

Think **Value**
Think **Customer**
Think **Global**



Informe anual
2023

ÍNDICE



1 PRESENTACIÓN

Mensaje del Presidente del Directorio
Carta del Gerente General
Principales cifras
Historia de Santander Chile
Hitos 2023

2 UN BANCO PARA TODOS

Grupo Santander
Negocio global
Presencia en Chile
Resultados 2023
Áreas de negocio

3 ESTRATEGIA

Estrategia de Santander Chile
Sostenibilidad y dimensiones ESG
Derechos Humanos
Vínculos y asociaciones
Doble materialidad

4 LIDERAZGO

Gobierno corporativo
Directorio
Alta administración
Valor para los accionistas
Gestión de riesgos
Responsabilidad, ética y cumplimiento

5 NEGOCIO

Innovación
Experiencia de clientes
Transformación digital
Ciberseguridad y protección de datos
Financiamiento sostenible

6 PERSONAS Y SOCIEDAD

Un equipo comprometido
Cultura sólida y gestión del talento
Diversidad e inclusión
Salud y bienestar
Cadena de suministro responsable
Inclusión financiera
Compromiso con el desarrollo social

7 ENTORNO AMBIENTAL

Cambio climático
Ecoeficiencia operacional

8 ANEXOS

Información adicional
Índices y tablas de indicadores
Carta de verificación

9 ESTADOS FINANCIEROS



Este informe anual también está disponible en www.santander.cl

1 Presentación

Mensaje del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Principales cifras

Historia de Santander Chile

Hitos 2023





MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO [GRI 2-22]



Estimados accionistas,

Es un privilegio dirigirme a ustedes en nombre de todo el Directorio de Santander Chile al cierre de otro año desafiante, pero igualmente gratificante para nuestro Banco. En un entorno global que sigue transformándose rápidamente, nuestra institución ha mantenido el enfoque inquebrantable en la solidez y solvencia, entendiendo que son la piedra angular para apoyar el progreso del país y de cada chileno.

En 2023 profundizamos nuestro compromiso con Chile y sus habitantes, utilizando para ello la innovación como una herramienta clave y necesaria para mejorar aún más nuestra oferta de valor. Así, desplegamos una serie de productos y servicios con foco en las personas y las empresas, con especial énfasis en mejorar la calidad de vida de todos quienes viven en este maravilloso país.

Este objetivo va unido indisolublemente con el desarrollo sostenible de las comunidades donde estamos presentes: para Santander Chile el progreso va de la mano con el respeto y cuidado de nuestro entorno. Una expansión sana y robusta de la economía es el vehículo para alcanzar una sociedad más justa y sostenible. Así, nuestra estrategia no solo se ha centrado en fortalecer nuestra posición financiera, sino también en ser pioneros en la transición hacia prácticas más responsables. Esto se refleja en nuestra creciente cartera de productos y servicios financieros verdes, diseñados para impulsar tanto el desarrollo como la protección del medio ambiente, acompañando así a nuestros clientes a transitar hacia una economía más verde.

En el contexto de nuestro país y en un año de ajustes, el desafío de retomar una senda de crecimiento constante es más relevante que nunca, sobre todo tras vivir un ejercicio de paulatino proceso de normalización de la inflación, la que cerró el año dentro del rango de tolerancia del Banco Central, y el comienzo del proceso de rebajas de la Tasa de Política Monetaria por parte del instituto emisor, que ayudarán a expandir la economía. En este escenario, los desafíos están claros: las brechas en educación, salud y pensiones, entre otros, requieren de una atención urgente y de soluciones innovadoras, que generen cambios positivos y no modificaciones para quedar donde mismo.

Estamos convencidos de que el sector financiero, y en particular nuestro Banco, tienen un papel fundamental en la movilización de recursos y en la generación de oportunidades para abordar estas necesidades. Nuestro enfoque se ha centrado en promover el crecimiento económico no como un fin en sí mismo, sino como el medio para construir una sociedad más equitativa y resiliente, que le entregue soluciones y mejor calidad de vida a cada una de las personas que viven en Chile.

