieros. Por otra parte, los requerimientos relativos a la opción del valor razonable para pasivos financieros se cambiaron para abordar el riesgo de crédito propio, esta mejora establece que los efectos de cambios en el riesgo de crédito de un pasivo no deben afectar al resultado del período a menos que el pasivo se mantenga para negociar; se permite la adopción temprana de esta modificación sin la aplicación de los otros requerimientos de NIIF 9. Adicionalmente, condiciona la fecha efectiva de entrada en vigencia a la finalización del proyecto de NIIF 9, permitiendo de igual forma su adopción.

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.

La CMF de Bancos ha establecido que esta norma forma parte del nuevo CNCB aplicable a partir del 1 de enero de 2021, 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.

**NIIF 17 Contratos de seguros** – Esta normativa emitida el 18 de mayo de 2017, establece principios para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de los contratos de seguro emitidos. También requiere principios similares a aplicar a contratos de reaseguro mantenidos y a contratos de inversión emitidos con componentes de participación discrecional. La NIIF 17 deroga la NIIF 4 Contratos de Seguro.

La NIIF 17 se aplicará a períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2022. Se permite su aplicación anticipada. Esta norma no aplica al Banco.

**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.

**NOTA N°01**

**PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

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 evaluado que la implementación de esta norma no tiene impactos materiales.

**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;
- (c) 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
- (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 Administración del Banco ha evaluado que la implementación de esta norma no tiene impactos materiales.

**Modificaciones a la NIC 1 y NIC 8 – Definición de material o con importancia relativa** – El 31 de octubre de 2018 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 Administración del Banco ha evaluado que la implementación de esta norma no tiene impactos materiales.

**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 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 Administración del Banco ha evaluado que la implementación de esta norma no tiene impactos materiales.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°02

#### CAMBIOS CONTABLES

##### 1. Implementación de NIIF 16

A partir del 1 de enero de 2019 ha entrado en vigencia NIIF 16 "Arrendamientos", la cual establece los principios para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de los arrendamientos. Esta norma tiene el objetivo de asegurar que los arrendatarios y arrendadores proporcionen información relevante de forma que represente fielmente dichas transacciones. La NIIF 16 introduce un modelo de contabilización de los arrendamientos único y requiere que un arrendatario reconozca los activos y pasivos de todos los arrendamientos con una duración superior a 12 meses, esto requiere que un arrendatario reconozca un activo por derecho de uso que representa su derecho a usar el activo arrendado subyacente y un pasivo por arrendamiento que representa su obligación para hacer pagos por arrendamiento.

La NIIF 16 deroga NIC 17 Arrendamientos, CINIIF 4 Determinación de si un acuerdo contiene un arrendamiento, SIC 15 Arrendamientos operativos-incentivos y SIC 27 Evaluación de la esencia de las transacciones que adoptan la forma legal de un arrendamiento.

Dado que el Banco ha elegido aplicar NIIF 16 utilizando el método retrospectivo modificado en su aplicación inicial, por ende, ha reconocido un activo por derecho de uso por un importe igual al pasivo por arrendamiento, cuyo monto asciende a \$154.284 millones.

A continuación, se presenta el detalle de los impactos y las reclasificaciones al 1 de enero de 2019:

	Saldo al 31 de diciembre de 2018	Adiciones	Reclasificaciones (*)	Saldo al 1 de enero de 2019
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	-	154.284	54.513	208.797
Activo Fijo	253.586	-	(54.513)	199.073
<b>Subtotal activos</b>	<b>253.586</b>	<b>154.284</b>	<b>-</b>	<b>407.870</b>
Obligaciones por contratos de arrendamiento	-	154.284	-	154.284
<b>Subtotal pasivos</b>	<b>-</b>	<b>154.284</b>	<b>-</b>	<b>154.284</b>

(\*) Corresponde a las mejoras en propiedades arrendadas las cuales han sido reclasificadas a activos por derecho a usar bienes en arrendamiento producto de la adopción de NIIF 16 "Arrendamientos" y de acuerdo con la Circular N°3.645 del 11 de enero de 2019 emitida por la actual CMF (ex SBIF).

Para información adicional ver Nota N° 14.

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°03**

##### **HECHOS RELEVANTES**

Durante el año 2019, 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**

Durante la sesión ordinaria del Directorio de Banco Santander-Chile, celebrada el 28 de febrero de 2019 se acordó proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas del día 23 de abril de 2019, distribuir un dividendo de \$1,88457837 por acción, correspondiente al 60% de las utilidades del ejercicio 2018. Asimismo, se propondrá a la Junta que el 40% restante de las utilidades sea destinado a incrementar las reservas del Banco.

Durante la sesión ordinaria del Directorio de Banco Santander-Chile, celebrada el 26 de marzo de 2019, se acordaron los siguientes asuntos:

- Con motivo de la renuncia del Director señor Andreu Plaza López, el Directorio del Banco ha nombrado en su remplazo al señor Rodrigo Echenique Gordillo, como Director Titular.
- Se acordó suscribir un principio de acuerdo con SKBergé S.A., por el cual se conviene la adquisición por parte del Banco a SKBergé Financiamiento S.A. de las acciones de que es titular y representativas de un 49% del capital social de Santander Consumer Chile S.A., en el valor total de MM\$ 59.063.

Durante la sesión ordinaria del Directorio de Banco Santander-Chile, celebrada el 30 de julio de 2019, se acordó citar a Junta Extraordinaria de Accionistas para el día 27 de agosto de 2019, con la finalidad de someter a consideración de los accionistas, la operación de adquisición del 51% de las acciones emitidas por Santander Consumer Chile S.A.

Con fecha 13 de agosto de 2019, se comunicó al mercado las opiniones favorables de los miembros del Directorio de Banco Santander-Chile, respecto de la operación de adquisición del 51% de las acciones de Santander Consumer Chile S.A.

En Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Santander-Chile celebrada el día 27 de agosto de 2019, se acordó la aprobación de la operación de adquisición del 51% de las acciones emitidas por Santander Consumer Chile S.A. Por su parte, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) aprobó esta transacción con fecha 15 de noviembre de 2019, la cual finalmente se perfeccionó el 27 de noviembre de 2019.

##### **b) Nuevas sociedades y modificaciones societarias**

Con fecha 19 de octubre de 2019 se constituyó la sociedad Klare Corredora de Seguros S.A.. Banco Santander-Chile concurrió a la suscripción de escritura de constitución de esta filial, acto para el cual fuere autorizado por acuerdo del Consejo de la CMF (ex SBIF), por resolución N°6780 del 26 de septiembre del presente año.

El 27 de noviembre de 2019, el Banco adquirió el 51% de Santander Consumer Chile S.A por un total de MM\$62.136, a través de la compra del 49% de la participación que mantenía en la sociedad SK Bergé Financiamiento S.A. y un 2% a Banco Santander S.A.. Esta adquisición generó una diferencia de precio, respecto al valor libros de la participación adquirida, por MM\$38.635 la cual fue registrada en las Reservas del Estado de Situación Financiera Consolidado.

Con fecha 18 de diciembre de 2019 se modificó la razón social y objeto de la sociedad Santander Agencia de Valores Limitada, pasando a llamarse Santander Asesorías Financieras Limitada y teniendo como objeto: i) búsqueda de fuentes alternativas de financiamiento; ii) reestructuración de sus pasivos; iii) negociaciones para adquirir, vender o fusionar empresas; iv) emisión y colocación de bonos; v) colocación de fondos en el mercado de capitales; vi) análisis de riesgos crediticios o de mercado; vii) evaluación de nuevos negocios; viii) conocimientos de materias bancarias; ix) cualquier otra actividad directamente vinculada a la asesoría financiera".

##### **c) Emisión y recompra de bonos bancarios**

###### **c.1 Bonos corrientes**

Durante el año 2019, el Banco ha emitido bonos corrientes por EUR 65.000.000, AUD 185.000.000 y CHF 250.000.000. El detalle de las colocaciones realizadas durante el presente año se incluye en Nota N°19.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°03**

**HECHOS RELEVANTES, continuación**

Serie	Moneda	Plazo Original	Tasa de Emisión Anual %	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
EUR	EUR	7 años	1,09	01-02-2019	40.000.000	07-02-2026
EUR	EUR	15 años	1,25%	26-11-2019	25.000.000	01-03-2022
<b>Total</b>	<b>EUR</b>				<b>65.000.000</b>	
AUD	AUD	15 años	3,66	13-05-2019	22.000.000	20-05-2034
AUD	AUD	5 años	1,13	11-07-2019	20.000.000	11-07-2024
AUD	AUD	5 años	1,13	17-07-2019	28.000.000	17-07-2024
AUD	AUD	5 años	1,13	17-07-2019	15.000.000	17-07-2024
AUD	AUD	20 años	3,05	30-08-2019	75.000.000	28-02-2039
AUD	AUD	15 años	3,16%	12-11-2019	12.000.000	20-11-2034
AUD	AUD	15 años	2,91%	21-11-2019	13.000.000	27-11-2034
<b>Total</b>	<b>AUD</b>				<b>185.000.000</b>	
CHF	CHF	5 años	0,38	12-03-2019	150.000.000	27-09-2024
CHF	CHF	10 años	0,14	29-08-2019	100.000.000	29-08-2029
<b>Total</b>	<b>CHF</b>				<b>250.000.000</b>	

**c.2 Bonos Subordinados**

Durante el presente año, el Banco no ha emitido bonos subordinados.

**c.3 Bonos hipotecarios**

Durante el presente año, el Banco no ha emitido bonos hipotecarios.

**c.4 Recompra de bonos**

El Banco ha realizado las siguientes recompras de bonos durante el transcurso del presente año:

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

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°03**

#### **HECHOS RELEVANTES, continuación**

##### **d) Otros**

###### **Normativa CMF**

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.

Hasta el momento, la CMF (ex SBIF), ha emitido 3 normas en consulta de las 16 que se requieren para la implementación completa de las nuevas exigencias de capital:

- Identificación de bancos con importancia sistémica.
- Nueva metodología estandarizada para determinar los APRO de la banca.
- Metodología para el computo de capital regulatorio.

Con fecha 20 de diciembre de 2019, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) emitió la Circular N°2243 Compendio de Normas Contables para Bancos, la cual principalmente introduce las modificaciones por el IASB a las NIIF, básicamente NIIF 9 (excluyendo capítulo de deterioro), NIIF 16 Arrendamientos, NIIF 15 Ingresos procedentes de contratos con clientes. 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 nuevo CNCB es aplicable a partir del 1 de enero de 2021, con 2020 como año de transición, para efectos de estados financieros comparativos a marzo 2021.

###### **Venta de Sociedades**

Durante el año el Banco concretó la venta de una parte relevante de su participación en la Sociedad Nexus S.A., la cual alcanzaba el 12,9% inversión que se encontraba registrada como activo mantenido para la venta (ver Nota N°40).

###### **Conmocion Civil**

A mediados de octubre de 2019, Chile experimentó un importante nivel de descontento social. Como resultado de estos disturbios, ciertas oficinas del Bancos fueron afectadas con daños. Al 31 de diciembre de 2019, el Banco registró MM\$ 2.726 como deterioro de activos (Nota N° 34) y adicionalmente MM\$1.823 por otros gastos operacionales resultantes de estos eventos (Nota N° 35).

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **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 2019.

El Banco se compone de los siguientes segmentos de negocios:

#### **Individuos y PYMEs**

Comprende a individuos y compañías pequeñas (PYMEs) 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, seguros y financiamiento automotriz. 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.

#### **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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°04

#### SEGMENTOS DE NEGOCIO, continuación

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 2019 y 2018:

	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\$
<b>Segmentos</b>							
<b>Individuos y PYMEs</b>	22.918.568	960.248	230.627	30.097	(374.642)	(575.511)	270.819
<b>Empresas e institucionales</b>	8.093.496	298.587	38.712	17.178	(42.812)	(97.054)	214.611
Banca Comercial	31.012.064	1.258.835	269.339	47.275	(417.454)	(672.565)	485.430
<b>Global Corporate Banking</b>	1.671.662	98.154	29.103	94.761	(758)	(65.343)	155.917
<b>Actividades Corporativas ("Otros")</b>	48.009	59.862	(11.356)	64.983	(2.235)	(11.953)	99.301
<b>Totales</b>	<b>32.731.735</b>	<b>1.416.851</b>	<b>287.086</b>	<b>207.019</b>	<b>(420.447)</b>	<b>(749.861)</b>	<b>740.648</b>
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)
<b>Resultado de operaciones continuas</b>							<b>552.477</b>
Resultado de operaciones discontinuas							1.699
<b>Utilidad consolidada del ejercicio</b>							<b>554.176</b>

(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.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°04****SEGMENTOS DE NEGOCIO, continuación**

	Al 31 de diciembre de 2018						
	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\$
<b>Segmentos</b>							
<b>Individuos y PYMEs</b>	<b>20.786.637</b>	<b>949.764</b>	<b>220.532</b>	<b>19.694</b>	<b>(275.351)</b>	<b>(553.157)</b>	<b>361.482</b>
<b>Empresas e institucionales</b>	<b>7.690.380</b>	<b>272.912</b>	<b>36.746</b>	<b>16.848</b>	<b>(26.314)</b>	<b>(92.377)</b>	<b>207.815</b>
Banca Comercial	28.477.017	1.222.676	257.278	36.542	(301.665)	(645.534)	569.297
<b>Global Corporate Banking</b>	<b>1.681.697</b>	<b>96.722</b>	<b>35.064</b>	<b>57.340</b>	<b>2.339</b>	<b>(64.913)</b>	<b>126.552</b>
<b>Actividades Corporativas ("Otros")</b>	<b>123.309</b>	<b>94.970</b>	<b>(1.457)</b>	<b>11.200</b>	<b>(25.759)</b>	<b>(11.486)</b>	<b>67.468</b>
<b>Totales</b>	<b>30.282.023</b>	<b>1.414.368</b>	<b>290.885</b>	<b>105.082</b>	<b>(325.085)</b>	<b>(721.933)</b>	<b>763.317</b>
Otros ingresos operacionales							39.526
Otros gastos operacionales y deterioros							(45.779)
Resultado por inversiones en sociedades							1.325
Impuesto a la renta							(165.897)
<b>Resultado de operaciones continuas</b>							<b>592.492</b>
Resultado de operaciones discontinuas							3.770
<b>Utilidad consolidada del ejercicio</b>							<b>596.262</b>

(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.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Efectivo y depósitos en bancos</b>		
Efectivo	861.178	824.863
Depósitos en el Banco Central de Chile	1.731.079	953.016
Depósitos bancos del país	948	664
Depósitos en el exterior	961.315	286.898
<b>Subtotales efectivo y depósitos en bancos</b>	<b>3.554.520</b>	<b>2.065.441</b>
Operaciones con liquidación en curso netas	156.814	190.714
<b>Totales efectivo y equivalente de efectivo</b>	<b>3.711.334</b>	<b>2.256.155</b>

El nivel de los fondos en efectivo y los depósitos 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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Activos</b>		
Documentos a cargo de otros bancos (canje)	217.394	210.546
Fondos por recibir	137.668	143.211
<b>Subtotales</b>	<b>355.062</b>	<b>353.757</b>
<b>Pasivos</b>		
Fondos por entregar	198.248	163.043
<b>Subtotales</b>	<b>198.248</b>	<b>163.043</b>
<b>Operaciones con liquidación en curso netas</b>	<b>156.814</b>	<b>190.714</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile</b>		
Bonos del Banco Central de Chile	1.952	22.947
Pagarés del Banco Central de Chile	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	268.252	48.211
<b>Subtotales</b>	<b>270.204</b>	<b>71.158</b>
<b>Instrumentos emitidos en el país</b>		
Pagarés de depósitos en bancos del país	-	-
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-
Bonos de bancos del país	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Instrumentos emitidos en el exterior</b>		
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	5.883
<b>Subtotales</b>	<b>-</b>	<b>5.883</b>
<b>Inversiones en fondos mutuos</b>		
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Totales</b>	<b>270.204</b>	<b>77.041</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no existen instrumentos vendidos con pacto de retrocompra a clientes e instituciones financieras.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°07****OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES**

a) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 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 2019 y 2018 las obligaciones asociadas a los instrumentos vendidos con pactos de retrocompra son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Desde 1 día y menos de 3 meses	Más de 3 meses y menos de 1 año	Más de 1 año	Total	Desde 1 día y menos de 3 meses	Más de 3 meses y menos de 1 año	Más de 1 año	Total
MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS
<b>Instrumentos del Estado y del Banco</b>								
<b>Central de Chile:</b>								
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	48.307	-	-	48.307
Pagarés del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	379.891	33	-	379.924	110	-	-	110
<b>Subtotales</b>	<b>379.891</b>	<b>33</b>	<b>-</b>	<b>379.924</b>	<b>48.417</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>48.417</b>
<b>Instrumentos emitidos en el país:</b>								
Pagarés de depósitos en bancos del país	127	4	-	131	128	-	-	128
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>127</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>131</b>	<b>128</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>128</b>
<b>Instrumentos emitidos en el exterior:</b>								
Instrumentos de gobiernos o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Inversiones en fondos mutuos:</b>								
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Totales</b>	<b>380.018</b>	<b>37</b>	<b>-</b>	<b>380.055</b>	<b>48.545</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>48.545</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°07**

**OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES, continuación**

- c) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 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					
	2019			2018		
	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\$	
<b>Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile:</b>						
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	49.040	-	49.040
Pagarés del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	379.924	-	379.924	109	-	109
<b>Subtotales</b>	<b>379.924</b>	<b>-</b>	<b>379.924</b>	<b>49.149</b>	<b>-</b>	<b>49.149</b>
<b>Instrumentos emitidos en el país:</b>						
Pagarés de depósitos en bancos del país	131	-	131	131	-	131
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	1	-	1
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>131</b>	<b>-</b>	<b>131</b>	<b>132</b>	<b>-</b>	<b>132</b>
<b>Instrumentos emitidos en el exterior:</b>						
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Inversiones en fondos mutuos:</b>						
Fondos administrados por entidades Relacionadas	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Totales</b>	<b>380.055</b>	<b>-</b>	<b>380.055</b>	<b>49.281</b>	<b>-</b>	<b>49.281</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°08**

**CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES**

a) El Banco al 31 de diciembre de 2019 y 2018, mantiene la siguiente cartera de instrumentos derivados:

	Al 31 de diciembre de 2019					
	Monto nominal				Valor razonable	
	Hasta 3 meses	Más de 3 meses a 1 año	Más de 1 año	Totales	Activos	Pasivos
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Derivados de cobertura de valor razonable</b>						
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	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>788.646</b>	<b>1.181.594</b>	<b>15.204.196</b>	<b>17.174.436</b>	<b>266.330</b>	<b>329.545</b>
<b>Derivados de cobertura de flujo de efectivo</b>						
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	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>2.366.012</b>	<b>2.956.878</b>	<b>11.616.489</b>	<b>16.939.379</b>	<b>110.544</b>	<b>46.688</b>
<b>Derivados de negociación</b>						
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	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>52.912.177</b>	<b>79.947.958</b>	<b>210.157.647</b>	<b>343.017.782</b>	<b>7.771.734</b>	<b>7.014.421</b>
<b>Totales</b>	<b>56.066.835</b>	<b>84.086.430</b>	<b>236.978.332</b>	<b>377.131.597</b>	<b>8.148.608</b>	<b>7.390.654</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°08

#### CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

	Al 31 de diciembre de 2018					
	Monto nominal				Valor razonable	
	Hasta 3 meses	Más de 3 meses a 1 año	Más de 1 año	Totales	Activos	Pasivos
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Derivados de cobertura de valor razonable</b>						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	80.000	491.600	1.191.012	<b>1.762.612</b>	14.789	9.188
Swaps de monedas y tasas	-	1.276.909	6.706.197	<b>7.983.106</b>	96.357	36.708
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>80.000</b>	<b>1.768.509</b>	<b>7.897.209</b>	<b>9.745.718</b>	<b>111.146</b>	<b>45.896</b>
<b>Derivados de cobertura de flujo de efectivo</b>						
Forwards de monedas	205.750	168.151	-	<b>373.901</b>	-	8.013
Swaps de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Swaps de monedas y tasas	1.920.900	1.970.412	9.191.209	<b>13.082.521</b>	79.859	32.712
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>2.126.650</b>	<b>2.138.563</b>	<b>9.191.209</b>	<b>13.456.422</b>	<b>79.859</b>	<b>40.725</b>
<b>Derivados de negociación</b>						
Forwards de monedas	15.301.943	13.080.875	6.062.183	<b>34.445.001</b>	613.063	466.741
Swaps de tasas de interés	12.024.095	22.064.681	69.453.618	<b>103.542.394</b>	723.870	577.835
Swaps de monedas y tasas	2.173.111	8.853.306	68.976.339	<b>80.002.756</b>	1.568.365	1.385.314
Opciones call de monedas	26.731	60.235	57.579	<b>144.545</b>	4.332	854
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	23.411	50.445	56.392	<b>130.248</b>	-	363
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>29.549.291</b>	<b>44.109.542</b>	<b>144.606.111</b>	<b>218.264.944</b>	<b>2.909.630</b>	<b>2.431.107</b>
<b>Totales</b>	<b>31.755.941</b>	<b>48.016.614</b>	<b>161.694.529</b>	<b>241.467.084</b>	<b>3.100.635</b>	<b>2.517.728</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°08**

**CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación**

**b) Coberturas Contables**

**Coberturas 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 2019 y 2018, separado por plazo al vencimiento:

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\$	Más de 6 años MM\$	
<b>Elemento cubierto</b>					
<b>Instrumentos de inversión disponibles para la venta:</b>					
Bono Soberano Chile	-	-	5.605	394.691	400.296
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
<b>Depósitos y otras captaciones a plazo:</b>					
Depósito a plazo	685.259	281.921	225.515	-	1.192.695
<b>Instrumentos de deuda emitidos:</b>					
Bonos corrientes o senior	651.681	1.133.698	2.253.892	3.324.099	7.363.370
Bonos subordinados	-	-	-	-	-
<b>Obligaciones con bancos:</b>					
Créditos interbancarios	-	-	-	-	-
<b>Totales</b>	<b>1.970.240</b>	<b>3.751.437</b>	<b>4.229.726</b>	<b>7.223.033</b>	<b>17.174.436</b>
<b>Instrumento de cobertura:</b>					
Swaps de monedas y tasas	1.270.992	2.791.437	3.774.647	6.790.974	14.628.050
Swaps de tasas de interés	699.248	960.000	455.079	432.059	2.546.386
<b>Totales</b>	<b>1.970.240</b>	<b>3.751.437</b>	<b>4.229.726</b>	<b>7.223.033</b>	<b>17.174.436</b>
<b>Al 31 de diciembre de 2018</b>					
	Monto nominal				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Más de 6 años MM\$	
<b>Elemento cubierto</b>					
<b>Instrumentos de inversión disponibles para la venta:</b>					
Bono Soberano Chile	-	-	-	172.072	172.072
Letras hipotecarias	-	-	3.779	-	3.779
Bonos del Tesoro Americano	-	-	-	174.440	174.440
Bonos de la Tesorería General de la República	-	304.818	-	220.041	524.859
Bonos del Banco Central de Chile	-	449.730	-	-	449.730
<b>Depósitos y otras captaciones a plazo:</b>					
Depósito a plazo	486.013	-	-	-	486.013
<b>Instrumentos de deuda emitidos:</b>					
Bonos corrientes o senior	708.624	1.117.779	1.298.471	2.003.289	5.128.163
Bonos subordinados	-	-	-	-	-
<b>Obligaciones con bancos:</b>					
Créditos interbancarios	-	-	-	-	-
<b>Totales</b>	<b>1.848.509</b>	<b>3.144.709</b>	<b>1.578.840</b>	<b>3.173.660</b>	<b>9.745.718</b>
<b>Instrumento de cobertura:</b>					
Swaps de monedas y tasas	1.276.909	2.794.709	1.228.840	2.682.648	7.983.106
Swaps de tasas de interés	571.600	350.000	350.000	491.012	1.762.612
<b>Totales</b>	<b>1.848.509</b>	<b>3.144.709</b>	<b>1.578.840</b>	<b>3.173.660</b>	<b>9.745.718</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°08**

**CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación**

**Coberturas 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 2019 y 2018, y el período donde se producirán los flujos:

	Al 31 de diciembre de 2019				
	Dentro de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 Años	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Elemento cubierto</b>					
<b>Créditos y cuentas por cobrar a clientes:</b>					
Mutuo hipotecario	3.334.734	1.505.595	1.995.156	3.136.962	9.972.447
Créditos comerciales	-	-	-	-	-
<b>Instrumentos de inversión disponibles para la venta:</b>					
Bono Soberano Chile	-	-	-	-	-
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	82.727	-	82.727
Bonos de la Tesorería General de la Republica	-	-	267.286	225.981	493.267
<b>Depósitos y otras captaciones a plazo:</b>					
Depósito a plazo	-	-	-	-	-
<b>Instrumentos de deuda emitidos:</b>					
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
<b>Obligaciones con bancos:</b>					
Créditos interbancarios	826.442	142.932	-	-	969.374
<b>Totales</b>	<b>5.322.890</b>	<b>3.686.405</b>	<b>3.497.630</b>	<b>4.432.454</b>	<b>16.939.379</b>
<b>Instrumento de cobertura:</b>					
Swaps de monedas y tasas	4.205.129	2.918.149	3.497.630	4.432.454	15.053.362
Forwards	1.117.761	768.256	-	-	1.886.017
<b>Totales</b>	<b>5.322.890</b>	<b>3.686.405</b>	<b>3.497.630</b>	<b>4.432.454</b>	<b>16.939.379</b>
<b>Al 31 de diciembre de 2018</b>					
	Dentro de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 años	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Elemento cubierto</b>					
<b>Créditos y cuentas por cobrar a clientes:</b>					
Mutuo hipotecario	1.890.696	3.026.824	1.459.389	2.467.090	8.843.999
Créditos comerciales	109.585	-	-	-	109.585
<b>Instrumentos de inversión disponibles para la venta:</b>					
Bono Soberano Chile	-	-	-	-	-
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	246.306	-	246.306
Depósitos a plazo	-	-	166.628	-	166.628
<b>Depósitos y otras captaciones a plazo:</b>					
Depósito a plazo	-	-	-	-	-
<b>Instrumentos de deuda emitidos:</b>					
Bonos corrientes o senior (tasa variable)	-	666.823	-	-	666.823
Bonos corrientes o senior (tasa fija)	500.583	52.790	601.639	503.721	1.658.733
<b>Obligaciones con bancos:</b>					
Créditos interbancarios	1.764.348	-	-	-	1.764.348
<b>Totales</b>	<b>4.265.212</b>	<b>3.746.437</b>	<b>2.473.962</b>	<b>2.970.811</b>	<b>13.456.422</b>
<b>Instrumento de cobertura:</b>					
Swaps de monedas y tasas	3.891.311	3.746.437	2.473.962	2.970.811	13.082.521
Forwards	373.901	-	-	-	373.901
<b>Totales</b>	<b>4.265.212</b>	<b>3.746.437</b>	<b>2.473.962</b>	<b>2.970.811</b>	<b>13.456.422</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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 2019				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Más de 6 años MM\$	
<b>Elemento cubierto</b>					
Ingresos de flujo	25.328	10.220	217	-	<b>35.765</b>
Egresos de flujo	(356.683)	(245.480)	(154.689)	(163.151)	<b>(920.003)</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>(331.355)</b>	<b>(235.260)</b>	<b>(154.472)</b>	<b>(163.151)</b>	<b>(884.238)</b>
<b>Instrumento de cobertura</b>					
Ingresos de flujo	356.683	245.480	154.689	163.151	<b>920.003</b>
Egresos de flujo (*)	(25.328)	(10.220)	(217)	-	<b>(35.765)</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>331.355</b>	<b>235.260</b>	<b>154.472</b>	<b>163.151</b>	<b>884.238</b>

(\*) Incluye 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 2018				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Más de 6 años MM\$	
<b>Elemento cubierto</b>					
Ingresos de flujo	76.736	35.994	3.062	2.401	<b>118.193</b>
Egresos de flujo	(125.747)	(46.372)	(13.311)	(4.701)	<b>(190.131)</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>(49.011)</b>	<b>(10.378)</b>	<b>(10.249)</b>	<b>(2.300)</b>	<b>(71.938)</b>
<b>Instrumento de cobertura</b>					
Ingresos de flujo	125.747	46.372	13.311	4.701	<b>190.131</b>
Egresos de flujo (*)	(76.736)	(35.994)	(3.062)	(2.401)	<b>(118.193)</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>49.011</b>	<b>10.378</b>	<b>10.249</b>	<b>2.300</b>	<b>71.938</b>

(\*) Incluye 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 2019 y 2018

**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 2019				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Más de 6 años MM\$	Total MM\$
<b>Elemento cubierto</b>					
Ingresos de flujo	74.574	109.486	216.972	422.362	<b>823.394</b>
Egresos de flujo	(19.466)	(50.151)	(33.140)	(52.880)	<b>(155.637)</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>55.108</b>	<b>59.335</b>	<b>183.832</b>	<b>369.482</b>	<b>667.757</b>
<b>Instrumento de cobertura</b>					
Ingresos de flujo	19.466	50.151	33.140	52.880	<b>155.637</b>
Egresos de flujo	(74.574)	(109.486)	(216.972)	(422.362)	<b>(823.394)</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>(55.108)</b>	<b>(59.335)</b>	<b>(183.832)</b>	<b>(369.482)</b>	<b>(667.757)</b>
<b>Al 31 de diciembre de 2018</b>					
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Más de 6 años MM\$	Total MM\$
<b>Elemento cubierto</b>					
Ingresos de flujo	37.086	73.576	166.516	310.293	<b>587.471</b>
Egresos de flujo	(14.036)	-	-	-	<b>(14.036)</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>23.050</b>	<b>73.576</b>	<b>166.516</b>	<b>310.293</b>	<b>573.435</b>
<b>Instrumento de cobertura</b>					
Ingresos de flujo	14.036	-	-	-	<b>14.036</b>
Egresos de flujo	(37.086)	(73.576)	(166.516)	(310.293)	<b>(587.471)</b>
<b>Flujos netos</b>	<b>(23.050)</b>	<b>(73.576)</b>	<b>(166.516)</b>	<b>(310.293)</b>	<b>(573.435)</b>

b.3) Proyección de flujos por riesgo de tipo de cambio:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no existen coberturas de riesgo de tipo de cambio.

c) La valorización generada por aquellos instrumentos de cobertura utilizados en coberturas de flujos de efectivo cuyo efecto fue registrado en el Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado, específicamente dentro del rubro "cuentas de valorización", en cobertura de flujo de efectivo, se presenta de la siguiente manera:

Elemento cubierto	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
Obligaciones con banco	(1.872)	309
Instrumentos de deuda emitidos	(16.345)	(10.893)
Instrumentos disponibles para la venta	(2.905)	(1.392)
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	(19.313)	21.779
<b>Totales</b>	<b>(40.435)</b>	<b>9.803</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°08

#### CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Derivados para cobertura de Bonos	(120)	-
Derivados para cobertura de Créditos interbancarios	(955)	(683)
<b>Resultados netos por cobertura de flujos de efectivo (*)</b>	<b>(1.075)</b>	<b>(683)</b>

(\*) Ver Nota N° 24 "Patrimonio", letra e).

- e) Coberturas de inversión neta de negocios en el extranjero:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco no presenta dentro de su cartera de coberturas contables, coberturas de inversiones netas en el exterior.

- f) Macrocoberturas

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\$	Más de 6 años MM\$	
<b>Elemento cubierto</b>					
<b>Créditos y cuentas por cobrar a clientes:</b>					
Mutuo hipotecario	633.300	1.189.036	1.545.240	3.466.874	<b>6.834.450</b>
Créditos comerciales	-	600.000	50.000	-	<b>650.000</b>
Al 31 de diciembre de 2018	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Más de 6 años MM\$	Total MM\$
<b>Elemento cubierto</b>					
<b>Créditos y cuentas por cobrar a clientes:</b>					
Mutuo hipotecario	653.872	1.272.382	276.590	603.818	<b>2.806.662</b>
Créditos comerciales	-	-	-	-	-

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan en Otros activos MM\$ 210.867 y MM\$9.414 por concepto de valoración a valor de mercado de los activos o pasivos netos objetos de cobertura en una macro cobertura (Nota N° 16).

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°09****ADEUDADO POR BANCOS**

- a) Al cierre de los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los saldos presentados en el rubro "Adeudado por bancos", son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>Bancos del país</b>		
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	-	-
Otras acreencias con bancos del país	-	1
Provisiones y deterioro para créditos con bancos en el país	-	-
<b>Bancos del exterior</b>		
Préstamos a bancos del exterior	14.852	15.093
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	(19)	(29)
<b>Totales</b>	<b>14.833</b>	<b>15.065</b>

- b) El importe en cada ejercicio por provisiones de los créditos adeudados por bancos, se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de					
	2019			2018		
	Bancos del país MM\$	Bancos del exterior MM\$	Total MM\$	Bancos del país MM\$	Bancos del exterior MM\$	Total MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de</b>	-	29	29	-	86	86
Castigos	-	-	-	-	-	-
Provisiones constituidas	-	55	55	-	45	45
Provisiones liberadas	-	(65)	(65)	-	(102)	(102)
<b>Totales</b>	-	19	19	-	29	29

**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**

**a) Créditos y cuentas por cobrar a clientes**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición de la cartera de colocaciones es la siguiente:

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\$	
<b>Colocaciones comerciales</b>								
Préstamos comerciales	10.469.840	608.266	698.110	<b>11.776.216</b>	(154.666)	(229.722)	<b>(384.388)</b>	<b>11.391.828</b>
Créditos de comercio exterior	1.520.321	152.811	40.501	<b>1.713.633</b>	(48.055)	(5.081)	<b>(53.136)</b>	<b>1.660.497</b>
Deudores en cuentas corrientes	169.328	12.956	14.609	<b>196.893</b>	(3.686)	(9.464)	<b>(13.150)</b>	<b>183.743</b>
Operaciones de factoraje	479.240	6.927	3.233	<b>489.400</b>	(5.134)	(1.104)	<b>(6.238)</b>	<b>483.162</b>
Préstamos estudiantiles	62.308	-	8.965	<b>71.273</b>	-	(4.858)	<b>(4.858)</b>	<b>66.415</b>
Operaciones de leasing	1.210.854	123.645	90.363	<b>1.424.862</b>	(18.247)	(9.345)	<b>(27.592)</b>	<b>1.397.270</b>
Otros créditos y cuentas por cobrar	211.470	1.490	29.594	<b>242.554</b>	(6.761)	(16.319)	<b>(23.080)</b>	<b>219.474</b>
<b>Subtotales</b>	<b>14.123.361</b>	<b>906.095</b>	<b>885.375</b>	<b>15.914.831</b>	<b>(236.549)</b>	<b>(275.893)</b>	<b>(512.442)</b>	<b>15.402.389</b>
<b>Colocaciones para vivienda</b>								
Préstamos con letras de crédito	11.391	-	907	<b>12.298</b>	-	(92)	<b>(92)</b>	<b>12.206</b>
Préstamos con mutuos hipotecarios	96.014	-	4.138	<b>100.152</b>	-	(516)	<b>(516)</b>	<b>99.636</b>
Otros créditos con mutuos para vivienda	10.626.466	-	524.079	<b>11.150.545</b>	-	(67.853)	<b>(67.853)</b>	<b>11.082.692</b>
<b>Subtotales</b>	<b>10.733.871</b>	<b>-</b>	<b>529.124</b>	<b>11.262.995</b>	<b>-</b>	<b>(68.461)</b>	<b>(68.461)</b>	<b>11.194.534</b>
<b>Colocaciones de consumo</b>								
Créditos de consumo en cuotas	3.653.345	-	257.053	<b>3.910.398</b>	-	(260.129)	<b>(260.129)</b>	<b>3.650.269</b>
Deudores por tarjetas de crédito	1.357.770	-	19.940	<b>1.377.710</b>	-	(41.315)	<b>(41.315)</b>	<b>1.336.395</b>
Contrato leasing consumo	3.866	-	86	<b>3.952</b>	-	(114)	<b>(114)</b>	<b>3.838</b>
Otros préstamos consumo	243.156	-	3.841	<b>246.997</b>	-	(10.687)	<b>(10.687)</b>	<b>236.310</b>
<b>Subtotales</b>	<b>5.258.137</b>	<b>-</b>	<b>280.920</b>	<b>5.539.057</b>	<b>-</b>	<b>(312.245)</b>	<b>(312.245)</b>	<b>5.226.812</b>
<b>Totales</b>	<b>30.115.369</b>	<b>906.095</b>	<b>1.695.419</b>	<b>32.716.883</b>	<b>(236.549)</b>	<b>(656.599)</b>	<b>(893.148)</b>	<b>31.823.735</b>

**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**

Al 31 de diciembre de 2018	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\$	
<b>Colocaciones comerciales</b>								
Préstamos comerciales	9.988.841	552.460	661.073	<b>11.202.374</b>	(151.769)	(179.318)	<b>(331.087)</b>	<b>10.871.287</b>
Créditos de comercio exterior	1.648.616	53.127	50.694	<b>1.752.437</b>	(52.696)	(1.668)	<b>(54.364)</b>	<b>1.698.073</b>
Deudores en cuentas corrientes	187.273	11.984	15.905	<b>215.162</b>	(3.566)	(13.375)	<b>(16.941)</b>	<b>198.221</b>
Operaciones de factoraje	370.851	5.532	4.600	<b>380.983</b>	(5.843)	(834)	<b>(6.677)</b>	<b>374.306</b>
Préstamos estudiantiles	69.599	-	10.317	<b>79.916</b>	-	(5.835)	<b>(5.835)</b>	<b>74.081</b>
Operaciones de leasing	1.240.081	113.313	90.330	<b>1.443.724</b>	(17.339)	(10.833)	<b>(28.172)</b>	<b>1.415.552</b>
Otros créditos y cuentas por cobrar	126.643	1.635	36.785	<b>165.063</b>	(11.384)	(18.416)	<b>(29.800)</b>	<b>135.263</b>
<b>Subtotales</b>	<b>13.631.904</b>	<b>738.051</b>	<b>869.704</b>	<b>15.239.659</b>	<b>(242.597)</b>	<b>(230.279)</b>	<b>(472.876)</b>	<b>14.766.783</b>
<b>Colocaciones para vivienda</b>								
Préstamos con letras de crédito	16.153	-	1.273	<b>17.426</b>	-	(97)	<b>(97)</b>	<b>17.329</b>
Préstamos con mutuos hipotecarios	104.131	-	4.405	<b>108.536</b>	-	(498)	<b>(498)</b>	<b>108.038</b>
Otros créditos con mutuos para vivienda	9.558.032	-	466.987	<b>10.025.019</b>	-	(63.646)	<b>(63.646)</b>	<b>9.961.373</b>
<b>Subtotales</b>	<b>9.678.316</b>	<b>-</b>	<b>472.665</b>	<b>10.150.981</b>	<b>-</b>	<b>(64.241)</b>	<b>(64.241)</b>	<b>10.086.740</b>
<b>Colocaciones de consumo</b>								
Créditos de consumo en cuotas	2.937.309	-	252.361	<b>3.189.670</b>	-	(223.948)	<b>(223.948)</b>	<b>2.965.722</b>
Deudores por tarjetas de crédito	1.399.112	-	18.040	<b>1.417.152</b>	-	(26.673)	<b>(26.673)</b>	<b>1.390.479</b>
Contrato leasing consumo	4.071	-	86	<b>4.157</b>	-	(72)	<b>(72)</b>	<b>4.085</b>
Otros préstamos consumo	261.202	-	4.108	<b>265.310</b>	-	(8.749)	<b>(8.749)</b>	<b>256.561</b>
<b>Subtotales</b>	<b>4.601.694</b>	<b>-</b>	<b>274.595</b>	<b>4.876.289</b>	<b>-</b>	<b>(259.442)</b>	<b>(259.442)</b>	<b>4.616.847</b>
<b>Totales</b>	<b>27.911.914</b>	<b>738.051</b>	<b>1.616.964</b>	<b>30.266.929</b>	<b>(242.597)</b>	<b>(553.962)</b>	<b>(796.559)</b>	<b>29.470.370</b>

**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****b) Características de la cartera:**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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	
	2019 MM\$	2018 MM\$	2019 MM\$	2018 MM\$	2019 MM\$	2018 MM\$	2019 %	2018 %
<b>Colocaciones comerciales</b>								
Manufactura	1.285.814	1.139.766	-	-	1.285.814	1.139.766	3,93	3,76
Minería	407.042	208.748	-	-	407.042	208.748	1,24	0,69
Electricidad, gas y agua	356.410	408.932	-	-	356.410	408.932	1,09	1,35
Agricultura y ganadería	1.287.282	1.206.197	-	-	1.287.282	1.206.197	3,93	3,98
Forestal	165.208	143.888	-	-	165.208	143.888	0,50	0,48
Pesca	256.553	253.021	-	-	256.553	253.021	0,78	0,84
Transporte	763.877	809.306	-	-	763.877	809.306	2,33	2,67
Comunicaciones	240.950	215.844	-	-	240.950	215.844	0,74	0,71
Construcción	995.435	906.038	-	-	995.435	906.038	3,04	2,99
Comercio	3.351.279	3.386.806	14.852	15.093	3.366.131	3.401.899	10,28	11,23
Servicios	2.796.415	1.865.669	-	-	2.796.415	1.865.669	8,54	6,16
Otros	4.008.566	4.695.445	-	-	4.008.566	4.695.445	12,25	15,52
<b>Subtotales</b>	<b>15.914.831</b>	<b>15.239.660</b>	<b>14.852</b>	<b>15.093</b>	<b>15.929.683</b>	<b>15.254.753</b>	<b>48,65</b>	<b>50,38</b>
<b>Colocaciones para la vivienda</b>	<b>11.262.995</b>	<b>10.150.981</b>	-	-	<b>11.262.995</b>	<b>10.150.981</b>	<b>34,43</b>	<b>33,52</b>
<b>Colocaciones de consumo</b>	<b>5.539.057</b>	<b>4.876.289</b>	-	-	<b>5.539.057</b>	<b>4.876.289</b>	<b>16,92</b>	<b>16,10</b>
<b>Totales</b>	<b>32.716.883</b>	<b>30.266.930</b>	<b>14.852</b>	<b>15.093</b>	<b>32.731.735</b>	<b>30.282.023</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

(\*) Incluye préstamos a instituciones financieras del país por un monto de \$0 millón al 31 de diciembre de 2019 (\$1 al 31 de diciembre de 2018), ver Nota N°09.

(\*\*) Incluye préstamos a instituciones financieras del exterior por un monto de \$14.852 millones al 31 de diciembre de 2019 (\$15.093 millones al 31 de diciembre de 2018), ver Nota N°09.