La adaptabilidad ha sido, sin duda, un elemento fundamental en nuestro desempeño del ejercicio anterior. Hemos enfrentado desafíos significativos, pero también hemos sabido identificar y aprovechar oportunidades únicas que nos han permitido fortalecer nuestra relación con los clientes y la comunidad en general. Nuestra gente, el mejor activo con el que contamos, ha demostrado una capacidad excepcional para superar obstáculos y adecuarse a un entorno en constante cambio, siempre manteniendo un alto nivel de compromiso y excelencia a toda prueba.

Mirando hacia el futuro, nos mantenemos firmes en nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas. Con la innovación como uno de nuestros pilares fundamentales, seguiremos explorando nuevas formas de mejorar la experiencia de nuestros clientes y de generar un impacto positivo en la sociedad, con soluciones únicas y creativas. Estamos comprometidos a ser líderes no solo en el ámbito financiero, sino también en la promoción de un desarrollo sostenible y responsable de Chile.

En conclusión, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a cada uno de nuestros colaboradores, clientes y accionistas. Su confianza y apoyo son esenciales para nosotros y son la razón por la que seguimos avanzando y creciendo. Juntos estamos construyendo un banco que no solo es líder en el mercado, sino que también es un verdadero agente de cambio para un Chile mejor.

Muchas gracias.

Claudio Melandri Hinojosa

CARTA DEL GERENTE GENERAL Y COUNTRY HEAD



Lo hemos dicho enfáticamente: el cliente está en el centro de nuestro quehacer, es el foco de todo lo que hacemos a diario. Por eso, nos esforzamos cada día por mejorar la experiencia de servicio que les entregamos, algo que fue ampliamente reconocido por ellos en 2023.

Estimados accionistas,

Pongo a disposición de ustedes el Informe Anual, la Memoria Integrada y los Estados Financieros de Banco Santander Chile correspondiente a 2023. A lo largo de sus páginas se detallan los principales hitos alcanzados por esta entidad y que son fruto del encomiable trabajo de nuestros equipos. A continuación, describiré la visión estratégica que hemos implementado, que se plasma en nuestra hoja de ruta Chile First, con la que esperamos seguir profundizando nuestro liderazgo, agregando valor para nuestros diversos grupos de interés, a la vez que cumplimos con nuestro principal propósito: ayudar a las personas y empresas a progresar en Chile.

Los resultados obtenidos en 2023 nos dejan en una sólida posición, con una cuota de mercado del 17,4% en depósitos y créditos, lo que nos consolida como el banco más grande del país (sin considerar las operaciones de otros bancos en el exterior). Al cierre de diciembre pasado la utilidad neta atribuible a ustedes, propietarios del Banco, alcanzó los \$ 496 mil millones, con un ROAE de 11,9%. La acción del Banco ha tenido un desempeño excelente, siendo la acción del sistema financiero que más se ha revalorizado (35,8% incluyendo dividendos) frente al mercado (17,8% del IPSA), lo que es reflejo tanto de los resultados anuales como de las perspectivas de generación de valor futuro.

La contribución neta de nuestros segmentos de negocio continúa creciendo de manera consistente, aumentando 34,7% a/a. Específicamente, los segmentos Banca Retail, Banca Empresas e Instituciones (BEI) y Banca Corporativa y de Inversión (SCIB) se expandieron 25,6%, 27,9% y 65,4% a/a, respectivamente, resaltando la excelente calidad de servicio de nuestras distintas áreas.

A lo anterior, se suma el muy buen resultado de los ingresos netos de comisiones, los cuales se elevaron 23,4% en el año, producto del fuerte crecimiento de clientes y un mayor uso de productos. Con esto, el ratio de recurrencia (comisiones netas totales divididas por gastos totales) se incrementó desde 42,4% acumulado a diciembre de 2022 a 55,3% acumulado a diciembre de 2023, demostrando que más de la mitad de los gastos del Banco se financian con las comisiones generadas por nuestros clientes.

Con todo, los niveles de capital siguen muy sólidos, llegando a un ratio de Basilea de 17,6%, el cual considera un CET1 de 11,1%, muy por sobre el requerimiento exigido por la regulación de Chile.

Por último, mantenemos nuestras clasificaciones de riesgo que son de las más altas de América Latina con una calificación A2 de Moody's, A- de Standard and Poor's, A+ de Japan Credit Rating Agency, AA- de HR Ratings y A de KBRA, todas ellas con una perspectiva estable.

Estos resultados nos permiten enfocarnos en nuestra misión de apoyar el progreso de las personas y las empresas, contribuyendo con decisión al desarrollo de Chile. Prueba de esta confianza es que en 2023 anunciamos un plan de inversión por US\$ 800 millones en infraestructura y tecnología de cara a 2026. En detalle, US\$ 350 millones se destinarán al nuevo edificio corporativo, a través de Santander Investment, perteneciente a Grupo Santander; mientras que Santander Chile invertirá US\$ 450 millones a iniciativas de tecnología y renovación de sucursales. Esto se enmarca en nuestra búsqueda por convertirnos en un banco digital con Work/Café, el mejor para Chile, en respuesta a las nuevas necesidades de nuestros clientes y a la nueva forma de relacionamiento.

Entendiendo que cada empresa y rubro requiere de una atención única, Santander impulsa un nuevo modelo de negocios especializado, ofreciendo asesoría estratégica y financiera adaptada a las distintas realidades.

Lo hemos dicho enfáticamente: el cliente está en el centro de nuestro quehacer, es el foco de todo lo que hacemos a diario. Por eso, nos esforzamos cada día por mejorar la experiencia de servicio que les entregamos, algo que fue ampliamente reconocido por ellos en 2023. Más de 50 mil personas encuestadas nos posicionaron como número 1 en calidad de servicio por cuarto año consecutivo de acuerdo con el ranking NPS de Activa Research. A diciembre del año pasado, nuestro NPS alcanzó los 60 puntos, superando en cuatro puntos a nuestro siguiente competidor. Por otro lado, nuestro contact center llegó a los 72 puntos siendo reconocido como el mejor de la industria.

Hemos logrado todos estos avances trabajando bajo el alero de nuestra hoja de ruta Chile First, que busca siempre poner primero a Chile y su gente. En este contexto, en 2023 vimos surgir una serie de volcanes -como llamamos internamente a nuestros proyectos que dan vida a este plan estratégico- que, a través de la innovación, buscan llegar con las mejores soluciones para nuestros clientes y potenciales clientes.

Una de estas iniciativas centrales es la cuenta Más Lucas que, desde su lanzamiento en marzo pasado, ha sido un puntal clave para aumentar los niveles de inclusión financiera, a través de un producto sencillo y cuya apertura es completamente digital. Gracias a su cuenta vista y de ahorro, las personas pueden acceder a los beneficios de la bancarización, facilitando así sus transacciones diarias. Entre sus principales atributos están, además, la generación de intereses en base al saldo diario que el cliente mantenga en su cuenta, junto con no tener cobros por mantención o uso. Hoy es uno de los productos más significativos de Santander y ha permitido captar más de 160.000 clientes desde su lanzamiento*.

En 2023 también consolidamos la presencia de los Work/Café Expresso, centros transaccionales con tecnología de punta, con el estilo Work/Café y con zonas de autoatención y atención asistida. A fines de año ya contábamos con cinco sucursales de este tipo distribuidas en la Región Metropolitana, de Valparaíso, de O'Higgins y de La Araucanía. Sus confortables espacios permiten que quienes nos visitan puedan esperar de forma cómoda, para luego realizar sus diversas transacciones en un entorno que cuenta con medidas de seguridad totalmente reforzadas. Los recursos tecnológicos que hay detrás de esta iniciativa elevaron los niveles de eficiencia, repercutiendo directamente en los tiempos de atención, los que están en torno a 12 minutos. La recepción de este renovado formato de sucursal ha sido tremendamente positiva, reflejándose en los indicadores de satisfacción obtenidos y que al cierre de año llegaron a 74 puntos, ayudando a mejorar la opinión global del Banco.