**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**

**c) Cartera deteriorada(\*)**

i) La cartera deteriorada segregada por tipo de colocaciones al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Cartera individual deteriorada	487.760	-	-	<b>487.760</b>	397.978	-	-	<b>397.978</b>
Cartera vencida	400.209	179.863	91.264	<b>671.336</b>	409.451	133.880	88.318	<b>631.649</b>
Resto deterioro	218.596	349.261	189.656	<b>757.513</b>	224.750	338.785	186.277	<b>749.812</b>
<b>Totales</b>	<b>1.106.565</b>	<b>529.124</b>	<b>280.920</b>	<b>1.916.609</b>	<b>1.032.179</b>	<b>472.665</b>	<b>274.595</b>	<b>1.779.439</b>

(\*) La cartera individual deteriorada corresponde a la suma de los créditos clasificados como subestándar en categorías B3 y B4, y la cartera en incumplimiento C1 a C6.

ii) La cartera deteriorada de colocaciones con o sin garantía, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Deuda garantizada	700.331	487.729	30.189	<b>1.218.249</b>	604.545	430.011	29.201	<b>1.063.757</b>
Deuda sin garantía	406.234	41.395	250.731	<b>698.360</b>	427.634	42.654	245.394	<b>715.682</b>
<b>Totales</b>	<b>1.106.565</b>	<b>529.124</b>	<b>280.920</b>	<b>1.916.609</b>	<b>1.032.179</b>	<b>472.665</b>	<b>274.595</b>	<b>1.779.439</b>

iii) La cartera de colocaciones vencida, con o sin garantía referidas al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Deuda garantizada	204.195	164.200	6.657	<b>375.052</b>	192.889	121.690	8.516	<b>323.095</b>
Deuda sin garantía	196.014	15.663	84.607	<b>296.284</b>	216.562	12.190	79.802	<b>308.554</b>
<b>Totales</b>	<b>400.209</b>	<b>179.863</b>	<b>91.264</b>	<b>671.336</b>	<b>409.451</b>	<b>133.880</b>	<b>88.318</b>	<b>631.649</b>

iv) Reconciliación de préstamos morosos con la cartera vencida al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Con mora igual o mayor a 90 días	399.683	177.730	91.023	<b>668.436</b>	399.382	130.716	85.137	<b>615.235</b>
Con mora hasta 89 días, clasificados en cartera vencida	526	2.133	241	<b>2.900</b>	10.069	3.164	3.181	<b>16.414</b>
<b>Totales</b>	<b>400.209</b>	<b>179.863</b>	<b>91.264</b>	<b>671.336</b>	<b>409.451</b>	<b>133.880</b>	<b>88.318</b>	<b>631.649</b>

**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**

**d) Provisiones**

El movimiento de las provisiones, durante los ejercicios 2019 y 2018 se resume como sigue:

Movimiento año 2019	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Adeudado por bancos	Total MM\$
	Individual	Grupal	Grupal	Grupal	MM\$	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$		
<b>Saldo al 01 de enero de 2019 (*)</b>	<b>242.597</b>	<b>230.866</b>	<b>64.241</b>	<b>272.681</b>	<b>29</b>	<b>810.414</b>
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)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>236.549</b>	<b>275.893</b>	<b>68.461</b>	<b>312.245</b>	<b>19</b>	<b>893.167</b>

(\*) Se agregan el stock de provisiones de Santander Consumer Chile S.A. a la fecha de adquisición.

Movimiento año 2018	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Adeudado por bancos	Total MM\$
	Individual	Grupal	Grupal	Grupal	MM\$	
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$		
<b>Saldo al 01 de enero de 2018</b>	<b>243.792</b>	<b>219.073</b>	<b>69.066</b>	<b>283.756</b>	<b>86</b>	<b>815.773</b>
Provisiones constituidas	68.302	83.979	22.683	190.868	45	365.877
Provisiones liberadas	(35.301)	(8.764)	(8.446)	(45.031)	(102)	(97.644)
Provisiones liberadas por castigo	(34.196)	(64.009)	(19.062)	(170.151)	-	(287.418)
<b>Saldo al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>242.597</b>	<b>230.279</b>	<b>64.241</b>	<b>259.442</b>	<b>29</b>	<b>796.588</b>

Además de las provisiones por riesgo de crédito, se mantienen otras provisiones por:

- i) 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 2019 y 2018 alcanza a \$552 millones y \$620 millones respectivamente. Las que se presentan en el rubro "Provisiones" del pasivo del Estado de Situación Financiera Consolidado". (Nota N°21).
- ii) De acuerdo a las normas e instrucciones vigentes de la CMF (ex SBIF) (Compendio de Normas Contables), el Banco ha determinado las provisiones asociadas a los saldos no utilizados de las líneas de crédito de libre disponibilidad y créditos comprometidos. El saldo de provisiones constituidas al 31 de diciembre de 2019 y 2018 alcanza a \$21.411 millones y \$14.666 millones, respectivamente. Las que se presentan en el rubro "Provisiones" del pasivo del Estado de Situación Financiera Consolidado". (Nota N°21).

## 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	<b>30.098.166</b>	554.860	187.144	110.475	<b>852.479</b>	15.163.246	10.608.305	5.179.094	<b>30.950.645</b>
Mora 1 a 29 días	92.748	47.417	110.679	<b>250.844</b>	38.417	11.213	29.265	<b>78.895</b>	131.165	58.630	139.944	<b>329.739</b>
Mora 30 a 89 días	107.132	265.293	78.839	<b>451.264</b>	113.605	153.037	50.157	<b>316.799</b>	220.737	418.330	128.996	<b>768.063</b>
Mora 90 días o más	-	-	-	-	399.683	177.730	91.023	<b>668.436</b>	399.683	177.730	91.023	<b>668.436</b>
<b>Total cartera antes de provisiones</b>	<b>14.808.266</b>	<b>10.733.871</b>	<b>5.258.137</b>	<b>30.800.274</b>	<b>1.106.565</b>	<b>529.124</b>	<b>280.920</b>	<b>1.916.609</b>	<b>15.914.831</b>	<b>11.262.995</b>	<b>5.539.057</b>	<b>32.716.883</b>
Créditos en mora (menos de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	1,35%	2,91%	3,60%	<b>2,28%</b>	13,74%	31,04%	28,27%	<b>20,65%</b>	2,21%	4,23%	4,86%	<b>3,36%</b>
Créditos en mora (más de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	-	-	-	-	36,12%	33,59%	32,40%	<b>34,88%</b>	2,51%	1,58%	1,64%	<b>2,04%</b>

**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, continuación.**

	Al 31 de diciembre de 2018											
	No deteriorado				Deteriorado				Total Cartera			Total cartera
	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total no deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	
MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Cartera corriente o estándar	14.016.945	9.360.102	4.379.507	<b>27.756.554</b>	446.423	156.546	95.220	<b>698.189</b>	14.463.368	9.516.648	4.474.727	<b>28.454.743</b>
Mora 1 a 29 días	120.376	194.334	131.550	<b>446.260</b>	72.964	78.537	34.501	<b>186.002</b>	193.340	272.871	166.051	<b>632.262</b>
Mora 30 a 89 días	70.159	123.880	90.637	<b>284.676</b>	113.410	106.866	59.737	<b>280.013</b>	183.569	230.746	150.374	<b>564.689</b>
Mora 90 días o más	-	-	-	-	399.382	130.716	85.137	<b>615.235</b>	399.382	130.716	85.137	<b>615.235</b>
<b>Total cartera antes de provisiones</b>	<b>14.207.480</b>	<b>9.678.316</b>	<b>4.601.694</b>	<b>28.487.490</b>	<b>1.032.179</b>	<b>472.665</b>	<b>274.595</b>	<b>1.779.439</b>	<b>15.239.659</b>	<b>10.150.981</b>	<b>4.876.289</b>	<b>30.266.929</b>
Créditos en mora (menos de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	1,34%	3,29%	4,83%	<b>2,57%</b>	18,06%	39,23%	34,32%	<b>26,19%</b>	2,47%	4,96%	6,49%	<b>3,95%</b>
Créditos en mora (más de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	-	-	-	-	38,69%	27,66%	31,00%	<b>34,57%</b>	2,62%	1,29%	1,75%	<b>2,03%</b>

## 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 DISPONIBLES PARA LA VENTA

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el detalle de los instrumentos designados como instrumentos financieros disponibles para la venta es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile</b>		
Bonos del Banco Central de Chile	272.802	657.096
Pagarés del Banco Central de Chile	1.186.724	56.719
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	1.908.031	1.207.221
<b>Subtotales</b>	<b>3.367.557</b>	<b>1.921.036</b>
<b>Instrumentos emitidos en el país</b>		
Pagarés de depósitos en bancos del país	398	2.693
Letras hipotecarias de bancos del país	16.748	19.227
Bonos de bancos del país	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	2.410	2.907
<b>Subtotales</b>	<b>19.556</b>	<b>24.827</b>
<b>Instrumentos emitidos en el exterior</b>		
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	197.685	280.622
Otros instrumentos en el exterior	425.474	167.838
<b>Subtotales</b>	<b>623.159</b>	<b>448.460</b>
<b>Totales</b>	<b>4.010.272</b>	<b>2.394.323</b>

Dentro del rubro "instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile" se incluyen instrumentos vendidos bajo acuerdos de retrocompra con clientes e instituciones financieras por un total de \$379.924 millones y \$16.109 millones al 31 de diciembre de 2019 y al 31 de diciembre de 2018, respectivamente. Bajo la misma línea, se mantienen instrumentos que garantizan márgenes por operaciones de derivados a través de Comder Contraparte Central S.A. por un monto de \$65.140 millones y \$42.910 millones al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente.

Dentro el rubro "Instrumentos emitidos en el país" se incluyen instrumentos vendidos bajo acuerdos de retrocompra con clientes e instituciones financieras por un total de \$131 millones y \$32.436 millones al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente.

Dentro de la línea "Instrumentos emitidos en el exterior" se incluyen instrumentos vendidos bajo acuerdos de retrocompra con clientes e instituciones financieras por un total de \$0 y \$0 millones al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente. Bajo la misma línea, se mantienen instrumentos que garantizan márgenes por operaciones de derivados a través de London Clearing House (LCH) por un monto de \$73.109 millones y \$58.892 millones al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente. Para cumplir con el margen inicial que especifica la norma europea EMIR, se mantienen instrumentos en garantía con Euroclear por un monto de \$390.954 millones y \$98.832 millones al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente.

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.

Al 31 de diciembre de 2018 los instrumentos disponibles para la venta incluyen los saldos de utilidades netas no realizadas por \$6.424 millones reconocidas como "Cuentas de valoración" en patrimonio, distribuido entre una ganancia por \$5.114 millones atribuible a tenedores patrimoniales del Banco y una ganancia de \$1.310 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 DISPONIBLES PARA LA VENTA, continuación

Las ganancias y pérdidas brutas realizadas en la venta de instrumentos disponibles para la venta, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se detallan a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Ventas de instrumentos disponibles para la venta que generan ganancias realizadas	5.781.636	3.505.266
Ganancias realizadas	63.828	8.902
Ventas de instrumentos disponibles para venta que generan pérdidas realizadas	607.349	709.371
Pérdidas realizadas	156	6.004

El Banco revisó los instrumentos con pérdidas no realizadas al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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 2019 y 2018, 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 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\$
<b>Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile</b>												
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)
<b>Subtotales</b>	<b>3.351.081</b>	<b>3.367.557</b>	<b>43.591</b>	<b>(27.115)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.351.081</b>	<b>3.367.557</b>	<b>43.591</b>	<b>(27.115)</b>
<b>Otros instrumentos emitidos en el país</b>												
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	-
<b>Subtotales</b>	<b>16.767</b>	<b>19.556</b>	<b>2.789</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16.767</b>	<b>19.556</b>	<b>2.789</b>	<b>-</b>
<b>Instrumentos emitidos en el exterior</b>												
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)
<b>Subtotales</b>	<b>612.026</b>	<b>623.159</b>	<b>23.652</b>	<b>(12.519)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>612.026</b>	<b>623.159</b>	<b>23.652</b>	<b>(12.519)</b>
<b>Totales</b>	<b>3.979.874</b>	<b>4.010.272</b>	<b>70.032</b>	<b>(39.634)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.979.874</b>	<b>4.010.272</b>	<b>70.032</b>	<b>(39.634)</b>

## 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 2018.

#### Al 31 de diciembre de 2018:

	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\$
<b>Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile</b>												
Bonos del Banco Central de Chile	658.013	657.096	3.698	(4.615)	-	-	-	-	658.013	657.096	3.698	(4.615)
Pagarés del Banco Central de Chile	56.737	56.719	10	(27)	-	-	-	-	56.737	56.719	10	(27)
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	1.196.819	1.207.220	10.689	(262)	-	-	-	-	1.196.819	1.207.220	10.689	(262)
<b>Subtotales</b>	<b>1.911.569</b>	<b>1.921.035</b>	<b>14.397</b>	<b>(4.904)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.911.569</b>	<b>1.921.035</b>	<b>14.397</b>	<b>(4.904)</b>
<b>Otros instrumentos emitidos en el país</b>												
Pagarés de depósitos en bancos del país	2.691	2.693	1	-	-	-	-	-	2.691	2.693	1	-
Letras hipotecarias de bancos del país	19.010	19.227	426	(209)	-	-	-	-	19.010	19.227	426	(209)
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	220	2.907	2.687	-	-	-	-	-	220	2.907	2.687	-
<b>Subtotales</b>	<b>21.921</b>	<b>24.827</b>	<b>3.114</b>	<b>(209)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>21.921</b>	<b>24.827</b>	<b>3.114</b>	<b>(209)</b>
<b>Instrumentos emitidos en el exterior</b>												
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	280.021	280.622	601	-	-	-	-	-	280.021	280.622	601	-
Otros instrumentos en el exterior	174.388	167.839	-	(6.575)	-	-	-	-	174.388	167.839	-	(6.575)
<b>Subtotales</b>	<b>454.409</b>	<b>448.461</b>	<b>601</b>	<b>(6.575)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>454.409</b>	<b>448.461</b>	<b>601</b>	<b>(6.575)</b>
<b>Totales</b>	<b>2.387.899</b>	<b>2.394.323</b>	<b>18.112</b>	<b>(11.688)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.387.899</b>	<b>2.394.323</b>	<b>18.112</b>	<b>(11.688)</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°12**  
**INVERSIONES EN SOCIEDADES**

- a) El Estado de Situación Financiera Consolidado presenta inversiones en sociedades por \$10.467 millones al 31 de diciembre de 2019 y \$32.293 millones al 31 de diciembre de 2018, según el siguiente detalle:

	Participación de la Institución al 31 de diciembre de		Inversión			
			Valor de la inversión al 31 de diciembre de		Resultados al 31 de diciembre de	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
	%	%	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Sociedad</b>						
Redbanc S.A. (*)	-	33,43	-	2.822	-	-
Transbank S.A. (*)	-	25,00	-	17.651	-	-
Centro de Compensación Automatizado S.A.	33,33	33,33	2.184	1.894	293	305
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	29,29	29,29	1.485	1.233	252	223
Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	15,00	15,00	958	945	29	58
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	20,00	20,00	3.986	3.680	390	582
Sociedad Nexus S.A. (*)	-	12,90	-	2.279	-	-
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	12,07	12,48	1.556	1.491	60	57
<b>Subtotal</b>			<b>10.169</b>	<b>31.995</b>	<b>1.024</b>	<b>1.225</b>
<b>Acciones o derechos en otras sociedades</b>						
Bladex			136	136	13	19
Bolsas de Comercio			154	154	109	148
Otras			8	8	-	(67)
<b>Total</b>			<b>10.467</b>	<b>32.293</b>	<b>1.146</b>	<b>1.325</b>

(\*) El Banco ha entrado en un proceso de venta de las participaciones de estas 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.

- b) Las inversiones en asociadas y otras empresas no tienen precios de mercado.
- c) Resumen de información financiera de las asociadas entre los ejercicios 2019 y 2018:

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital MM\$	Utilidad (pérdida) MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital MM\$	Utilidad (pérdida) MM\$
Redbanc S.A.	23.413	14.106	8.441	866	20.825	12.469	7.505	851
Transbank S.A.	1.217.448	1.133.441	70.605	13.402	904.558	835.200	56.888	12.470
Centro de Compensación Automatizado S.A.	8.550	1.998	5.671	881	7.073	1.480	4.677	916
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	5.074	4	4.209	861	4.392	230	3.400	762
Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	7.372	986	6.193	193	6.728	622	5.722	384
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	54.712	34.787	17.978	1.947	55.818	37.419	15.490	2.909
Sociedad Nexus S.A.	31.147	13.471	17.660	16	35.139	18.335	13.955	2.849
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	15.152	2.682	11.993	477	25.273	13.313	11.506	454
<b>Totales</b>	<b>1.362.868</b>	<b>1.201.475</b>	<b>142.750</b>	<b>18.643</b>	<b>1.059.806</b>	<b>919.068</b>	<b>119.143</b>	<b>21.595</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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 2019 y 2018, es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Valor libro inicial</b>	<b>32.293</b>	<b>27.585</b>
Adquisición de inversiones	-	-
Venta de inversiones	-	-
Participación sobre resultados	1.146	1.325
Dividendos percibidos	(130)	(38)
Otros movimientos (*)	(22.842)	3.421
<b>Totales</b>	<b>10.467</b>	<b>32.293</b>

(\*) 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.

- 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 2019 y 2018

**NOTA N°13**  
**INTANGIBLES**

a) La composición del rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	Años amortización remanente promedio	Saldo neto inicial 1 de enero de 2019 MM\$	Al 31 de diciembre de 2019		
			Saldo bruto	Amortización acumulada	Saldo neto
			MM\$	MM\$	MM\$
Licencias	-	82	35.997	(35.997)	-
Desarrollo software	2	66.841	214.005	(140.616)	73.389
<b>Totales</b>		<b>66.923</b>	<b>250.002</b>	<b>(176.613)</b>	<b>73.389</b>

	Años amortización remanente promedio	Saldo neto inicial 1 de enero de 2018 MM\$	Al 31 de diciembre de 2018		
			Saldo bruto	Amortización acumulada	Saldo neto
			MM\$	MM\$	MM\$
Licencias	1	1.200	37.224	(37.142)	82
Desarrollo software	2	62.019	181.191	(114.350)	66.841
<b>Totales</b>		<b>63.219</b>	<b>218.415</b>	<b>(151.492)</b>	<b>66.923</b>

b) El movimiento del rubro activos intangibles durante los ejercicios al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

b.1) Saldo bruto

Saldos brutos	Licencias	Desarrollo	Total
	MM\$	software MM\$	MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	<b>37.224</b>	<b>181.191</b>	<b>218.415</b>
Altas	-	32.860	32.860
Bajas/Deterioro (*)	(1.227)	-	(1.227)
Otros	-	(46)	(46)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>35.997</b>	<b>214.005</b>	<b>250.002</b>
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	<b>37.224</b>	<b>159.833</b>	<b>197.057</b>
Altas	-	29.562	29.562
Bajas/Deterioro (*)	-	(8.204)	(8.204)
Otros	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>37.224</b>	<b>181.191</b>	<b>218.415</b>

(\*) Ver Nota N° 34, letra a).

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°13****INTANGIBLES, continuación****b.2) Amortización acumulada**

<b>Amortización acumulada</b>	<b>Licencias MM\$</b>	<b>Desarrollo software MM\$</b>	<b>Total MM\$</b>
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	<b>(37.142)</b>	<b>(114.350)</b>	<b>(151.492)</b>
Amortización del año	(82)	(26.266)	(26.348)
Retiros/bajas	1.227	-	1.227
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>(35.997)</b>	<b>(140.616)</b>	<b>(176.613)</b>
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	<b>(36.918)</b>	<b>(96.922)</b>	<b>(133.840)</b>
Amortización del año	(224)	(24.069)	(24.293)
Retiros/bajas	-	6.641	6.641
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>(37.142)</b>	<b>(114.350)</b>	<b>(151.492)</b>

- c) El Banco no tiene ninguna restricción sobre los intangibles al 31 de diciembre de 2019 y 2018. 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 2019 y 2018

**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 al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	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
<b>Totales</b>	<b>199.073</b>	<b>464.728</b>	<b>(266.895)</b>	<b>197.833</b>

(\*) Saldo neto al 01 de enero de 2019 no incluye las mejoras en propiedades arrendadas las cuales han sido reclasificadas a activos por derecho a usar bienes en arrendamiento producto de la adopción de NIIF 16 "Arrendamientos" y de acuerdo con la Circular N°3.645 del 11 de enero de 2019 emitida por la actual CMF (ex SBIF).

	Saldo neto inicial 1 de enero de 2018 MM\$	Al 31 de diciembre de 2018		
		Saldo bruto MM\$	Depreciación acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Terrenos y construcciones	159.352	289.568	(114.810)	174.758
Equipos	63.516	192.328	(135.463)	56.865
Otros	15.458	62.156	(40.193)	21.963
<b>Totales</b>	<b>238.326</b>	<b>544.052</b>	<b>(290.466)</b>	<b>253.586</b>

b) El movimiento del rubro activos fijos al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

**b.1) Saldo bruto**

2019	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	<b>166.910</b>	<b>192.328</b>	<b>62.156</b>	<b>421.394</b>
Adiciones	9.473	33.302	7.602	50.377
Retiros / bajas	-	(6.030)	-	(6.030)
Deterioro por siniestros (*)	(1.013)	-	-	(1.013)
Otros	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>175.370</b>	<b>219.600</b>	<b>69.758</b>	<b>464.728</b>

(\*) 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 (Nota N° 34).

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°14**

**ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO, continuación**

2018	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	<b>259.316</b>	<b>169.286</b>	<b>55.613</b>	<b>484.215</b>
Adiciones	30.396	27.697	8.646	<b>66.739</b>
Retiros / bajas	(144)	(4.616)	(2.103)	<b>(6.863)</b>
Deterioro por siniestros (*)	-	(39)	-	<b>(39)</b>
Otros	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>289.568</b>	<b>192.328</b>	<b>62.156</b>	<b>544.052</b>

(\*) Banco Santander-Chile ha debido reconocer en sus estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2018 deterioro por \$39 millones, correspondiente a siniestros de cajeros automáticos.