* 160 mil clientes de cuenta Más Lucas a la fecha de publicación de esta memoria, en marzo-abril de 2024.

A la familia Work/Café se sumó durante el año pasado la primera sucursal Work/Café Inversiones, un espacio destinado a la asesoría personalizada y experta para quienes quieren conocer más sobre este mundo, entendiendo que el ahorro es una herramienta fundamental para cumplir con los diferentes objetivos de vida. En este nuevo centro la educación financiera tiene un rol fundamental, pues a través de ella las personas tienen los conocimientos necesarios para tomar decisiones informadas sobre sus inversiones. De manera gratuita, todos quienes estén interesados podrán asistir a charlas y talleres que se realizarán en este lugar de forma regular. Así, Santander sigue aportando con acciones concretas para incrementar los niveles de educación financiera que tan necesarios son para el progreso de las personas.

Entendiendo que cada empresa y rubro requiere de una atención única, Santander impulsa un nuevo modelo de negocios especializado, ofreciendo asesoría estratégica y financiera adaptada a las distintas realidades. El mundo agropecuario, minero, automotriz y de multilatinas pueden encontrar en Santander equipos que entienden el funcionamiento y realidad de cada uno de ellos, buscando soluciones enfocadas a sus propias necesidades.

En medios de pago, Getnet sigue dando pruebas de la solidez de este negocio, reflejo de la positiva recepción que los clientes tienen de las soluciones que ofrece la red de adquirencia de Santander. Con presencia en prácticamente todo Chile, Getnet ha llegado a más de 150 mil comercios, lo que nos permitió cerrar el año con una participación de mercado superior al 20%. En 2019 Santander dio un paso trascendental al salir a competir en el mercado de los medios de pago. Esa decisión, esa capacidad innovadora del Banco, abrió paso a la existencia de más actores, aumentando la competencia en este mercado, beneficiando así a las pequeñas, medianas y grandes empresas que hoy cuentan con más opciones para realizar sus transacciones.

En materia de sostenibilidad, nuestro compromiso con la protección del planeta se mantiene firme, pues entendemos la urgencia que implica involucrarnos activamente en la lucha contra el calentamiento global. En esa línea, seguimos apoyando a nuestros clientes a transitar hacia una economía más verde, otorgando créditos sostenibles por \$809 mil millones en financiamiento verde, social y linkeado a ESG, solo durante el año pasado. Un hito destacable es que nos convertimos además en la primera entidad bancaria en emitir un bono para fortalecer el financiamiento de hipotecas verdes, siendo también el primero que se enmarca en nuestro framework ESG en una operación que alcanzó los JPY 8.000 millones, equivalente a US\$ 53 millones, a un plazo de dos años y con una tasa de 0,845%. Esto se suma a nuestra participación como asesores en tres bonos sostenibles y uno social para nuestros clientes, por un total de UF 16 millones.

Un hito que marcó 2023 fue el cierre de un nuevo Convenio Colectivo junto a los 23 sindicatos, en que por primera vez negociaron todas las empresas de Grupo de una sola vez. Esto, dadas las excelentes relaciones forjadas durante años entre el Banco con sus sindicatos que permitieron sentarse a la mesa con un único objetivo en común: el bienestar de sus más de 9 mil funcionarios. Además de ampliarse una serie de beneficios y montos de bonos, uno de los aspectos más relevantes fue la reducción de la jornada laboral a 40 horas semanales. Con esta medida, Santander Chile se adelantó a lo exigido por Ley, permitiendo a todos quienes son parte de la organización -sin excepciones- conciliar de mejor manera su vida profesional y personal. Otro aspecto destacable es que el ingreso mínimo para quienes tienen contrato indefinido sube a contar de junio de 2024 a \$ 1.030.000, esto es más del doble que el sueldo mínimo legal en Chile. Los acuerdos logrados, que se traducen en más y mejores beneficios, hablan de interés genuino por ser el mejor Banco para sus colaboradores y un espacio en el que puedan desarrollar el máximo de su potencial, equilibrando siempre su vida laboral y familiar, en equilibrio con los objetivos de la empresa.