**b.2) Depreciación acumulada**

2019	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	<b>(54.671)</b>	<b>(135.463)</b>	<b>(40.193)</b>	<b>(230.327)</b>
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)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>(55.237)</b>	<b>(164.106)</b>	<b>(47.552)</b>	<b>(266.895)</b>

2018	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	<b>(97.267)</b>	<b>(109.843)</b>	<b>(34.558)</b>	<b>(241.668)</b>
Cargos por depreciación del ejercicio	(17.585)	(25.660)	(5.635)	(48.880)
Bajas y ventas del ejercicio	42	40	-	82
Otros	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>(114.810)</b>	<b>(135.463)</b>	<b>(40.193)</b>	<b>(290.466)</b>

c) La composición del rubro activo por derecho a usar bienes en arrendamiento al 31 de diciembre de 2019 y al 1 de enero de 2019, es la siguiente:

	Primera aplicación 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	-	-	-	-
<b>Totales</b>	<b>208.797</b>	<b>309.945</b>	<b>(99.445)</b>	<b>210.500</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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 durante el período 2019, es el siguiente:

d.1) Saldo bruto

2019	Edificios y terrenos MM\$	Mejoras en propiedades arrendadas MM\$	Equipos MM\$	Otros activos fijos MM\$	Total MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2019 (*)</b>	<b>154.284</b>	<b>122.658</b>	-	-	<b>276.942</b>
Adiciones	48.008	7.013	-	-	55.021
Retiros / bajas	(17.669)	(2.636)	-	-	(20.305)
Deterioro por siniestros (**)	(1.713)	-	-	-	(1.713)
Otros	-	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>182.910</b>	<b>127.035</b>	-	-	<b>309.945</b>

(\*) Ver nota N°02.

(\*\*) 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 (Nota N° 34).

d.2) Depreciación acumulada

2019	Edificios y terrenos MM\$	Mejoras en propiedades arrendadas MM\$	Equipos MM\$	Otros activos fijos MM\$	Total MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2019 (*)</b>	-	<b>(68.145)</b>	-	-	<b>(68.145)</b>
Cargos por depreciación del período	(26.889)	(7.898)	-	-	(34.787)
Bajas y ventas del período	1.551	1.936	-	-	3.487
Trasposos	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>(25.338)</b>	<b>(74.107)</b>	-	-	<b>(99.445)</b>

(\*) Ver nota N°02.

e) Obligaciones por contratos de arrendamiento

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 las obligaciones por contratos de arrendamiento es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Obligaciones por contratos de arrendamiento	158.494	-
<b>Totales</b>	<b>158.494</b>	<b>-</b>

f) Gastos asociados a activos por derecho a usar bienes en arrendamiento y obligaciones por contratos de arrendamiento

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Depreciación	(34.787)	-
Intereses	(2.965)	-
Arrendamiento de corto plazo	(4.177)	-
<b>Total</b>	<b>(41.929)</b>	<b>-</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°14

#### ACTIVO FIJO Y ACTIVO POR DERECHO A USAR BIENES EN ARRENDAMIENTO Y OBLIGACIONES POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO, continuación

- g) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	26.061	-
Vence entre 1 y 2 años	24.311	-
Vence entre 2 y 3 años	21.667	-
Vence entre 3 y 4 años	19.411	-
Vence entre 4 y 5 años	16.982	-
Vence posterior a 5 años	50.062	-
<b>Totales</b>	<b>158.494</b>	<b>-</b>

#### h) Arrendamiento Operativo – Arrendador

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, las rentas mínimas futuras a percibir por concepto de arriendos operativos no cancelables, son las siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	603	469
Vence entre 1 y 2 años	598	882
Vence entre 2 y 3 años	500	469
Vence entre 3 y 4 años	498	460
Vence entre 4 y 5 años	412	428
Vence posterior a 5 años	1.563	2.242
<b>Totales</b>	<b>4.174</b>	<b>4.950</b>

- i) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 el Banco no posee contratos de arriendo financiero que no puedan ser rescindidos de manera unilateral.
- j) El Banco no tiene ninguna restricción sobre los activos fijos al 31 de diciembre de 2019 y 2018. 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 2019 y 2018

**NOTA N°15**  
**IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS**

**a) Impuestos corrientes**

El Banco al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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	
	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>Resumen de los pasivos (activos) por impuestos corrientes</b>		
(Activos) por impuestos corrientes	(11.648)	-
Pasivos por impuestos corrientes	-	8.093
<b>Totales impuestos por pagar (recuperar)</b>	<b>(11.648)</b>	<b>8.093</b>
<b>Desglose de los pasivos (activos) por impuestos corrientes (neto)</b>		
Impuesto a la renta (27%)	154.578	166.173
Menos:		
Pagos provisionales mensuales	(161.097)	(155.706)
Crédito por gastos por capacitación	(2.145)	(1.937)
Créditos por donaciones	(1.149)	(1.320)
Otros	(1.835)	883
<b>Totales impuestos por pagar (recuperar)</b>	<b>(11.648)</b>	<b>8.093</b>

**b) Resultados por impuestos**

El efecto del gasto tributario durante los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se compone de los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>Gastos por impuesto a la renta</b>		
Impuesto año corriente	154.578	166.173
<b>Abonos (cargos) por impuestos diferidos</b>		
Originación y reverso de diferencias temporarias	11.372	3.590
Provisión por valuación	-	(56)
<b>Subtotales</b>	<b>165.950</b>	<b>169.707</b>
Impuesto por gastos rechazados artículo N°21	927	1.110
Otros	(16.709)	(4.920)
<b>Cargos netos a resultados por impuesto a la renta</b>	<b>150.168</b>	<b>165.897</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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 2019 y 2018.

	Al 31 de diciembre de			
	2019		2018	
	Tasa de impuesto %	Monto MM\$	Tasa de impuesto %	Monto MM\$
Impuesto calculado sobre la utilidad antes de impuesto	27,00	189.714	27,00	205.784
Diferencias permanentes (1)	(7,16)	(50.297)	(5,18)	(39.494)
Impuesto por gastos rechazados artículo N°21	0,13	927	0,15	1.110
Otros	1,40	9.824	(0,20)	(1.503)
<b>Tasa efectiva y gasto por impuesto a la renta</b>	<b>21,37</b>	<b>150.168</b>	<b>21,77</b>	<b>165.897</b>

(1) 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 2019 y 2018:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>Activos por impuestos diferidos</b>		
Inversiones disponibles para la venta	7.799	1.071
Cobertura de flujo de efectivo	10.919	65
<b>Totales activos por impuestos diferidos con efecto en otros resultados integrales</b>	<b>18.718</b>	<b>1.136</b>
<b>Pasivos por impuestos diferidos</b>		
Inversiones disponibles para la venta	(16.007)	(2.806)
Cobertura de flujo de efectivo	-	(2.711)
<b>Totales pasivos por impuestos diferidos con efecto en otros resultados integrales</b>	<b>(16.007)</b>	<b>(5.517)</b>
<b>Saldos netos impuestos diferidos en patrimonio</b>	<b>2.711</b>	<b>(4.381)</b>
Impuestos diferidos en patrimonio de cargo de tenedores	2.993	(4.027)
Impuestos diferidos en patrimonio de cargo de interés no controlador	(282)	(354)

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°15**  
**IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación**

**e) Efecto de impuestos diferidos en resultado**

Durante los años 2019 y 2018, 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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Activos por impuestos diferidos</b>		
Intereses y reajustes	9.531	9.384
Castigo extraordinario	15.325	13.389
Bienes recibidos en pago	2.933	2.467
Ajustes tipo de cambio	-	1.675
Valoración activo fijo	6.381	6.138
Provisión colocaciones	198.990	168.320
Provisión por gastos	89.098	63.134
Derivados	-	3.924
Bienes en leasing	116.226	107.897
Pérdida tributaria de afiliadas	5.416	5.314
Gastos anticipados	-	156
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	249	-
<b>Totales activos por impuestos diferidos</b>	<b>444.149</b>	<b>381.798</b>
<b>Pasivos por impuestos diferidos</b>		
Valorización de inversiones	(17.341)	(42)
Gastos anticipados	(20.347)	(349)
Provision por valuación	(6.509)	(6.084)
Derivados	(36.512)	(3.383)
Ajustes tipo de cambio	(2.817)	-
Otros	(75)	(20)
<b>Totales pasivos por impuesto diferidos</b>	<b>(83.601)</b>	<b>(9.878)</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°15**  
**IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación**

**f) Resumen de impuestos diferidos totales**

A continuación, se presentan el resumen de los impuestos diferidos, considerando tanto su efecto en patrimonio como en resultado.

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Activos por impuestos diferidos</b>		
Con efecto en otros resultados integrales	18.718	1.136
Con efecto en resultados	444.149	381.798
<b>Totales activos por impuestos diferidos</b>	<b>462.867</b>	<b>382.934</b>
<b>Pasivos por impuestos diferidos</b>		
Con efecto en otros resultados integrales	(16.007)	(5.517)
Con efecto en resultados	(83.601)	(9.878)
<b>Totales pasivos por impuestos diferidos</b>	<b>(99.608)</b>	<b>(15.395)</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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 Mercado 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							
	2019				2018			
	Activos a Valor Tributario				Activos a Valor Tributario			
	Activos a valor financiero MM\$	Total MM\$	Cartera Vencida		Activos a valor financiero MM\$	Total MM\$	Cartera Vencida	
Con Garantías MM\$			Sin Garantías MM\$	Con Garantías MM\$			Sin Garantías MM\$	
Adeudado por Bancos	14.852	14.852	-	-	15.094	15.094	-	-
Colocaciones comerciales	14.158.593	14.185.448	113.326	158.278	13.414.955	13.441.810	119.558	177.971
Colocaciones de consumo	5.091.801	5.136.406	1.393	16.691	4.872.131	4.878.008	1.372	22.127
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	11.262.995	11.273.701	63.944	1.445	10.150.981	10.200.415	63.121	1.031
<b>Totales</b>	<b>30.528.241</b>	<b>30.610.407</b>	<b>178.663</b>	<b>176.414</b>	<b>28.453.161</b>	<b>28.535.327</b>	<b>184.051</b>	<b>201.129</b>

**g.2) Provisiones sobre cartera vencida sin garantías**

	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
<b>Totales</b>	<b>201.129</b>	<b>(214.615)</b>	<b>537.415</b>	<b>(347.515)</b>	<b>176.414</b>

	Saldo al 01.01.2018 MM\$	Castigo contra provisiones MM\$	Provisiones Constituidas MM\$	Provisiones Liberadas MM\$	Saldo al 31.12.2018 MM\$
Colocaciones comerciales	157.106	(70.181)	487.325	(396.280)	177.971
Colocaciones de consumo	20.041	(198.534)	204.703	(4.082)	22.127
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	1.245	(9.128)	35.605	(26.693)	1.031
<b>Totales</b>	<b>178.392</b>	<b>(277.843)</b>	<b>727.633</b>	<b>(427.055)</b>	<b>201.129</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°15****IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación****g.3) Castigos directos y recuperaciones**

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Castigos Directos Art. 31 N°4 inciso segundo	(32.709)	(38.549)
Condonaciones que originaron liberación de provisiones	-	-
Recuperaciones o renegociaciones de créditos castigados	82.487	88.481
<b>Totales</b>	<b>49.778</b>	<b>49.932</b>

**g.4) Aplicación artículo 31 N°4 incisos I y II**

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Castigos conforme a inciso primero	-	-
Condonaciones según inciso tercero	5.602	5.974
<b>Totales</b>	<b>5.602</b>	<b>5.974</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°16**  
**OTROS ACTIVOS**

La composición del rubro otros activos, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Activos para leasing (1)</b>	<b>67.139</b>	<b>47.486</b>
<b>Bienes recibidos en pago o adjudicados (2)</b>		
Bienes recibidos en pago	12.387	11.297
Bienes adjudicados en remate judicial	22.177	21.524
Provisiones por bienes recibidos en pago o adjudicados	(2.042)	(723)
<b>Subtotales</b>	<b>32.522</b>	<b>32.098</b>
<b>Otros activos</b>		
Depósitos de dinero en garantía (3)	314.616	170.232
Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta (4)	22.394	-
Inversiones en oro	680	522
IVA crédito fiscal	22.663	9.097
Gastos pagados por anticipado	432.030	477.819
Bienes recuperados de leasing para la venta	3.575	6.848
Ajustes de valoración por macrocoberturas (5)	210.867	9.414
Activos por planes de pensiones	670	846
Cuentas y documentos por cobrar	147.108	59.511
Documentos por cobrar por intermediación corredora y operaciones simultáneas	43.354	78.330
Otros derechos a cobrar	44.262	48.612
Otros activos	92.428	44.173
<b>Subtotales</b>	<b>1.334.647</b>	<b>905.404</b>
<b>Totales</b>	<b>1.434.308</b>	<b>984.988</b>

- (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 0,29% (0,28% al 31 de diciembre de 2018) 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 transcurso de un año, 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 valorización 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 Redbank S.A., Transbank S.A. y Nexus 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 valorización a valor de mercado de los activos o pasivos netos objetos de coberturas en una macro cobertura (Nota N° 08).

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°17**  
**DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición del rubro depósitos y otras captaciones, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>Depósitos y otras obligaciones a la vista</b>		
Cuentas corrientes	8.093.108	6.794.132
Otros depósitos y cuentas a la vista	741.103	709.711
Otras obligaciones a la vista	1.463.221	1.237.574
<b>Subtotales</b>	<b>10.297.432</b>	<b>8.741.417</b>
<b>Depósitos y otras captaciones a plazo</b>		
Depósitos a plazo	13.064.932	12.944.846
Cuentas de ahorro a plazo	123.787	118.587
Otros saldos acreedores a plazo	4.098	4.386
<b>Subtotales</b>	<b>13.192.817</b>	<b>13.067.819</b>
<b>Totales</b>	<b>23.490.249</b>	<b>21.809.236</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°18**  
**OBLIGACIONES CON BANCOS**

Al cierre de los Estados Financieros Consolidados 2019 y 2018, la composición del rubro "Obligaciones con bancos", es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>Préstamos obtenidos del Banco Central de Chile</b>		
Otras obligaciones con el Banco Central de Chile	-	-
<b>Préstamos de instituciones financieras del país</b>	<b>286.603</b>	-
<b>Préstamos de instituciones financieras en el exterior</b>		
Bank of America N.A. Us Foreign	355.051	338.906
Citibank N.A.	269.841	-
Mizuho Bank Ltd Ny	269.404	223.829
Wells Fargo Bank N.A.	231.823	-
Sumitomo Mitsui Banking Corporation	179.415	278.765
Standard Chartered Bank	153.373	50.960
The Bank of Nova Scotia	134.819	163.927
The Bank of New York Mellon	119.616	69.921
Barclays Bank Plc London	98.803	34.965
Corporacion Andina De Fomento	75.097	52.371
Zürcher Kantonalbank	75.002	-
The Toronto Dominion Bank	71.191	-
Hsbc Bank Plc	69.786	34.936
Bank of Montreal	56.123	31
State Bank of India	28.231	331
Banco Latinoamericano De Comer	18.731	-
Banco Santander Brasil S.A.	7.873	8.040
Banco Santander Hong Kong	3.697	6.047
Standard Chartered Bank	3.613	843
Bank of China	952	7.777
Industrial and Commercial Bank	898	30
Banco Santander Central Hispano	848	1.295
Korea Exchange Bank	761	-
Hong Kong and Shanghai Banking	684	1.300
China Merchants Bank	597	-
Unicredito Italiano Spa	583	1.117
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	571	888
Rabobank, Hong Kong Branch	477	-
Bbva Bancomer, S.A.	553	-
Kbc Bank Nv	406	-
Bank of Communications	385	-
Bank of The West	261	-
Danske Bank A/S	224	-
Deutsche Bank A.G.	193	5.558
Kookmin Bank	185	-
Caixabank S.A.	166	-
E. Sun Commercial Bank Ltd.	159	-
Bank of Tokio Mitsubishi	156	1.032
Woori Bank	155	-
Agricultural Bank of China	152	106
Bank of Taiwan	135	127
Shinhan Bank	133	-
Taiwan Cooperative Bank	131	-
Keb Hana Bank	119	-
United Bank of India	113	378
Banca Di Credito Cooperativo A	112	-
Joint Stock Commercial Bank Fo.	110	33
Banca Nazionale Del Lavoro S.P	106	77
Hua Nan Commercial Bank Ltd.	102	164
Industrial Bank of Korea	96	195
Banco Bradesco S.A.	84	89
Bank of Ningbo	83	-
Bank of East Asia, Limited	82	205
Hdfc Bank Limited	72	-
China Everbright Bank	70	-
Cassa Di Risparmio Di Parma E	69	-
Mizuho Corporate Bank Ltd.	67	-
Banco Bpm Spa	66	21
Canara Bank	66	-
Banco Comercial Portugues	63	-
Caixa Destalvis I Pensions de Barcelona	63	-
Shanghai Pudong Development Ba	59	237
<b>Subtotal</b>	<b>2.232.856</b>	<b>984.501</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°18**  
**OBLIGACIONES CON BANCOS, continuación**

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Préstamos de instituciones financieras en el exterior, continuación</b>		
Banca Monte dei Paschi di Siena	58	179
Banca Commerciale Italiana S.P.	50	288
Fortis Bank S.A./N.V. Brussels	50	42
Habib Bank Limited	38	-
Kasikornbank Public Company Li	33	-
Banco Rio De La Plata S.A.	24	-
Australia And New Zealand Bank	23	-
Banco de la Republica Oriental	23	41
Citic Industrial Bank	19	-
Shanghai Pudong Development Ban	14	-
Banco Caixa Geral	10	-
Bank of Baroda	9	37
Shanghai Commercial and Saving	6	33
Hsbc Bank USA	2	394
Akbank T.A.S.	-	106
Banca Lombarda E Piemontese S.	-	60
Banca Popolare Dell'Emilia Rom	-	31
Banca Popolare Di Milano S.C.A	-	6
Banco Commerzbank	-	19
Banco de Galicia Y Buenos Aires	-	231
Banco De Sabadell S.A.	-	20
Banco Internacional S.A.	-	33
Banco Itau S.A.	-	14
Banistmo S.A.	-	32
Bank of India	-	51
Bank of Shanghai	-	134
Bankinter S.A.	-	24
Banque Bruxelles Lambert S.A.	-	509
Bnp Paribas, Hong Kong Branch	-	3.554
Caixabank S.A.	-	44
Cajas Rurales Unidas	-	18
Canara Bank	-	237
Casa Di Risparmio De Padova E.R.	-	30
Cassa Di Risparmio In Bologna	-	21
Chang Hwa Commercial Bank Ltd.	-	18
China Construcción Bank	-	35
Citibank N.A.	-	241.041
Credit Agricole	-	106
Credit Lyonnais	-	139
Development Bank of Singapore	-	3
Dexia Bank SA	-	789
First Union National Bank	-	201
Hang Seng Bank (China) Limited	-	6
Hanvit Bank	-	58
Hdfc Bank Limited	-	28
Hsbc Bank Middle East	-	77
International Commercial Bank	-	70
Kbc Bank Nv	-	23
Keb Hana Bank	-	2.318
Kookmin Bank	-	78
Mega International Commercial	-	9
Metropolitan Bank Limited	-	170
Oriental Bank of Commerce	-	87
Rabobank, Hong Kong Branch	-	1.548
Raiffeisen Bank Polska S.A.	-	31
Shinhan Bank	-	380
Taiwan Business Bank	-	19
Taiwan Cooperative Bank	-	66
U.S. Bank (Formerly First Bank)	-	18
United World Chinese Commercial Bank	-	15
Wachovia Bank N.A.	-	33.499
Wells Fargo Bank N.A.	-	216.749
Woori Bank	-	356
<b>Subtotales</b>	<b>359</b>	<b>504.125</b>
<b>Totales</b>	<b>2.519.818</b>	<b>1.788.626</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°18**

**OBLIGACIONES CON BANCOS, continuación:**

**a) Obligaciones con el Banco Central de Chile**

Las deudas con el Banco Central de Chile, incluyen líneas de crédito para la renegociación de préstamos y otras deudas. Estas líneas de crédito fueron provistas por el Banco Central de Chile para la renegociación de préstamos adeudados debido a la necesidad de refinanciarlos como resultado de la recesión económica y la crisis del sistema bancario de principios de la década de 1980.

Los montos totales de la deuda al Banco Central de Chile son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Línea de crédito para renegociación con el Banco Central de Chile	-	-

**b) Préstamos de instituciones financieras del país**

La madurez de estas obligaciones es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	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	-	-
<b>Total préstamos de instituciones financieras del país</b>	<b>286.603</b>	<b>-</b>

**c) Obligaciones con el exterior**

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	1.970.790	1.648.955
Vence dentro de 1 y 2 años	225.025	139.671
Vence dentro de 2 y 3 años	37.400	-
Vence dentro de 3 y 4 años	-	-
Vence posterior a 5 años	-	-
<b>Total préstamos de instituciones financieras del exterior</b>	<b>2.233.215</b>	<b>1.788.626</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°19**  
**INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Otras obligaciones financieras</b>		
Obligaciones con el sector público	9.198	32.449
Otras obligaciones en el país	204.705	175.210
Obligaciones con el exterior	12.455	7.741
<b>Subtotales</b>	<b>226.358</b>	<b>215.400</b>
<b>Instrumentos de deuda emitidos</b>		
Letras de crédito	18.502	25.490
Bonos corrientes	8.574.213	7.198.865
Bonos hipotecarios	89.924	94.921
Bonos subordinados	818.084	795.957
<b>Subtotales</b>	<b>9.500.723</b>	<b>8.115.233</b>
<b>Totales</b>	<b>9.727.081</b>	<b>8.330.633</b>

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 2019		
	Corto Plazo	Largo plazo	Total
	MM\$	MM\$	MM\$
Letras de crédito	6.013	12.489	<b>18.502</b>
Bonos corrientes	2.078.202	6.496.011	<b>8.574.213</b>
Bonos hipotecarios	5.137	84.787	<b>89.924</b>
Bonos subordinados	-	818.084	<b>818.084</b>
<b>Instrumentos de deuda emitidos</b>	<b>2.089.352</b>	<b>7.411.371</b>	<b>9.500.723</b>
<b>Otras obligaciones financieras</b>	<b>226.033</b>	<b>325</b>	<b>226.358</b>
<b>Totales</b>	<b>2.315.385</b>	<b>7.411.696</b>	<b>9.727.081</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°19**  
**INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación**

	Al 31 de diciembre de 2018		
	Corto Plazo MM\$	Largo plazo MM\$	Total MM\$
Letras de crédito	6.830	18.660	25.490
Bonos corrientes	844.898	6.353.967	7.198.865
Bonos hipotecarios	4.833	90.088	94.921
Bonos subordinados	1	795.956	795.957
<b>Instrumentos de deuda emitidos</b>	<b>856.562</b>	<b>7.258.671</b>	<b>8.115.233</b>
<b>Otras obligaciones financieras</b>	<b>205.871</b>	<b>9.529</b>	<b>215.400</b>
<b>Totales</b>	<b>1.062.433</b>	<b>7.268.200</b>	<b>8.330.633</b>

**a) Letras de crédito**

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 anual de 5,39% al 31 de diciembre de 2019 (5,43% al 31 de diciembre 2018).

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
Vence dentro de 1 año	6.013	6.830
Vence entre 1 y 2 años	4.944	5.946
Vence entre 2 y 3 años	3.928	5.034
Vence entre 3 y 4 años	2.442	3.997
Vence entre 4 y 5 años	1.005	2.480
Vence posterior a 5 años	170	1.203
<b>Totales letras hipotecarias</b>	<b>18.502</b>	<b>25.490</b>

**b) Bonos corrientes**

El detalle de los bonos corrientes por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
Bonos Santander en UF	4.814.604	4.095.741
Bonos Santander en US \$	1.649.238	1.094.267
Bonos Santander en CHF \$	499.485	386.979
Bonos Santander en \$	1.242.633	1.291.900
Bono corrientes en AUD	124.748	24.954
Bonos corrientes en JPY	77.797	191.598
Bonos corrientes en EUR	165.708	113.426
<b>Totales bonos corrientes</b>	<b>8.574.213</b>	<b>7.198.865</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°19**  
**INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación**

**i. Colocaciones de bonos corrientes:**

Durante el año 2019 el Banco ha colocado bonos por UF 29.678.000, CLP 115.000.000.000, EUR 30.000.000, AUD 160.000.000 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
<b>Total</b>	<b>UF</b>	<b>29.678.000</b>				<b>38.678.000</b>	
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
<b>Total</b>	<b>CLP</b>	<b>150.000.000.000</b>				<b>225.000.000.000</b>	
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
<b>Total</b>	<b>EUR</b>	<b>55.000.000</b>				<b>65.000.000</b>	
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
<b>Total AUD</b>		<b>185.000.000</b>				<b>185.000.000</b>	
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
<b>Total</b>	<b>CHF</b>	<b>250.000.000</b>				<b>250.000.000</b>	

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°19****INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación**

Durante el transcurso del presente año, se realizaron las siguientes recompras parciales de bonos:

<b>Fecha</b>	<b>Tipo</b>	<b>Moneda</b>	<b>Monto</b>
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

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°19**

**INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación**

Durante el año 2018 el Banco ha colocado bonos por UF 23.000.000, CLP 225.000.000.000, USD 70.000.000, EUR 66.000.000, AUD 20.000.000, CHF 115.000.000, y en JPY 7.000.000.000, según el siguiente detalle:

Serie	Moneda	Monto Colocado	Plazo Original (años)	Tasa de Emisión Anual	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
T1	UF	4.000.000	2	2,20%	01-02-2016	7.000.000	01-02-2020
T4	UF	4.000.000	3	2,35%	01-02-2016	8.000.000	01-08-2021
T11	UF	5.000.000	7	2,65%	01-02-2016	5.000.000	01-02-2025
T12	UF	5.000.000	7	2,70%	01-02-2016	5.000.000	01-08-2025
T15	UF	5.000.000	11	3,00%	01-02-2016	5.000.000	01-08-2028
<b>Total</b>	<b>UF</b>	<b>23.000.000</b>				<b>30.000.000</b>	
P5	CLP	75.000.000.000	4	5,30%	05-03-2015	150.000.000.000	01-03-2022
U4	CLP	75.000.000.000	3 y 4 meses	ICP + 1,00%	10-01-2017	75.000.000.000	10-01-2022
U3	CLP	75.000.000.000	2 y 7 meses	ICP + 1,00%	11-06-2018	75.000.000.000	11-06-2021
<b>Total</b>	<b>CLP</b>	<b>225.000.000.000</b>				<b>300.000.000.000</b>	
USD	USD	50.000.000	10	4,17%	10-10-2018	50.000.000	10-10-2028
USD	USD	20.000.000	2	0,03%	16-11-2018	20.000.000	16-11-2020
<b>Total</b>	<b>USD</b>	<b>70.000.000</b>				<b>70.000.000</b>	
EUR	EUR	26.000.000	7	1,00%	04-05-2018	26.000.000	28-05-2025
EUR	EUR	40.000.000	12	1,78%	07-06-2018	40.000.000	15-06-2030
<b>Total</b>	<b>EUR</b>	<b>66.000.000</b>				<b>66.000.000</b>	
AUD	AUD	20.000.000	5	3,56%	13-11-2018	20.000.000	13-11-2023
<b>Total</b>	<b>AUD</b>	<b>20.000.000</b>				<b>20.000.000</b>	
CHF	CHF	115.000.000	5 y 3 meses	0,44%	21-09-2018	115.000.000	21-12-2023
<b>Total</b>	<b>CHF</b>	<b>115.000.000</b>				<b>115.000.000</b>	
JPY	JPY	4.000.000.000	10 y 6 meses	0,65%	13-07-2018	4.000.000.000	13-01-2029
JPY	JPY	3.000.000.000	5	0,56%	30-10-2018	3.000.000.000	30-10-2023
<b>Total</b>	<b>JPY</b>	<b>7.000.000.000</b>				<b>7.000.000.000</b>	

Durante el año 2018, se realizaron las siguientes recompras parciales de bonos:

Fecha	Tipo	Moneda	Monto
04-01-2018	Senior	CLP	12.890.000.000
04-01-2018	Senior	CLP	4.600.000.000
22-01-2018	Senior	UF	24.000
05-04-2018	Senior	UF	484.000
06-04-2018	Senior	UF	184.000
23-04-2018	Senior	UF	216.000
24-04-2018	Senior	UF	4.000
25-04-2018	Senior	UF	262.000
10-05-2018	Senior	UF	800.000
07-06-2018	Senior	USD	3.090.000
11-12-2018	Senior	USD	250.000.000

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°19**  
**INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación**

ii. El vencimiento de los bonos corrientes es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
Vence dentro de 1 año	2.078.202	844.898
Vence entre 1 y 2 años	1.147.825	1.331.255
Vence entre 2 y 3 años	1.221.393	1.073.847
Vence entre 3 y 4 años	742.238	1.104.547
Vence entre 4 y 5 años	1.278.746	421.918
Vence posterior a 5 años	2.105.809	2.422.400
<b>Totales bonos corrientes</b>	<b>8.574.213</b>	<b>7.198.865</b>

c) Bonos hipotecarios

El detalle de los bonos hipotecarios por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
Bonos hipotecarios en UF	89.924	94.921
<b>Totales bonos hipotecarios</b>	<b>89.924</b>	<b>94.921</b>

i. Colocaciones de bonos hipotecarios

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco no ha colocado bonos hipotecarios.

ii. El vencimiento de los bonos hipotecarios es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
Vence dentro de 1 año	5.137	4.833
Vence entre 1 y 2 años	8.248	7.758
Vence entre 2 y 3 años	8.514	8.008
Vence entre 3 y 4 años	8.788	8.267
Vence entre 4 y 5 años	9.072	8.534
Vence posterior a 5 años	50.165	57.521
<b>Totales bonos hipotecarios</b>	<b>89.924</b>	<b>94.921</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°19**  
**INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación**

**d) Bonos subordinados**

El detalle de los bonos subordinados por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
CLP	-	1
US\$	-	-
UF	818.084	795.956
<b>Totales bonos subordinados</b>	<b>818.084</b>	<b>795.957</b>

**ii. Colocaciones de bonos subordinados**

Durante el año 2019 y 2018, el Banco no ha colocado bonos subordinados.

**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	
	2019 MM\$	2018 MM\$
Vence dentro de 1 año	-	1
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	818.084	795.956
<b>Totales bonos subordinados</b>	<b>818.084</b>	<b>795.957</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°19**  
**INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS, continuación**

**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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Obligaciones a largo plazo:</b>		
Vence entre 1 y 2 años	40	9.221
Vence entre 2 y 3 años	43	40
Vence entre 3 y 4 años	47	44
Vence entre 4 y 5 años	52	48
Vence posterior a 5 años	143	176
<b>Subtotales obligaciones financieras a largo plazo</b>	<b>325</b>	<b>9.529</b>
<b>Obligaciones a corto plazo:</b>		
Monto adeudado por operaciones de tarjeta de crédito	151.984	172.425
Aprobación de cartas de crédito	5.709	2.894
Otras obligaciones financieras a largo plazo (porción corto)	68.340	30.552
<b>Subtotales obligaciones financieras a corto plazo</b>	<b>226.033</b>	<b>205.871</b>
<b>Totales otras obligaciones financieras</b>	<b>226.358</b>	<b>215.400</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°20

#### VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el desglose por vencimientos de los activos y pasivos es el siguiente:

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\$
<b>Activos</b>										
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
<b>Totales activos</b>	<b>4.539.389</b>	<b>4.513.787</b>	<b>2.813.147</b>	<b>7.255.064</b>	<b>19.121.387</b>	<b>8.078.287</b>	<b>5.720.027</b>	<b>16.465.316</b>	<b>30.263.630</b>	<b>49.385.017</b>
<b>Pasivos</b>										
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
<b>Totales pasivos</b>	<b>11.793.782</b>	<b>6.641.245</b>	<b>6.747.894</b>	<b>5.610.834</b>	<b>30.793.755</b>	<b>4.439.984</b>	<b>3.425.089</b>	<b>6.200.485</b>	<b>14.065.558</b>	<b>44.859.313</b>

(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 2019 y 2018

#### NOTA N°20

#### VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Al 31 de diciembre de 2018	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\$
<b>Activos</b>										
Efectivo y depósitos en bancos	2.065.441	-	-	-	2.065.441	-	-	-	-	2.065.441
Operaciones con liquidación en curso	353.757	-	-	-	353.757	-	-	-	-	353.757
Instrumentos para negociación	-	1.064	-	11.642	12.706	16.331	20.080	27.924	64.335	77.041
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros	-	111.268	128.024	543.722	783.014	723.622	552.133	1.041.866	2.317.621	3.100.635
Adeudado por bancos (1)	-	9.427	3.220	2.447	15.094	-	-	-	-	15.094
Créditos y cuentas por cobrar a clientes (2)	238.213	3.285.576	2.320.222	4.946.887	10.790.898	5.474.289	3.236.349	10.765.393	19.476.031	30.266.929
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	2.391.329	-	1	2.391.330	86	-	2.907	2.993	2.394.323
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantías por operaciones threshold	170.232	-	-	-	170.232	-	-	-	-	170.232
<b>Totales activos</b>	<b>2.827.643</b>	<b>5.798.664</b>	<b>2.451.466</b>	<b>5.504.699</b>	<b>16.582.472</b>	<b>6.214.328</b>	<b>3.808.562</b>	<b>11.838.090</b>	<b>21.860.980</b>	<b>38.443.452</b>
<b>Pasivos</b>										
Depósitos y otras obligaciones a la vista	8.741.417	-	-	-	8.741.417	-	-	-	-	8.741.417
Operaciones con liquidación en curso	163.043	-	-	-	163.043	-	-	-	-	163.043
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	48.545	-	-	48.545	-	-	-	-	48.545
Depósitos y otras obligaciones a plazo	122.974	5.248.418	4.108.556	3.326.199	12.806.147	191.547	6.137	63.988	261.672	13.067.819
Contratos de derivados financieros	-	131.378	120.361	349.551	601.290	495.789	471.185	949.464	1.916.438	2.517.728
Obligaciones con bancos	39.378	16.310	404.575	1.188.692	1.648.955	139.671	-	-	139.671	1.788.626
Instrumentos de deuda emitidos	-	71.465	39.267	745.830	856.562	2.431.849	1.549.743	3.277.079	7.258.671	8.115.233
Otras obligaciones financieras	179.681	934	2.412	22.844	205.871	9.261	92	176	9.529	215.400
Garantías por operaciones threshold	540.091	-	-	-	540.091	-	-	-	-	540.091
<b>Totales pasivos</b>	<b>9.786.584</b>	<b>5.517.050</b>	<b>4.675.171</b>	<b>5.633.116</b>	<b>25.611.921</b>	<b>3.268.117</b>	<b>2.027.157</b>	<b>4.290.707</b>	<b>9.585.981</b>	<b>35.197.902</b>

(1) Adeudado por bancos se presenta bruto. El monto de provisiones corresponde a \$29 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 \$472.876 millones, Vivienda \$64.241 millones y Consumo \$259.442 millones.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°21**  
**PROVISIONES**

a) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición del saldo del rubro provisiones, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Provisiones para beneficios y remuneración del personal	101.223	93.379
Provisiones para dividendos mínimos	165.628	177.571
<b>Provisiones por riesgo de créditos contingentes:</b>		
Provisión por líneas de crédito de libre disposición	21.411	14.666
Otras provisiones por riesgo de créditos contingentes	17.195	14.741
Provisiones por contingencias	15.388	8.963
Provisiones adicionales	16.000	20.000
Provisiones por riesgo país	552	620
<b>Totales</b>	<b>337.397</b>	<b>329.940</b>

b) A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido en las provisiones durante los ejercicios 2019 y 2018:

	Provisiones						Total MM\$
	Beneficios y remuneraciones al personal MM\$	Dividendos mínimos MM\$	Riesgo de Créditos contingentes MM\$	Contingencias MM\$	Adicionales MM\$	Riesgo país MM\$	
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	<b>93.379</b>	<b>177.571</b>	<b>29.407</b>	<b>8.963</b>	<b>20.000</b>	<b>620</b>	<b>329.940</b>
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
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>101.223</b>	<b>165.628</b>	<b>38.606</b>	<b>15.388</b>	<b>16.000</b>	<b>552</b>	<b>337.397</b>
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	<b>97.576</b>	<b>169.444</b>	<b>29.407</b>	<b>27.303</b>	-	<b>599</b>	<b>324.329</b>
Constitución de provisiones	80.912	177.571	5.011	19.447	20.000	200	303.141
Aplicación de las provisiones	(72.975)	(169.444)	-	(4.431)	-	-	(246.850)
Liberación de provisiones	(3.195)	-	(5.011)	(33.356)	-	(179)	(41.741)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-	-
Otros movimientos	(8.939)	-	-	-	-	-	(8.939)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>93.379</b>	<b>177.571</b>	<b>29.407</b>	<b>8.963</b>	<b>20.000</b>	<b>620</b>	<b>329.940</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°21****PROVISIONES, continuación**

c) Provisiones para beneficios y remuneraciones al personal:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Provisión indemnización años de servicios	6.797	9.531
Provisión para beneficios al personal basados en acciones	-	-
Provisión bonos cumplimiento	68.595	59.633
Provisión de vacaciones	23.864	22.792
Provisión para beneficios varios al personal	1.967	1.423
<b>Totales</b>	<b>101.223</b>	<b>93.379</b>

d) Movimiento de la provisión Indemnización años de servicios:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	<b>9.531</b>	<b>17.874</b>
Incremento de la provisión	3.782	10.753
Pagos efectuados	(6.435)	(8.414)
Pagos anticipados	-	-
Liberaciones de provisiones	(84)	(2.858)
Otros movimientos	3	(7.824)
<b>Totales</b>	<b>6.797</b>	<b>9.531</b>

e) Movimiento de la provisión para bonos de cumplimiento:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	<b>59.633</b>	<b>53.947</b>
Provisiones constituidas	61.808	58.229
Aplicaciones de provisiones	(52.839)	(51.954)
Liberaciones de provisiones	(468)	(337)
Otros movimientos	461	(252)
<b>Totales</b>	<b>68.595</b>	<b>59.633</b>

f) Movimiento de la provisión de vacaciones

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	<b>22.792</b>	<b>23.039</b>
Provisiones constituidas	11.644	11.167
Aplicaciones de provisiones	(10.572)	(10.551)
Liberaciones de provisiones	-	-
Otros movimientos	-	(863)
<b>Totales</b>	<b>23.864</b>	<b>22.792</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°22 OTROS PASIVOS

La composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Cuentas y documentos por pagar	214.216	163.216
Ingresos percibidos por adelantado	640	673
Ajustes de valoración por macrocoberturas	-	7.039
Garantías por operaciones threshold (1)	994.714	540.091
Documentos por pagar por intermediación Corredora y operaciones simultáneas (2)	1.418.340	50.807
Otras obligaciones por pagar	61.555	94.779
IVA retenido	8.147	1.990
Cuentas por pagar compañías de seguros	9.510	8.424
Otros pasivos	99.203	33.389
<b>Totales</b>	<b>2.806.325</b>	<b>900.408</b>

(1) 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.

(2) El 30 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 2020.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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 2019, el Banco mantiene provisiones por este concepto que ascienden a \$1.274 millones (\$923 millones al 31 de diciembre de 2018), las cuales se encuentran en el Estado Intermedio de Situación Financiera Consolidado, formando parte del rubro "Provisiones por contingencias".

Al 31 de diciembre de 2019 se encuentran en trámite las siguientes situaciones legales:

##### 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 2019, este juicio se encuentra en la etapa de recopilación de pruebas, por lo tanto, Santander Corredores de Bolsa Ltda. se encuentra a la espera a que el tribunal resuelva.

##### Santander Corredora de Seguros Limitada

Existen juicios por cuantía de UF 15.947,44 correspondientes a procesos principalmente por bienes entregados en leasing. Nuestros abogados no han estimado pérdidas materiales por estos juicios.

##### Santander Consumer Chile S.A.

Juicio "Salgado con Santander Consumer Chile S.A.", seguido ante el 3° Juzgado Civil de Santiago, Rol C-35865-2018, sobre Prescripción de pagaré, la cuantía de la demanda es por \$11.270.414.

Juicio "Hawas con Santander Consumer Chile S.A.", seguido ante el 30° Juzgado Civil de Santiago, Rol C-890-2019, sobre Indemnización de perjuicios, la cuantía de la demanda es por \$55.000.000.

Juicio "Morales con Santander Consumer Chile S.A.", seguido ante el 5° Juzgado de Policía Local de Santiago, Rol 21.309-M-2018, sobre Infracción a la Ley N° 19.496.

##### 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 el Estado de Situación Financiera Consolidado, 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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Cartas de crédito documentarias emitidas	140.572	223.420
Cartas de crédito del exterior confirmadas	70.192	57.038
Boletas de garantía	1.929.894	1.954.205
Avales y fianzas	451.950	133.623
<b>Subtotales</b>	<b>2.592.608</b>	<b>2.368.286</b>
Líneas de crédito con disponibilidad inmediata	8.732.422	8.997.650
Otros compromisos de créditos irrevocables	485.991	327.297
<b>Totales</b>	<b>11.811.021</b>	<b>11.693.233</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Operaciones por cuentas de terceros</b>		
Cobranzas	90.966	99.784
Activos financieros transferidos administrados por el Banco	21.507	26.262
Recursos de terceros gestionados por el Banco y sus afiliadas	1.592.845	1.630.431
<b>Subtotales</b>	<b>1.705.318</b>	<b>1.756.477</b>
<b>Custodia de valores</b>		
Valores custodiados en poder del Banco y sus afiliadas	9.731.894	11.160.488
Valores custodiados depositados en otra entidad	1.206.541	861.405
Títulos emitidos por el propio Banco	21.636.819	12.335.871
<b>Subtotales</b>	<b>32.575.254</b>	<b>24.357.764</b>
<b>Totales</b>	<b>34.280.572</b>	<b>26.114.241</b>

Al 31 de diciembre de 2019 se clasificó en recursos de terceros gestionados por el banco y sus afiliadas, las carteras administradas por banca privada, un saldo de \$1.592.810 millones (\$1.630.396 millones al 31 de diciembre de 2018).

##### 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 2020, la cual ha sido renovada.

##### Santander Asesorías Financieras Limitada

Al 31 de diciembre de 2019, la Sociedad tiene constituida una garantía, por UF 4.000 con póliza de seguro N° 217112981 tomada con Compañía de Seguros de Crédito Continental S.A. con fecha de vencimiento 19 de diciembre de 2020.

##### Santander Corredores de Bolsa Limitada

- Al 31 de diciembre de 2019, la Sociedad mantiene garantías enteradas en la Bolsa de Comercio de Santiago, para cubrir operaciones simultáneas efectuadas por cartera propia, por un total de \$6.360 millones (\$20.509 millones al 31 de diciembre de 2018).
- Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2019, la Sociedad mantiene una garantía en CCLV Contraparte Central S.A., en efectivo, por un monto ascendente a M\$9.300 millones (\$5.000 millones al 31 de diciembre de 2018).
- 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 \$1.010 millones al 31 de diciembre de 2019 (\$1.015 millones al 31 de diciembre de 2018). Este corresponde a un depósito a plazo fijo con Banco Santander cuyo vencimiento es el 30 de marzo de 2020.
- Al 31 de diciembre de 2019, la sociedad cuenta con una garantía por préstamos acciones por un monto de \$3.542 millones (\$5.960 millones al 31 de diciembre de 2018).
- Al 31 de diciembre de 2019, la Sociedad posee una boleta de garantía N° B013383, del Banco Santander Chile para dar cumplimiento a lo dispuesto en norma de carácter general N° 120 de la CMF en lo que respecta a la operativa de agente de colocación, transferencia y rescate de los fondos Morgan Stanley por la suma USD\$300.000, lo cual cubre a los partícipes que adquieran cuotas de fondos abiertos extranjeros Morgan Stanley Sicav y cuyo vencimiento es el 21 de febrero de 2020.

---

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°23****CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS, continuación****Santander Corredora de Seguros Limitada**

- i. De acuerdo a lo establecido en la Circular N°1.160 de la CMF (ex -SVS), 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.
- ii. La póliza de garantía para corredores de seguros N°4790718, la cual cubre UF 500, y la póliza de responsabilidad profesional para corredores de seguros N°4790716 por un monto equivalente a UF 60.000, fueron contratadas con la Compañía de Seguros Generales Chilena Consolidada S.A. Ambas tienen vigencia desde el 15 de abril de 2019 al 15 de abril de 2020.
- iii. La Sociedad mantiene boleta de garantía con Banco Santander-Chile para garantizar el fiel cumplimiento de las bases de licitación pública del seguro de desgravamen y desgravamen más ITP 2/3 de la cartera hipotecaria para la vivienda de Banco Santander-Chile. El monto asciende a UF 10.000 para cada cartera respectivamente, ambas con fecha de vencimiento al 31 de julio de 2021. Por la misma razón, la Sociedad mantiene boleta de garantía en cumplimiento de la licitación pública del seguro de incendio y sismo cuyo monto asciende a UF 200 y UF 10.000 con la misma institución financiera, ambas con fecha de vencimiento al 31 de diciembre de 2020.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°24**  
**PATRIMONIO**

**a) Capital social y acciones preferentes**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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 2019 y 2018, es el siguiente:

	<b>ACCIONES</b>	
	<b>Al 31 de diciembre de</b>	
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
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	-	-
<b>Emitidas al</b>	<b>188.446.126.794</b>	<b>188.446.126.794</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco no mantiene en su poder acciones propias, al igual que las Sociedades que participan en la consolidación.

Al 31 de diciembre de 2019 la distribución de accionistas es la siguiente:

<b>Razón Social o Nombre Accionista</b>	<b>Acciones</b>	<b>ADRs (*)</b>	<b>Totales</b>	<b>% de participación</b>
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
<b>Totales</b>	<b>163.624.085.523</b>	<b>24.822.041.271</b>	<b>188.446.126.794</b>	<b>100,00</b>

(\*) American Depository 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 2019 y 2018

**NOTA N°24**  
**PATRIMONIO, continuación**

Al 31 de diciembre de 2018 la distribución de accionistas es la siguiente:

<b>Razón Social o Nombre Accionista</b>	<b>Acciones</b>	<b>ADRs (*)</b>	<b>Totales</b>	<b>% de participación</b>
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	-	26.486.000.071	26.486.000.071	14,05
Bancos por cuenta de terceros	15.451.106.985	-	15.451.106.985	8,20
AFP por cuentas de terceros	9.033.172.896	-	9.033.172.896	4,79
Corredoras de bolsa por cuenta de terceros	4.773.558.507	-	4.773.558.507	2,53
Otros accionistas minoritarios	6.109.287.067	-	6.109.287.067	3,25
<b>Totales</b>	<b>161.960.126.723</b>	<b>26.486.000.071</b>	<b>188.446.126.794</b>	<b>100,00</b>

(\*) Los American Depository 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 el año 2019, con motivo de la Junta de Accionistas realizada en abril de 2019, se acuerda capitalizar a reservas el 40% de las utilidades retenidas de ejercicios anteriores, equivalente a \$236.761 millones (\$141.204 millones en el año 2018, 25% de las utilidades retenidas de ejercicios anteriores). Adicionalmente, como producto de la adquisición de la sociedad Santander Consumer Chile S.A., el Banco registró una disminución de las reservas en el patrimonio por MM\$ 38.635. (Nota N° 03).

**c) Dividendos**

El detalle de distribución de dividendos se encuentra en el recuadro del Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado.

**d) Utilidad diluida y utilidad básica**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 la composición de la utilidad diluida y de la utilidad básica es la siguiente:

	<b>Al 31 de diciembre de</b>	
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
	<b>MM\$</b>	<b>MM\$</b>
<b>a) Beneficio básico por acción</b>		
Resultado atribuible a tenedores patrimoniales	552.093	591.902
Número medio ponderado de acciones en circulación	188.446.126.794	188.446.126.794
Beneficio básico por acción (en pesos)	2,930	3,141
Beneficio básico por acción operaciones continuas (en pesos)	2,921	3,121
<b>b) Beneficio diluido por acción</b>		
Resultado atribuible a tenedores patrimoniales	552.093	591.902
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)	2,930	3,141
Beneficio diluido por acción operaciones continuas (en pesos)	2,921	3,121

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 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 2019 y 2018

**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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Instrumentos de inversión disponibles para la venta</b>		
Saldos al 1 de enero de	6.424	1.855
(Pérdida) ganancia por ajuste valorización cartera de inversiones disponible para la venta antes de impuesto	(16.023)	6.071
Reclasificaciones y ajustes sobre la cartera disponible para venta	-	-
Utilidad neta realizada	39.997	(1.502)
<b>Subtotales</b>	<b>23.974</b>	<b>4.569</b>
<b>Totales</b>	<b>30.398</b>	<b>6.424</b>
<b>Cobertura de flujo de efectivo</b>		
Saldos al 1 de enero de	9.803	(3.562)
Ganancia (pérdida) por ajuste valorización de coberturas de flujo de efectivo antes de impuesto	(49.163)	14.048
Reclasificaciones y ajustes por coberturas de flujo de efectivo antes de impuesto	(1.075)	(683)
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	-	-
<b>Subtotales</b>	<b>(50.238)</b>	<b>13.365</b>
<b>Totales</b>	<b>(40.435)</b>	<b>9.803</b>
<b>Otros resultados integrales antes de impuesto</b>	<b>(10.037)</b>	<b>16.227</b>
<b>Impuesto a la renta sobre los componentes de otros resultados integrales</b>		
Impuesto renta relativo a cartera de inversiones disponible para la venta	(8.208)	(1.735)
Impuesto renta relativo a coberturas de flujo de efectivo	10.919	(2.646)
<b>Totales</b>	<b>2.711</b>	<b>(4.381)</b>
<b>Otros resultados integrales netos de impuesto</b>	<b>(7.326)</b>	<b>11.846</b>
Atribuible a:		
Tenedores patrimoniales del Banco	(8.093)	10.890
Interés no controlador	767	956

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 2019 y 2018

#### 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 (ex SBIF) 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 de Situación Financiera Consolidado.

De acuerdo a lo instruido en Capítulo 12-1 de la RAN de la CMF (ex - SBIF), 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 las colocaciones contingentes, pasando desde un 100% de exposición, a un porcentaje indicado en el siguiente cuadro:

Tipo de crédito contingente	Exposición
a) Avales y fianzas	100%
b) Cartas de crédito del exterior confirmadas	20%
c) Cartas de crédito documentarias emitidas	20%
d) Boletas 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%

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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	
	2019	2018	2019	2018
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Activos de balance (netos de provisiones)</b>				
Efectivo y depósitos en bancos	3.554.520	2.065.441	-	-
Operaciones con liquidación en curso	355.062	353.757	112.948	105.421
Instrumento para negociación	270.204	77.041	26.825	10.704
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros (*)	1.355.786	1.226.892	964.623	868.578
Adeudado por bancos	14.833	15.065	14.833	15.064
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	31.823.735	29.470.370	27.316.050	25.403.426
Instrumentos de inversión disponible para la venta	4.010.272	2.394.323	258.958	172.859
Inversiones en sociedades	10.467	32.293	10.467	32.293
Intangibles	73.389	66.923	73.389	66.923
Activo fijo	197.833	253.586	197.833	253.586
Activo por derecho a usar bienes en arrendamiento	210.500	-	210.500	-
Impuestos corrientes	11.648	-	1.165	-
Impuestos diferidos	462.867	382.934	46.287	38.293
Otros activos	1.434.308	984.988	1.421.361	983.299
<b>Activos fuera de balance</b>				
Colocaciones contingentes	4.938.194	4.624.073	2.823.713	2.649.730
<b>Totales</b>	<b>48.723.618</b>	<b>41.947.686</b>	<b>33.478.952</b>	<b>30.600.176</b>

(\*) 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 CMF (ex - SBIF).

Los ratios determinados para el límite del capital básico y patrimonio efectivo respectivamente, son:

	Razón			
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2019	2018	2019	2018
	MM\$	MM\$	%	%
Capital básico	3.390.823	3.239.546	6,96%	7,72
Patrimonio efectivo neto	4.304.401	4.101.664	12,86%	13,40

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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 2019	Participación de terceros %	Patrimonio MM\$	Resultados MM\$	Otros resultados integrales			
				Inversiones disponibles para la venta MM\$	Impuesto diferido MM\$	Total otros resultados integrales MM\$	Resultados integrales MM\$
<b>Sociedades filiales:</b>							
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
<b>Subtotales</b>		<b>51.186</b>	<b>1.542</b>	<b>(260)</b>	<b>71</b>	<b>(189)</b>	<b>1.353</b>
<b>Entidades controladas a través de otras consideraciones:</b>							
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)
<b>Subtotales</b>		<b>28.308</b>	<b>541</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>541</b>
<b>Totales</b>		<b>79.494</b>	<b>2.083</b>	<b>(260)</b>	<b>71</b>	<b>(189)</b>	<b>1.894</b>

(\*) Ex Santander Agente de Valores Limitada.

(\*\*) El 27 de noviembre de 2019, el Banco adquirió el 51% de la participación en Santander Consumer Chile S.A. (Nota N° 03).

Al 31 de diciembre de 2018	Participación de terceros %	Patrimonio MM\$	Resultados MM\$	Otros resultados integrales			
				Inversiones disponibles para la venta MM\$	Impuesto diferido MM\$	Total otros resultados integrales MM\$	Resultados integrales MM\$
<b>Sociedades filiales:</b>							
Santander Corredora de Seguros Limitada	0,25	172	4	(2)	-	(2)	2
Santander Corredores de Bolsa Limitada	49,41	21.673	755	(84)	2	(82)	673
Santander Agente de Valores Limitada	0,97	488	99	-	-	-	99
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	0,36	2	-	-	-	-	-
<b>Subtotales</b>		<b>22.335</b>	<b>858</b>	<b>(86)</b>	<b>2</b>	<b>(84)</b>	<b>774</b>
<b>Entidades controladas a través de otras consideraciones:</b>							
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitada	100,00	3.777	852	-	-	-	852
Bansa Santander S.A. (1)	100,00	20.051	2.650	-	-	-	2.650
<b>Subtotales</b>		<b>23.828</b>	<b>3.502</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.502</b>
<b>Totales</b>		<b>46.163</b>	<b>4.360</b>	<b>(86)</b>	<b>2</b>	<b>(84)</b>	<b>4.276</b>

- (1) En diciembre de 2018, la sociedad Bansa Santander S.A., celebró una cesión legal de derechos por contrato de leasing, la cual originó un resultado de \$2.122 millones.

De acuerdo a señalado en Nota N°01 ii) Bansa Santander S.A. es una entidad controlada por el Banco por razones distintas a su participación en el patrimonio, por ello el resultado de esta sociedad es asignado por completo al interés no controlador.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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							
		2019				2018			
		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	82.918	12.372	68.159	2.387	77.764	9.595	66.374	1.795
Santander Corredores de Bolsa Limitada	Filial	1.479.974	1.434.843	43.866	1.265	102.228	57.999	42.691	1.538
Santander Asesorías Financieras Limitada (*)	Filial	51.505	51	50.481	973	50.552	71	40.177	10.304
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	Filial	636	88	639	(91)	704	66	728	(90)
Klare Corredora de Seguros S.A.	Filial	8.303	724	8.586	(1.007)	-	-	-	-
Santander Consumer Chile S.A.	Filial	505.059	452.528	39.951	12.580	-	-	-	-
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitada	EPE	8.200	3.392	3.777	1.031	6.932	3.155	2.925	852
Bansa Santander S.A.	EPE	87.607	68.042	20.051	(486)	20.437	386	17.401	2.650
Multiplica Spa	EPE	4.480	4	4.480	(4)	-	-	-	-
<b>Totales</b>		<b>2.228.682</b>	<b>1.972.044</b>	<b>239.990</b>	<b>16.648</b>	<b>258.617</b>	<b>71.272</b>	<b>170.296</b>	<b>17.049</b>

(\*) Ex Santander Agente de Valores Limitada.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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 coberturas contables.

- a) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición de ingresos por intereses y reajustes, sin incluir los resultados por coberturas contables, es la siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Comisiones prepagos MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Comisiones prepagos MM\$	Total MM\$
Contratos de retrocompra	718	-	-	718	903	-	-	903
Créditos otorgados a bancos	1.263	-	-	1.263	897	-	-	897
Colocaciones comerciales	780.284	160.462	16.478	957.224	771.405	153.851	11.008	936.264
Colocaciones para vivienda	349.663	283.820	455	633.938	330.055	266.691	909	597.655
Colocaciones para consumo	593.592	384	8.107	602.083	579.929	439	6.166	586.534
Instrumentos de inversión	71.150	26.169	-	97.319	75.423	24.790	-	100.213
Otros ingresos por intereses y reajustes	18.387	3.592	-	21.979	16.644	4.013	-	20.657
<b>Totales ingresos por intereses y reajustes</b>	<b>1.815.057</b>	<b>474.427</b>	<b>25.040</b>	<b>2.314.524</b>	<b>1.775.256</b>	<b>449.784</b>	<b>18.083</b>	<b>2.243.123</b>

- b) Tal como se señala en la letra i) de la Nota N°01, los intereses y reajustes suspendidos corresponden principalmente a operaciones con morosidades iguales o superiores a 90 días, los cuales son registrados en cuentas de orden (fuera del Estado de Situación Financiera Consolidado), mientras estos nos sean efectivamente percibidos.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el stock de los ingresos por intereses y reajustes suspendidos es el siguiente:

Fuera de balance	Al 31 de diciembre de					
	2019			2018		
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$
Colocaciones comerciales	13.675	9.248	22.923	13.453	8.904	22.357
Colocaciones de vivienda	3.729	284	4.013	3.030	6.304	9.334
Colocaciones de consumo	4.238	7.439	11.677	4.172	333	4.505
<b>Totales</b>	<b>21.642</b>	<b>16.971</b>	<b>38.613</b>	<b>20.655</b>	<b>15.541</b>	<b>36.196</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°27

#### INTERESES Y REAJUSTES, continuación

c) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 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					
	2019			2018		
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$
Depósitos a la vista	(14.018)	(1.508)	<b>(15.526)</b>	(14.914)	(1.371)	<b>(16.285)</b>
Contratos de retrocompra	(9.710)	-	<b>(9.710)</b>	(6.439)	-	<b>(6.439)</b>
Depósitos y captaciones a plazo	(335.307)	(27.172)	<b>(362.479)</b>	(317.061)	(35.284)	<b>(352.345)</b>
Obligaciones con bancos	(50.354)	-	<b>(50.354)</b>	(39.971)	-	<b>(39.971)</b>
Instrumentos de deuda emitidos	(250.512)	(145.487)	<b>(395.999)</b>	(241.455)	(133.227)	<b>(374.682)</b>
Otras obligaciones financieras	(1.310)	(33)	<b>(1.343)</b>	(2.698)	(110)	<b>(2.808)</b>
Obligaciones por contratos de arrendamientos	(2.965)	-	<b>(2.965)</b>	-	-	-
Otros gastos por intereses y reajustes	(16.651)	(11.300)	<b>(27.951)</b>	(6.929)	(10.497)	<b>(17.426)</b>
<b>Totales gastos por intereses y reajustes</b>	<b>(680.827)</b>	<b>(185.500)</b>	<b>(866.327)</b>	<b>(629.467)</b>	<b>(180.489)</b>	<b>(809.956)</b>

d) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el resumen de intereses y reajustes, es el siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	2.314.524	2.243.123
Gastos por intereses y reajustes	(866.327)	(809.956)
<b>Subtotales ingresos por intereses y netos</b>	<b>1.448.197</b>	<b>1.433.167</b>
Resultado de coberturas contables (neto)	(31.346)	(18.799)
<b>Totales intereses y reajustes netos</b>	<b>1.416.851</b>	<b>1.414.368</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Ingresos por comisiones</b>		
Comisiones por líneas de crédito y sobregiros	10.315	6.624
Comisiones por avales y cartas de crédito	35.039	33.654
Comisiones por servicios de tarjetas	225.702	218.903
Comisiones por administración de cuentas	35.949	33.865
Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos	33.355	40.077
Comisiones por intermediación y manejo de valores	10.154	10.147
Remuneraciones por comercialización de seguros	49.664	39.949
Office banking	13.655	15.921
Otras remuneraciones por servicios prestados	47.331	45.633
Otras comisiones ganadas	37.494	39.690
<b>Totales</b>	<b>498.658</b>	<b>484.463</b>
	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Gastos por comisiones</b>		
Remuneraciones por operación de tarjetas	(171.513)	(163.794)
Comisiones por operación con valores	(1.001)	(936)
Office banking	(1.860)	(4.096)
Otras comisiones	(37.198)	(24.752)
<b>Totales</b>	<b>(211.572)</b>	<b>(193.578)</b>
<b>Totales ingresos y gastos por comisiones netos</b>	<b>287.086</b>	<b>290.885</b>

Las comisiones ganadas por operaciones con letras de crédito se presentan en el Estado del Resultado Consolidado en el rubro "Ingresos por intereses y reajustes".

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**

**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**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 2019	Segmentos					Calendario de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias		
	Individuos y Pymes	Empresas e Institucionales	Global Corporate Banking	Actividades Corporativas "otros"	Total	Transferido a lo largo del tiempo	Transferido en un momento concreto	Modelo de devengo
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Ingresos por comisiones</b>								
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	-
<b>Totales</b>	<b>422.172</b>	<b>47.710</b>	<b>35.358</b>	<b>(6.582)</b>	<b>498.658</b>	<b>122.650</b>	<b>305.843</b>	<b>70.165</b>
<b>Gastos por comisiones</b>								
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)	-
Otras comisiones	(22.335)	(5.134)	(5.619)	(4.110)	(37.198)	-	(37.198)	-
<b>Totales</b>	<b>(191.545)</b>	<b>(8.998)</b>	<b>(6.255)</b>	<b>(4.774)</b>	<b>(211.572)</b>	<b>-</b>	<b>(211.572)</b>	<b>-</b>
<b>Totales Ingresos y gastos por comisiones netos</b>	<b>230.627</b>	<b>38.712</b>	<b>29.103</b>	<b>(11.356)</b>	<b>287.086</b>	<b>122.650</b>	<b>(94.271)</b>	<b>70.165</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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 2018	Segmentos					Calendario de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias		
	Individuos y Pymes	Empresas e Institucionales	Global Corporate Banking	Actividades Corporativas "otros"	Total	Transferido a lo largo del tiempo	Transferido en un momento concreto	Modelo de devengo
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Ingresos por comisiones</b>								
Comisiones por líneas de crédito y sobregiros	5.901	271	453	(1)	6.624	6.624	-	-
Comisiones por avales y cartas de crédito	11.099	16.258	6.239	58	33.654	33.654	-	-
Comisiones por servicios de tarjetas	211.615	6.193	1.036	59	218.903	34.856	184.047	-
Comisiones por administración de cuentas	30.386	2.678	799	2	33.865	33.865	-	-
Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos	66.780	1.693	458	(28.854)	40.077	-	15.719	24.358
Comisiones por intermediación y manejo de valores	4.050	134	7.221	(1.258)	10.147	-	10.147	-
Remuneraciones por comercialización de seguros	-	-	-	39.949	39.949	-	-	39.949
Office banking	11.420	3.893	608	-	15.921	-	15.921	-
Otras remuneraciones por servicios prestados	40.901	3.833	819	80	45.633	-	45.633	-
Otras comisiones ganadas	6.908	9.743	23.320	(281)	39.690	-	39.690	-
<b>Totales</b>	<b>389.060</b>	<b>44.696</b>	<b>40.953</b>	<b>9.754</b>	<b>484.463</b>	<b>108.999</b>	<b>311.157</b>	<b>64.307</b>
<b>Gastos por comisiones</b>								
Remuneraciones por operación de tarjetas	(159.817)	(3.186)	(134)	(657)	(163.794)	-	(163.794)	-
Comisiones por operación con valores	(169)	(3)	(419)	(345)	(936)	-	(936)	-
Office banking	(2.374)	(985)	(722)	(15)	(4.096)	-	(4.096)	-
Otras comisiones	(6.168)	(3.776)	(4.614)	(10.194)	(24.752)	-	(24.752)	-
<b>Totales</b>	<b>(168.528)</b>	<b>(7.950)</b>	<b>(5.889)</b>	<b>(11.211)</b>	<b>(193.578)</b>	<b>-</b>	<b>(193.578)</b>	<b>-</b>
<b>Totales Ingresos y gastos por comisiones netos</b>	<b>220.532</b>	<b>36.746</b>	<b>35.064</b>	<b>(1.457)</b>	<b>290.885</b>	<b>108.999</b>	<b>117.579</b>	<b>64.307</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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 2019 y 2018, el detalle de los resultados por operaciones financieras es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Utilidad neta operaciones financieras</b>		
Derivados de negociación	(162.183)	38.217
Instrumentos financieros para negociación	11.878	9.393
Venta de créditos y cuentas por cobrar a clientes:		
Cartera vigente	63	(309)
Cartera castigada	3.248	709
Instrumentos disponibles para la venta	63.672	8.479
Recompra bonos propia emisión (1)	3.265	(840)
Otros resultados de operaciones financieras	1.892	(2.475)
<b>Totales</b>	<b>(78.165)</b>	<b>53.174</b>

(1) Durante el 2019 el Banco ha realizado recompra de bonos, ver Nota N°03.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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 2019 y 2018, el detalle del resultado de cambio es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Diferencias de cambio</b>		
Utilidad (pérdida) neta por diferencias de cambio	(84.566)	(212.618)
Derivados de cobertura	362.374	252.275
Resultado por activos reajustables en moneda extranjera	7.376	12.251
Resultado por pasivos reajustables en moneda extranjera	-	-
<b>Totales</b>	<b>285.184</b>	<b>51.908</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°31**  
**PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO**

El movimiento registrado al 31 de diciembre de 2019 y 2018, en los resultados por concepto de provisiones se resume como sigue:

Al 31 de diciembre de 2019	Créditos y cuentas por cobrar a clientes								
	Colocaciones Interbancarias Individual	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Colocaciones contingentes		Provisiones Adicionales	Total
		MM\$	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Individual MM\$		
<b>Castigos de colocaciones netos de provisiones</b>	-	(18.198)	(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)
<b>Totales provisiones y castigos</b>	<b>(55)</b>	<b>(111.747)</b>	<b>(165.701)</b>	<b>(31.427)</b>	<b>(317.118)</b>	<b>(7.709)</b>	<b>(10.865)</b>	<b>(16.000)</b>	<b>(660.622)</b>
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
<b>Cargos netos a resultado</b>	<b>10</b>	<b>(42.328)</b>	<b>(138.308)</b>	<b>(9.512)</b>	<b>(225.109)</b>	<b>(1.793)</b>	<b>(7.407)</b>	<b>4.000</b>	<b>(420.447)</b>

Al 31 de diciembre de 2018	Créditos y cuentas por cobrar a clientes								
	Colocaciones Interbancarias Individual	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Colocaciones contingentes		Provisiones Adicionales	Total
		MM\$	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Individual MM\$		
<b>Castigos de colocaciones netos de provisiones</b>	-	(20.203)	(16.188)	(9.496)	(79.517)	-	-	-	(125.334)
Provisiones constituidas	(45)	(68.302)	(83.979)	(22.683)	(190.868)	(8.026)	(3.439)	(20.000)	(397.342)
<b>Totales provisiones y castigos</b>	<b>(45)</b>	<b>(88.505)</b>	<b>(100.097)</b>	<b>(32.179)</b>	<b>(270.385)</b>	<b>(8.026)</b>	<b>(3.439)</b>	<b>(20.000)</b>	<b>(522.676)</b>
Provisiones liberadas	102	35.301	8.764	8.446	45.031	6.303	5.136	-	109.110
Recuperación de créditos castigados	-	11.399	19.535	17.367	40.180	-	-	-	88.481
<b>Cargos netos a resultado</b>	<b>57</b>	<b>(41.805)</b>	<b>(71.798)</b>	<b>(6.366)</b>	<b>(185.174)</b>	<b>(1.723)</b>	<b>1.724</b>	<b>(20.000)</b>	<b>(325.085)</b>

Castigos de colocaciones netas de provisiones:

Al 31 de diciembre de 2019	Créditos y cuentas por cobrar a clientes					
	Individual	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Total
		MM\$	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal 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)	
<b>Castigos de colocaciones netos de provisiones</b>	<b>18.192</b>	<b>47.514</b>	<b>13.965</b>	<b>70.588</b>	<b>150.259</b>	

Al 31 de diciembre de 2018	Créditos y cuentas por cobrar a clientes					
	Individual	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Total
		MM\$	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	
Castigos de colocaciones	54.399	80.127	28.558	249.668	412.752	
Provisiones aplicadas	(34.196)	(64.009)	(19.062)	(170.151)	(287.418)	
<b>Castigos de colocaciones netos de provisiones</b>	<b>20.203</b>	<b>16.118</b>	<b>9.496</b>	<b>79.517</b>	<b>125.334</b>	

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°32

#### REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Remuneraciones del personal	260.445	259.354
Bonos o gratificaciones	78.534	72.728
Compensaciones en acciones	(315)	(337)
Indemnización por años de servicio	25.006	21.869
Planes de pensiones	566	1.069
Gastos de capacitación	4.918	3.782
Sala cuna y jardín infantil	2.731	2.778
Fondos de salud	6.644	6.040
Otros gastos de personal	31.628	30.281
<b>Totales</b>	<b>410.157</b>	<b>397.564</b>

#### 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. El Banco mide los servicios recibidos y el pasivo incurrido, a valor razonable.

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 2019 y 2018 alcanza a \$315 millones y \$ 337 millones, respectivamente.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°33**  
**GASTOS DE ADMINISTRACIÓN**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>Gastos generales de administración</b>	<b>124.896</b>	<b>145.241</b>
Mantenimiento y reparación de activo fijo	19.214	20.962
Arriendos de oficina	-	29.761
Arriendo de equipos	-	55
Gastos por contratos de arrendamientos a corto plazo	4.177	-
Primas de seguro	3.848	3.439
Materiales de oficina	5.126	5.070
Gastos de informática y comunicaciones	52.017	44.209
Alumbrado, calefacción y otros servicios	2.848	4.849
Servicio de vigilancia y transporte de valores	12.187	12.168
Gastos de representación y desplazamiento del personal	4.109	3.444
Gastos judiciales y notariales	1.277	1.148
Honorarios por informes técnicos y auditoría	7.643	10.020
Otros gastos generales de administración	12.450	10.116
<b>Servicios subcontratados</b>	<b>71.572</b>	<b>65.358</b>
Procesamientos de datos	31.921	32.360
Servicio de archivos	3.518	3.401
Servicio de tasaciones	3.644	3.167
Personal outsourcing	10.139	9.936
Otros	22.350	16.494
<b>Gastos del directorio</b>	<b>1.356</b>	<b>1.297</b>
<b>Gastos de marketing</b>	<b>20.891</b>	<b>19.286</b>
<b>Impuestos, contribuciones, aportes</b>	<b>14.897</b>	<b>13.907</b>
Contribuciones de bienes raíces	1.936	1.730
Patentes	1.913	1.896
Otros impuestos	5	7
Aporte a la CMF (ex SBIF)	11.043	10.274
<b>Totales</b>	<b>233.612</b>	<b>245.089</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°34**  
**DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS**

- a) Los valores correspondientes a cargos a resultados por concepto de depreciaciones, amortizaciones y deterioros durante 2019 y 2018, se detallan a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2019 MM\$	2018 MM\$
<b>Depreciaciones y amortizaciones</b>		
Depreciación del activo fijo	(44.957)	(54.987)
Amortizaciones de intangibles	(26.348)	(24.293)
Depreciación y amortización activos por derecho a usar bienes en arrendamiento (*)	(34.787)	-
<b>Total depreciaciones y amortizaciones</b>	<b>(106.092)</b>	<b>(79.280)</b>
Deterioro del activo fijo (**)	(1.013)	(39)
Deterioro del intangible	-	-
Deterioro de activos por derecho a usar bienes en arrendamiento (**)	(1.713)	-
<b>Total deterioro</b>	<b>(2.726)</b>	<b>(39)</b>
<b>Totales</b>	<b>(108.818)</b>	<b>(79.319)</b>

(\*) Por aplicación de NIIF 16, según circular Bancos N°3.645 de la CMF (ex SBIF), se incorpora nueva línea de cargo por depreciación y amortización.

(\*\*) Al 31 de diciembre de 2019, el importe por deterioro asciende a \$2.726 millones (\$39 millones al 31 de diciembre de 2018), principalmente por siniestros relacionados a la conmoción social que sufrió el país ocurridos a partir del 18 de octubre de 2019 (Nota N° 03).

- b) La conciliación entre los valores libros y los saldos al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es la siguiente:

2019	Depreciación y amortización			
	Activo fijo MM\$	Intangibles MM\$	Activos por derecho a usar bienes en Arrendamiento MM\$	Total MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2019 (*)</b>	<b>(230.327)</b>	<b>(151.492)</b>	<b>(68.145)</b>	<b>(449.964)</b>
Cargos por depreciación, y amortización del ejercicio	(44.957)	(26.348)	(34.787)	(106.092)
Bajas y ventas del ejercicio	8.389	1.227	-	9.616
Otros	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>(266.895)</b>	<b>(176.613)</b>	<b>(102.932)</b>	<b>(546.440)</b>

(\*) Ver Nota N°02.

2018	Depreciación y amortización			
	Activo fijo MM\$	Intangibles MM\$	Activos por derecho a usar bienes en Arrendamiento MM\$	Total MM\$
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	<b>(290.932)</b>	<b>(261.828)</b>	-	<b>(552.760)</b>
Cargos por depreciación, y amortización del ejercicio	(54.987)	(24.293)	-	(79.280)
Bajas y ventas del ejercicio	77	-	-	77
Otros	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>(345.842)</b>	<b>(286.121)</b>	-	<b>(631.963)</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°35**  
**OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES**

a) Otros ingresos operacionales, está conformado por los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Ingresos por bienes recibidos en pago</b>		
Resultado venta de bienes recibidos en pago	5.613	7.106
Recupero de castigos y resultados bienes recibidos en pago	10.933	14.987
Otros ingresos bienes recibidos en pago	664	1.410
<b>Subtotales</b>	<b>17.210</b>	<b>23.503</b>
<b>Liberación de provisiones por riesgo país</b>	<b>67</b>	<b>-</b>
<b>Liberación de provisiones por contingencias</b>	<b>-</b>	<b>12.020</b>
<b>Subtotales</b>	<b>67</b>	<b>12.020</b>
<b>Otros ingresos</b>		
Arriendos		222
Resultado por venta de activo fijo	2.456	2.490
Utilidad en venta en participación en otras sociedades	-	-
Indemnizaciones de compañías de seguros por siniestros (*)	4.681	144
Otros	184	1.147
<b>Subtotales</b>	<b>7.321</b>	<b>4.003</b>
<b>Totales</b>	<b>24.598</b>	<b>39.526</b>

(\*) 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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Provisiones y gastos de bienes recibidos en pago</b>		
Castigos de bienes recibidos en pago	17.638	15.037
Provisiones por bienes recibidos en pago	1.809	816
Gastos por mantención de bienes recibidos en pago	2.072	1.721
<b>Subtotales</b>	<b>21.519</b>	<b>17.574</b>
<b>Gastos de tarjetas de crédito</b>	<b>1.077</b>	<b>3.151</b>
<b>Servicios a clientes</b>	<b>2.456</b>	<b>3.635</b>
<b>Otros gastos</b>		
Castigos operativos	973	798
Pólizas de seguros de vida y seguros generales de productos	21.205	9.964
Resultado por venta de activo fijo	67	62
Provisiones por contingencias	120	21
Pago Asociación de Retail	343	898
Pérdida por venta de participación en sociedades	126	-
Otros	13.135	9.637
<b>Subtotales</b>	<b>35.969</b>	<b>21.380</b>
<b>Totales</b>	<b>61.021</b>	<b>45.740</b>

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **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, de acuerdo a lo señalado en la letra b) de la Nota N°01 de los presentes Estados Financieros, 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 especies.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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:

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
<b>Créditos y cuentas por cobrar:</b>								
Colocaciones comerciales	246.868	375	2.986	685	122.289	459	4.298	233
Colocaciones para vivienda	-	-	20.473	-	-	-	18.814	-
Colocaciones de consumo	-	-	5.781	-	-	-	5.335	-
<b>Créditos y cuentas por cobrar:</b>	<b>246.868</b>	<b>375</b>	<b>29.240</b>	<b>685</b>	<b>122.289</b>	<b>459</b>	<b>28.447</b>	<b>233</b>
Provisión sobre colocaciones	(122)	(182)	(179)	(10)	(308)	(9)	(116)	(5)
<b>Colocaciones netas</b>	<b>246.746</b>	<b>193</b>	<b>29.061</b>	<b>675</b>	<b>121.981</b>	<b>450</b>	<b>28.331</b>	<b>228</b>
Garantías	462.513	-	23.918	288	442.854	-	22.893	7.171
<b>Créditos contingentes:</b>								
Avales y fianzas	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartas de crédito	4.112	-	-	63	5.392	-	2.060	44
Boletas de garantía	464.691	-	-	-	445.064	-	3.364	-
<b>Créditos contingentes:</b>	<b>468.803</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>63</b>	<b>450.456</b>	<b>-</b>	<b>5.424</b>	<b>44</b>
Provisiones sobre créditos contingentes	(835)	-	-	-	(1)	-	(18)	-
<b>Colocaciones contingentes netas</b>	<b>467.968</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>63</b>	<b>450.455</b>	<b>-</b>	<b>5.406</b>	<b>44</b>

El movimiento de colocaciones con partes relacionadas durante los ejercicios 2019 y 2018, ha sido el siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
<b>Saldo al 1 de enero de</b>	<b>572.745</b>	<b>459</b>	<b>33.871</b>	<b>7.899</b>	<b>476.906</b>	<b>771</b>	<b>27.051</b>	<b>7.826</b>
Altas de colocaciones	193.798	167	4.826	500	200.657	39	16.574	773
Bajas de colocaciones	(50.646)	(251)	(9.457)	(7.651)	(104.818)	(351)	(9.754)	(700)
<b>Totales</b>	<b>715.897</b>	<b>375</b>	<b>29.240</b>	<b>748</b>	<b>572.745</b>	<b>459</b>	<b>33.871</b>	<b>7.899</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°36

#### OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

##### b) Activos y pasivos con partes relacionadas

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Activos</b>								
Efectivo y depósitos en bancos	171.816	-	-	-	189.803	-	-	-
Instrumentos para negociación	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros	2.058.715	218.610	-	55	748.632	105.358	-	9
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos	185.317	210.579	-	-	38.960	51.842	-	-
<b>Pasivos</b>								
Depósitos y otras obligaciones a la vista	25.261	93.761	4.624	566	27.515	21.577	2.493	480
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	138.498	5.000	270	80	6.501	-	329	68
Depósitos y otras captaciones a plazo	1.183.235	282.171	4.246	2.204	2.585.337	-	3.189	838
Contratos de derivados financieros	2.159.660	288.013	-	3	770.624	112.523	-	-
Obligaciones con bancos	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrumentos de deuda emitidos	363.154	-	-	-	335.443	-	-	-
Otras obligaciones financieras	6.231	-	-	-	6.807	-	-	-
Otros pasivos	8.130	146.164	-	-	60.884	89.817	-	-

##### c) Resultados reconocidos con partes relacionadas

	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
<b>Ingreso (gasto) reconocido</b>								
Ingresos y gastos por intereses y comisiones	(41.181)	(5.235)	1.151	26	(53.256)	(156)	1.252	508
Ingresos y gastos por comisiones y honorarios	28.274	14.499	232	28	91.178	7.826	305	22
Utilidad neta de operaciones financieras y resultados de cambio (*)	(586.318)	(84.236)	-	-	(566.677)	65.727	27	(12)
Otros ingresos y gastos de operación	406	(2.026)	-	-	42	1.388	-	-
Remuneraciones y gastos del personal	-	-	(37.377)	-	-	-	(40.683)	-
Gastos de administración y otros	(11.877)	(47.757)	-	-	(43.035)	(50.764)	-	-
<b>Totales</b>	<b>(610.696)</b>	<b>(124.755)</b>	<b>(35.994)</b>	<b>54</b>	<b>(571.748)</b>	<b>24.021</b>	<b>(39.099)</b>	<b>518</b>

(\*) Corresponde principalmente a contratos de derivados que se utilizan para cubrir financieramente el riesgo cambiario de los activos y pasivos de las posiciones del Banco y sus afiliadas.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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" del Estado de Resultado Consolidado, corresponden a las siguientes categorías:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Remuneraciones del personal	16.264	16.924
Remuneraciones y gastos del Directorio	1.358	1.230
Bonos o gratificaciones	16.104	16.243
Compensaciones en acciones	(315)	(337)
Indemnizaciones por años de servicios	2.378	4.202
Plan de pensiones	566	1.069
Gastos de capacitación	37	210
Fondos de salud	273	284
Otros gastos de personal	712	858
<b>Totales</b>	<b>37.377</b>	<b>40.683</b>

##### e) Conformación del personal clave

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la conformación del personal clave del Banco se encuentra conformada de la siguiente forma:

Cargos	N° de ejecutivos	
	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
Directores	11	11
Gerentes de división	13	12
Gerentes	106	108
<b>Totales personal clave</b>	<b>130</b>	<b>131</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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 2019 ascienden a \$ 7.195 millones (\$ 6.804 millones en 2018).

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 2019 y 2018:

	Planes post-empleo 2019	Planes post-empleo 2018
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 2019 y 2018

**NOTA N°37**  
**PLANES DE PENSIONES, continuación**

El movimiento del ejercicio por beneficios post empleo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Activos por beneficios post empleo de prestaciones definidas	7.195	6.804
<b>Compromisos por planes de prestaciones definidas</b>		
Con el personal activo	(6.525)	(5.958)
Causadas por el personal pasivo	-	-
Menos:		
(Ganancias) pérdidas actuariales no reconocidas	-	-
<b>Saldos al cierre del ejercicio</b>	<b>670</b>	<b>846</b>

El flujo del ejercicio por beneficios post empleo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>a) Valor razonable de los activos del plan</b>		
<b>Saldo al inicio del ejercicio</b>	<b>6.804</b>	<b>7.919</b>
Rendimiento esperado de los contratos de seguros	333	353
Aportaciones a cargo del empleador	859	836
(Ganancias) pérdidas actuariales	-	-
Primas pagadas	-	-
Prestaciones pagadas	(801)	(2.304)
<b>Valor razonable de los activos del plan al cierre del ejercicio</b>	<b>7.195</b>	<b>6.804</b>
<b>b) Valor actual de las obligaciones</b>		
<b>Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio</b>	<b>(5.958)</b>	<b>(6.998)</b>
Incorporación neta de sociedades al Grupo	-	-
Costo de servicios del período corriente	(567)	(1.069)
Costo por intereses	-	-
Efecto reducción /liquidación	-	-
Prestaciones pagadas	-	-
Costo servicios pasados	-	-
(Ganancias) pérdidas actuariales	-	-
Otros movimientos	-	2.109
<b>Valor actual de las obligaciones al cierre del ejercicio</b>	<b>(6.525)</b>	<b>(5.958)</b>
<b>Saldo neto al cierre del ejercicio</b>	<b>670</b>	<b>846</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°37****PLANES DE PENSIONES, continuación**

Rendimiento esperado del Plan:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
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	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
Costos del servicio del período corriente	566	1.069
Costo por intereses	-	-
Rendimiento esperado de los activos del plan	(333)	(353)
<b>Rendimiento esperado de los contratos de seguros vinculados a Plan:</b>	-	-
Dotaciones extraordinarias	-	-
(Ganancias)/pérdidas actuariales reconocidas en el ejercicio	-	-
Costo de servicios pasados	-	-
Otros	-	-
<b>Totales</b>	<b>233</b>	<b>716</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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 2019 y 2018:

	Al 31 de diciembre de			
	2019		2018	
	Monto registrado MM\$	Valor razonable MM\$	Monto registrado MM\$	Valor razonable MM\$
<b>Activos</b>				
Instrumentos para negociación	270.204	270.204	77.041	77.041
Contratos de derivados financieros	8.148.608	8.148.608	3.100.635	3.100.635
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	31.838.568	34.668.858	29.485.435	30.573.611
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	4.010.272	4.010.272	2.394.323	2.394.323
Depósito de dinero en garantía	314.616	314.616	170.232	170.232
<b>Pasivos</b>				
Depósitos y obligaciones con bancos	26.010.067	26.200.921	23.597.863	23.770.106
Contratos de derivados financieros	7.390.654	7.390.654	2.517.728	2.517.728
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	9.727.081	10.718.997	8.330.633	8.605.135
Garantías por operaciones threshold	994.714	994.714	371.512	371.512

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 en menos de un año se valúan a su valor registrado, porque son, debido a su corto plazo de madurez, consideradas 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.

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **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**

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 2019 y 2018

**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, Depositos en garantía	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 2019 y 2018

**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 moción browniana 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.
· 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 2019 y 2018:

31 de diciembre de	2019 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
<b>Activos</b>				
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	-
<b>Totales</b>	<b>12.743.700</b>	<b>4.262.625</b>	<b>8.465.462</b>	<b>15.613</b>
<b>Pasivos</b>				
Derivados	7.390.654	-	7.387.704	2.950
Garantías por operaciones threshold	994.714	-	994.714	-
<b>Totales</b>	<b>8.385.368</b>	<b>-</b>	<b>8.382.418</b>	<b>2.950</b>

31 de diciembre de	2018 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
<b>Activos</b>				
Instrumentos para negociación	77.041	71.158	5.883	-
Instrumentos disponibles para la venta	2.394.323	2.368.768	24.920	635
Derivados	3.100.635	-	3.089.077	11.558
Depósitos de dinero en garantía	170.232	-	170.232	-
<b>Totales</b>	<b>5.742.231</b>	<b>2.439.926</b>	<b>3.290.112</b>	<b>12.193</b>
<b>Pasivos</b>				
Derivados	2.517.728	-	2.516.933	795
Garantías por operaciones threshold	371.512	-	371.512	-
<b>Totales</b>	<b>2.889.240</b>	<b>-</b>	<b>2.888.445</b>	<b>795</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°38**

**VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación**

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 2019 y 2018:

31 de diciembre de	2019 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
<b>Activos</b>				
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	34.668.858	-	-	34.668.858
<b>Totales</b>	<b>34.668.858</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>34.668.858</b>
<b>Pasivos</b>				
Depósitos y obligaciones con bancos	26.200.921	-	15.903.489	10.297.432
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	10.718.997	-	10.718.997	-
<b>Totales</b>	<b>36.919.918</b>	<b>-</b>	<b>26.622.486</b>	<b>10.297.432</b>

31 de diciembre de	2018 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
<b>Activos</b>				
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	30.573.611	-	-	30.573.611
<b>Totales</b>	<b>30.573.611</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30.573.611</b>
<b>Pasivos</b>				
Depósitos y obligaciones con bancos	23.770.106	-	15.028.689	8.741.417
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	8.605.135	-	8.605.135	-
<b>Totales</b>	<b>32.375.241</b>	<b>-</b>	<b>23.633.824</b>	<b>8.741.417</b>

No hubo transferencia entre los niveles 1 y 2 para los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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 2019 y 2018:

	Activos MM\$	Pasivos MM\$
<b>Al 1 de enero de 2019</b>	<b>12.193</b>	<b>795</b>
<b>Ganancias (pérdidas) totales realizadas y no realizadas:</b>		
Incluidas en ganancias	3.350	2.155
Incluidas en resultados integrales	70	-
Compras, emisiones y colocaciones (netas)	-	-
<b>Al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>15.613</b>	<b>2.950</b>
<b>Ganancias o pérdidas totales incluidas en resultado al del 2019 atribuibles al cambio en ganancias(pérdidas) no realizadas relativas a activos o pasivos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>3.420</b>	<b>2.155</b>
	Activos MM\$	Pasivos MM\$
<b>Al 1 de enero de 2018</b>	<b>22.987</b>	<b>7</b>
<b>Ganancias (pérdidas) totales realizadas y no realizadas:</b>		
Incluidas en ganancias	(10.769)	(802)
Incluidas en resultados integrales	(25)	-
Compras, emisiones y colocaciones (netas)	-	-
<b>Al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>12.193</b>	<b>(795)</b>
<b>Ganancias o pérdidas totales incluidas en resultado del 2018 atribuibles al cambio en ganancias(pérdidas) no realizadas relativas a activos o pasivos al 31 de diciembre de 2017</b>	<b>(10.794)</b>	<b>(802)</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°38****VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación**

Las ganancias (pérdidas) realizadas y no realizadas incluidas en resultado para el año 2019 y 2018 de los activos y pasivos valorados a valor razonable sobre una base recurrente mediante significativas entradas no observables (Nivel 3), se registran en el Estado del Resultado Consolidado dentro del rubro "Utilidad neta de operaciones financieras".

El efecto potencial al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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 2019 y 2018:

Al 31 de diciembre de 2019	Instrumentos financieros vinculados, compensados en balance			Restos de instrumentos financieros no vinculados y/o no sujetos a compensación	Importe en balance de situación
	Importes brutos	Importes compensados en balance	Importe neto presentados en balance		
	MM\$	MM\$	MM\$		
<b>Activo</b>					
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
<b>Totales</b>	<b>8.148.151</b>	<b>-</b>	<b>8.148.151</b>	<b>31.839.024</b>	<b>39.987.175</b>
<b>Pasivo</b>					
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
Dépositos y obligaciones con bancos	-	-	-	26.010.067	26.010.067
<b>Totales</b>	<b>7.768.200</b>	<b>-</b>	<b>7.768.200</b>	<b>26.012.576</b>	<b>33.780.776</b>

Al 31 de diciembre de 2018	Instrumentos financieros vinculados, compensados en balance			Restos de instrumentos financieros no vinculados y/o no sujetos a compensación	Importe en balance de situación
	Importes brutos	Importes compensados en balance	Importe neto presentados en balance		
	MM\$	MM\$	MM\$		
<b>Activo</b>					
Contratos de derivados financieros	1.947.726	-	1.947.726	1.152.909	3.100.635
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-
Créditos y cuentas por cobrar a clientes, más Adeudado por bancos	-	-	-	29.485.435	29.485.435
<b>Totales</b>	<b>1.947.726</b>	<b>-</b>	<b>1.947.726</b>	<b>30.638.344</b>	<b>32.586.070</b>
<b>Pasivo</b>					
Contratos de derivados financieros	1.735.555	-	1.735.555	782.173	2.517.728
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	48.545	-	48.545	-	48.545
Dépositos y obligaciones con bancos	-	-	-	23.597.862	23.597.862
<b>Totales</b>	<b>1.784.100</b>	<b>-</b>	<b>1.784.100</b>	<b>24.380.035</b>	<b>26.164.135</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°38

#### VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

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 2019		Al 31 de diciembre de 2018	
	Activo MM\$	Pasivo MM\$	Activo MM\$	Pasivo MM\$
Contratos de Derivados con acuerdo de colateral umbral igual a cero	7.478.838	6.748.219	2.639.834	2.133.149
Contratos de Derivados con acuerdo de colateral umbral distinto a cero	532.298	517.814	344.521	262.683
Contratos de Derivados sin acuerdo de colateral	137.472	124.621	116.280	121.896
<b>Total contratos de derivados financieros</b>	<b>8.148.608</b>	<b>7.390.654</b>	<b>3.100.635</b>	<b>2.517.728</b>

**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 España, 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.

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### 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. En 2015 y 2014, todavía se usaba el mismo modelo VaR y no ha habido ningún cambio de metodología.

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 2019 y 2018

#### NOTA N°39

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

En ningún momento de los años 2019 y 2018, 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 2019 como 2018, 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	2019 MMUSD	2018 MMUSD
<b>Consolidado:</b>		
Alta	15,78	5,23
Baja	1,33	1,21
Promedio	3,06	2,01
<b>Inversiones renta fija:</b>		
Alta	9,77	2,54
Baja	1,18	1,19
Promedio	2,33	1,71
<b>Inversiones renta variable:</b>		
Alta	-	0,01
Baja	0,01	-
Promedio	-	-
<b>Inversiones moneda extranjera</b>		
Alta	6,05	4,29
Baja	0,10	0,09
Promedio	1,60	1,14

#### 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 2019 y 2018

**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 el Estado de Situación Financiera Consolidado 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 2019 y 2018

	2019		2018	
	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital
<b>Cartera de gestión financiera – moneda local (en \$ MM)</b>				
Límite de pérdida	100.000	275.000	48.000	192.001
Alta	32.719	273.473	43.742	189.725
Baja	12.686	145.338	27.854	170.450
Promedio	24.398	228.772	37.569	180.972
<b>Cartera de gestión financiera – moneda extranjera (en millones \$US)</b>				
Límite de pérdida	30	75	30	75
Alta	20	35	12	38
Baja	5	1	4	(10)
Promedio	12	12	9	22
<b>Cartera de gestión financiera – consolidada (en \$MM)</b>				
Límite de pérdida	100.000	275.000	48.000	192.002
Alta	34.462	271.989	45.492	192.848
Baja	15.236	143.836	29.167	168.766
Promedio	27.634	227.303	38.908	182.557

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.

**NOTA N°39**

**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación**

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 de 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.
- 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.

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **NOTA N°39**

#### **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación**

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.

#### **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 cuál 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.

A continuación, se presenta la distribución por activo financiero de la exposición máxima al riesgo de crédito del Banco al 31 de diciembre de 2019 y 2018, sin deducir las garantías reales ni las mejoras crediticias recibidas:

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°39**  
**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación**

	Nota	Al 31 de diciembre de	
		2019 Monto de exposición MM\$	2018 Monto de exposición MM\$
Depósitos en bancos	5	2.693.342	1.240.578
Operaciones con liquidación en curso	5	355.062	353.757
Instrumentos para negociación	6	270.204	77.041
Contrato de retrocompra y préstamos de valores	7	-	-
Contratos de derivados financieros	8	8.148.608	3.100.635
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos (neto)	9 y 10	31.838.568	29.485.435
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	11	4.010.272	2.394.323
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:			
Cartas de créditos documentarias emitidas	22	140.572	223.420
Cartas de crédito del exterior confirmadas	22	70.192	57.038
Boletas de garantía	22	1.929.894	1.954.205
Líneas de crédito disponibles	22	8.732.422	8.997.650
Avales y fianzas	22	451.950	133.623
Otros compromisos de créditos irrevocables	22	485.991	327.297
<b>Totales</b>		<b>59.127.077</b>	<b>48.345.002</b>

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 2019 y 2018:

Categoría Comerciales Carterizados	Al 31 de diciembre de							
	2019				2018			
	Individuales MM\$	Porcentaje %	Provisión MM\$	Porcentaje %	Individuales MM\$	Porcentaje %	Provisión MM\$	Porcentaje %
<b>A1</b>	99.042	0,31	34	0,00	29.998	0,10	9	0,00
<b>A2</b>	907.696	2,78	572	0,06	1.074.789	3,55	735	0,09
<b>A3</b>	2.213.921	6,77	3.434	0,38	2.746.323	9,07	3.811	0,48
<b>A4</b>	3.514.637	10,74	19.937	2,23	3.222.102	10,64	18.697	2,35
<b>A5</b>	2.226.246	6,81	29.599	3,31	1.796.864	5,93	21.455	2,69
<b>A6</b>	1.134.045	3,46	23.568	2,67	981.170	3,24	15.159	1,90
<b>B1</b>	603.202	1,85	10.689	1,21	495.102	1,64	11.550	1,45
<b>B2</b>	83.341	0,25	3.428	0,38	82.112	0,27	5.561	0,70
<b>B3</b>	85.851	0,27	4.590	0,51	67.703	0,22	2.943	0,37
<b>B4</b>	133.701	0,41	23.797	2,66	93.133	0,31	21.871	2,75
<b>C1</b>	158.437	0,48	3.169	0,35	154.708	0,51	3.094	0,39
<b>C2</b>	75.830	0,24	7.583	0,85	55.611	0,18	5.562	0,70
<b>C3</b>	48.601	0,14	12.150	1,36	45.171	0,15	11.293	1,42
<b>C4</b>	41.372	0,12	16.549	1,85	36.005	0,12	14.402	1,81
<b>C5</b>	44.904	0,13	29.188	3,27	65.465	0,22	42.552	5,34
<b>C6</b>	53.646	0,16	48.262	5,40	71.035	0,23	63.932	8,03
<b>Subtotal</b>	<b>11.424.472</b>	<b>34,92</b>	<b>236.549</b>	<b>26,49</b>	<b>11.017.291</b>	<b>36,38</b>	<b>242.626</b>	<b>30,47</b>
	<b>Grupales MM\$</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Provisión MM\$</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Grupales MM\$</b>	<b>Porcentaje %</b>	<b>Provisión MM\$</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Comercial</b>								
Cartera normal	4.027.776	12,31	76.918	8,61	3.793.923	12,53	60.255	7,56
Cartera en incumplimiento	462.583	1,41	198.975	22,27	443.539	1,46	170.024	21,34
<b>Subtotal</b>	<b>4.490.359</b>	<b>13,72</b>	<b>275.893</b>	<b>30,88</b>	<b>4.237.462</b>	<b>13,99</b>	<b>230.279</b>	<b>28,90</b>
<b>Vivienda</b>								
Cartera normal	10.733.871	32,81	21.078	2,36	9.678.316	31,96	20.979	2,63
Cartera en incumplimiento	529.124	1,62	47.383	5,31	472.665	1,56	43.262	5,43
<b>Subtotal</b>	<b>11.262.995</b>	<b>34,43</b>	<b>68.461</b>	<b>7,67</b>	<b>10.150.981</b>	<b>33,52</b>	<b>64.241</b>	<b>8,06</b>
<b>Consumo</b>								
Cartera normal	5.258.137	16,07	124.054	13,89	4.601.694	15,20	103.020	12,93
Cartera en incumplimiento	280.920	0,86	188.191	21,07	274.595	0,91	156.422	19,64
<b>Subtotal</b>	<b>5.539.057</b>	<b>16,93</b>	<b>312.245</b>	<b>34,96</b>	<b>4.876.289</b>	<b>16,11</b>	<b>259.442</b>	<b>32,57</b>
<b>Totales carteras</b>	<b>32.716.883</b>	<b>100,00</b>	<b>893.148</b>	<b>100,00</b>	<b>30.282.023</b>	<b>100,00</b>	<b>796.588</b>	<b>100,00</b>

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°39**  
**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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 2019, la exposición extranjera del Banco, incluido el riesgo de la contraparte en la cartera de instrumentos derivados, fue de USD2.309 millones o el 3,65% 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 2019, considerando el valor razonable de los instrumentos derivados.

País	Clasificación	Instrumentos derivados (ajustados a mercado) MM USD	Depósitos	Créditos	Inversiones financieras	Exposición
			MM USD	MM USD	MM USD	total MM USD
China	2	0,00	0,00	7,23	0,00	7,23
Colombia	2	1,24	0,00	0,00	0,00	1,24
Italia	2	0,00	1,36	0,32	0,00	1,68
México	2	9,42	0,04	0,00	0,00	9,46
Panamá	2	1,50	0,00	0,00	0,00	1,50
Perú	2	2,20	0,00	0,00	0,00	2,20
Uruguay	2	0,00	0,00	0,10	0,00	0,10
<b>Total</b>		<b>14,36</b>	<b>1,40</b>	<b>7,65</b>	<b>0,00</b>	<b>23,41</b>

Nuestra exposición a España dentro del grupo es la siguiente:

Contraparte	País	Clasificación	Instrumentos derivados (ajustados a mercado)	Depósitos	Créditos	Inversiones financieras	Exposición total
			MM USD	MM USD	MM USD	MM USD	
Banco Santander España (*)	España	1	319,0	54,8	0,4	0,0	374,20
Santander UK	UK	1	24,0	2,0	0,0	0,0	26,00
Banco Santander Mexico	Mexico	2	9,4	0,0	0,0	0,0	9,4

(\*) 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

(\*) Incluimos nuestra exposición a las sucursales de Santander en Nueva York y Hong Kong como exposición a España.

**Banco Santander-Chile y Afiliadas**  
**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°39**

**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación**

**Deterioro de otros instrumentos financieros**

Al 31 de diciembre del 2019 y 2018 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 2019 y 2018:

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	MM\$	MM\$
<b>Activos financieros no deteriorados:</b>		
Propiedades/hipotecas	23.371.510	22.047.354
Inversiones y otros	2.785.219	2.200.776
<b>Activos financieros deteriorados:</b>		
Propiedades/hipotecas	101.456	119.181
Inversiones y otros	525	865
<b>Totales</b>	<b>26.258.710</b>	<b>24.368.176</b>

### **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 descalces de plazos.

Esos límites afectan a los descalces entre flujos futuros de ingresos y de egresos del Banco considerado individualmente y son los siguientes:

- i. Descalces de hasta 30 días para todas las monedas, hasta una vez el capital básico;
- ii. descalces de hasta 30 días para las monedas extranjeras, hasta una vez el capital básico; y
- iii. descalces 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 descalces 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 2019 y 2018

**NOTA N°39**  
**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación**

	Al 31 de diciembre de	
	2019	2018
	%	%
A 30 días	63	20
A 30 días moneda extranjera	-	-
A 90 días	79	37

Seguidamente se presenta el desglose, por vencimientos contractuales, de los saldos de los activos y pasivos del Banco al 31 de diciembre de 2019 y 2018, considerando además aquellos compromisos no reconocidos:

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)
<b>Vencimiento neto</b>	<b>(7.254.393)</b>	<b>(2.127.458)</b>	<b>(3.934.747)</b>	<b>1.644.230</b>	<b>3.638.303</b>	<b>2.294.938</b>	<b>10.264.831</b>	<b>4.525.704</b>

**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)
<b>Vencimiento neto, incluyendo compromisos</b>	<b>(7.254.393)</b>	<b>(2.360.876)</b>	<b>(4.492.280)</b>	<b>378.726</b>	<b>3.222.850</b>	<b>2.196.530</b>	<b>10.242.539</b>	<b>1.933.096</b>

Al 31 de diciembre de 2018	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)	2.827.643	5.798.664	2.451.466	5.504.699	6.214.328	3.808.562	11.838.090	38.443.452
Vencimiento de pasivos (Nota N°20)	(9.786.584)	(5.517.050)	(4.675.171)	(5.633.116)	(3.268.117)	(2.027.157)	(4.290.707)	(35.197.902)
<b>Vencimiento neto</b>	<b>(6.958.941)</b>	<b>281.614</b>	<b>(2.223.705)</b>	<b>(128.417)</b>	<b>2.946.211</b>	<b>1.781.405</b>	<b>7.547.383</b>	<b>3.245.550</b>

**Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:**

Avales y fianzas	-	(22.128)	(63.230)	(41.637)	-	(6.628)	-	(133.623)
Cartas de crédito del exterior confirmadas	-	(3.842)	(9.128)	(33.177)	(212)	(10.679)	-	(57.038)
Cartas de créditos documentarias emitidas	-	(12.469)	(110.970)	(54.015)	-	(45.937)	(2)	(223.393)
Garantías	-	(663.642)	(188.147)	(905.554)	(75.909)	(87.597)	(33.356)	(1.954.205)
<b>Vencimiento neto, incluyendo compromisos</b>	<b>(6.958.941)</b>	<b>(420.467)</b>	<b>(2.595.180)</b>	<b>(1.162.800)</b>	<b>2.870.090</b>	<b>1.630.564</b>	<b>7.514.025</b>	<b>877.291</b>

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.

## **Banco Santander-Chile y Afiliadas**

### **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### **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 exámenes son presentados 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°9 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). 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 2019 y 2018

#### 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 \$ 22.053 millones o US \$ 31,6 millones al 31 de diciembre de 2019) 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 2019, la proporción de nuestro capital regulatorio con respecto a los activos ponderados por riesgo, neta de la provisión para pérdidas por préstamos y deducciones, fue de 12,86% y nuestra proporción de capital básico fue de 6,96%.

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.

Los niveles de capital básico y patrimonio neto efectivo al cierre de cada período son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de		Razón	
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2019	2018	2019	2018
	MCh\$	MCh\$	%	%
Capital basico	3.390.823	3.239.546	6,96	7,72
Capital regulatorio	4.304.401	4.101.664	12,86	13,40

##### 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 2019 y 2018

#### NOTA N°40

#### ACTIVOS NO CORRIENTES CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA

El Banco decidió implementar su red de adquirencia, con lo cual abandonará las inversiones en las sociedades que le proveían dichos servicios. Por ende, la alta administración se ha comprometido en un plan de búsqueda de compradores para dichas participaciones accionarias.

De acuerdo a lo requerido por 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.

Las siguientes inversiones en asociadas fueron reclasificadas a activos no corrientes mantenidos para la venta:

Al 31 de diciembre de	Participación %	2019		2018
		Activo MM\$	Resultado MM\$	Resultado MM\$
Transbank	25,00	19.093	1.442	284
Nexus	1,94	357	136	3.118
Redbanc	33,43	2.944	121	368
<b>Totales</b>		<b>22.394</b>	<b>1.699</b>	<b>3.770</b>

## Banco Santander-Chile y Afiliadas

### Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

#### NOTA N°41

#### HECHOS POSTERIORES

##### Emisión y recompra de bonos

Con fecha 07 de enero de 2020 Banco Santander Chile colocó un bono en el mercado internacional a 5 años, por un monto total de US\$ 750 millones bajo la Rule 144-A de la Securities Exchange Commission de Estados Unidos.

Con fecha 21 de enero de 2020, el Banco realizó una colocación de bono subordinado por US\$ 200.000.000.

Con fecha 04 de febrero de 2020, el Banco realizó una colocación de bono corriente por UF 2.000.000.

El Banco ha realizado las siguientes recompras de bonos corrientes durante el 2020:

- 02 de enero de 2020 por UF 357.000
- 13 de enero de 2020 por CLP 50.000.000
- 14 de enero de 2020 por UF 131.000
- 14 de enero de 2020 por CLP 9.820.000.000
- 15 de enero de 2020 por CLP 400.000.000
- 21 de enero de 2020 por UF 171.000
- 21 de enero de 2020 por UF 181.000
- 21 de enero de 2020 por CLP 330.000.000
- 22 de enero de 2020 por CLP 11.430.000.000
- 24 de enero de 2020 por UF 2.000
- 29 de enero de 2020 por UF 1.000
- 31 de enero de 2020 por UF 40.000
- 17 de febrero de 2020 por UF 15.000
- 17 de febrero de 2020 por UF 2.000
- 18 de febrero de 2020 por UF 50.000
- 18 de febrero de 2020 por UF 4.000
- 20 de febrero de 2020 por UF 350.000
- 20 de febrero de 2020 por UF 115.000
- 21 de febrero de 2020 por UF 57.000
- 21 de febrero de 2020 por UF 24.000
- 24 de febrero de 2020 por UF 10.000
- 24 de febrero de 2020 por UF 250.000

##### Inversiones en sociedades y Filiales

a. **Nexus S.A.**

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.

b. **Santander Consumer Chile S.A.**

Con fecha 7 de enero de 2020 en Junta Extraordinaria de Accionistas se acordó la transformación de Santander Consumer Chile S.A. de sociedad anónima cerrada a una sociedad de responsabilidad limitada, que girará bajo la razón social Santander Consumer Finance Limitada.

c. **Santander S.A. Sociedad Securitizadora**

Con fecha 16 de enero de 2020, la Sociedad informó en hecho esencial a la Comisión para el Mercado Financiero, la Junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 15 de enero de 2020 en la que se acordó modificar el acuerdo de aumento de capital de fecha 27 de noviembre de 2018, estableciendo que dicho aumento no modifica el número de acciones de la Sociedad, quedando el capital conformado por 280 acciones ordinarias, nominativas, de una sola serie y sin valor nominal.

---

**Banco Santander-Chile y Afiliadas****Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 y 2018

**NOTA N°41****HECHOS POSTERIORES, continuación****Nuevas normativas**

Con fecha 27 de enero de 2020 la CMF pone en consulta las normas relacionadas a Basilea III para determinar los activos ponderados por riesgo de crédito en la banca y el marco de implementación asociados a los colchones de capital mencionados en la Ley General de Bancos.

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 Banco se encuentra evaluando los eventuales efectos que pueda generar su implementación.

No existen otros hechos posteriores que revelar, ocurridos entre el 1 de enero de 2020 y la fecha de emisión de estos Estados Financieros Consolidados (27 de febrero de 2020).

**JONATHAN COVARRUBIAS H.**  
**Gerente de Contabilidad**

**MIGUEL MATA HUERTA**  
**Gerente General**