Chile tiene por delante el desafío de retomar la senda del crecimiento, para volver a destacar en la región, generando mejores condiciones de vida para sus habitantes en diversos ámbitos. Todas las acciones que llevamos adelante durante 2023 son una evidencia concreta de la confianza que tenemos en el futuro. Santander ha establecido una relación de largo plazo con Chile que se extiende por más de cuatro décadas, donde hemos puesto lo mejor de nosotros para contribuir a su desarrollo sostenible. Seguiremos trabajando con ese objetivo en mente, con el compromiso inquebrantable de nuestros colaboradores, buscando nuevas y mejores soluciones para responder a las inquietudes y necesidades de nuestros clientes, ofreciendo siempre una experiencia de servicio superior.

Cierro esta carta agradeciendo primero a nuestros más de 4,1 millones de clientes por su confianza y, en segundo lugar, a todo el equipo Santander que, en un año desafiante, obtuvo importantes avances que nos permiten consolidar nuestro liderazgo en la industria bancaria tanto por nuestra participación de mercado como por la capacidad de innovación y de aportar con soluciones significativas que muevan el cerco de lo que hacemos. La confianza también depositada por nuestros accionistas es clave para el éxito de nuestros objetivos y nuestro foco es generar valor de forma sostenida, como lo hemos hecho este año. Estoy esperanzado en el devenir del país, en su capacidad de construir a través del diálogo y en retomar la senda de crecimiento histórico. En Santander los acompañaremos con el mejor equipo de profesionales, quienes están completamente preparados y dispuestos para hacer realidad nuestro objetivo de convertirnos en el mejor banco PARA Chile.

Román Blanco Reinosa

CIFRAS DESTACADAS



Activos

2022
\$68.164.604
millones

2023
\$70.857.888
millones

Préstamos brutos totales

2022
\$38.871.708
millones

2023
\$40.917.143
millones

Pasivos totales

2022
\$63.926.232
millones

2023
\$66.365.995
millones

Depósitos totales

2022
\$27.065.016
millones

2023
\$29.675.768
millones

Utilidad atribuible a accionistas

2022
\$808.651
millones

2023
\$496.404
millones

Patrimonio

2022
\$4.238.372
millones

2023
\$4.491.893
millones

Accionistas	5,3% crecimiento de colocaciones	11,9% ROAE	0,7% ROAA	MM US\$ 9.182 Capitalización bursátil	6,8% Rentabilidad del último dividendo pagado
Cientes	4.052.314 Nº total de clientes	2.369.722 Nº cuentas corrientes	+8,6%	1.348.533 Nº Clientes Life y Más Lucas	+23%
	60 NPS	850.905 Nº Clientes vinculados	-0,5%	2.113.128 Nº Clientes digitales	+6,6%
Colaboradores	9.276 Nº total colaboradores	56% Mujeres	44% Mujeres en Directorio	100% Cubiertos por convenios colectivos	
Proveedores	2.069 Nº de proveedores	95% Facturas pagadas en <30 días	16,4% Proveedores nacionales evaluados ESG		
Sociedad	MM\$6.556 Inversión social	2.955.591 Personas empoderadas financieramente desde 2019	474.082 Personas beneficiadas por programas de inversión social desde 2019 *		
Medio ambiente	569 toneladas de papel valorizadas	88,8% de los residuos son reciclados	25.101 MWh consumo de energía	100% energía eléctrica proveniente de energías renovables	1,2% disminución de emisiones de alcance 1
Financiamiento sostenible	MMM\$ 195 financiamiento verde	MMM\$ 366 financiamiento social	MMM\$ 248 otorgados con métricas asociadas a sostenibilidad o SLL		

* Año en que se empieza a medir la inversión social en Santander Chile en función de la meta corporativa.

HISTORIA DE SANTANDER CHILE

[NCG 461 2.2]

1978

Santander en Chile nace como filial de Banco Santander España, dedicada fundamentalmente a operaciones de comercio exterior.

1982

Adquisición de activos y pasivos del antiguo Banco Español Chile, en liquidación.

1984

Puesta en funcionamiento de una red de 30 cajeros automáticos en sucursales y el servicio "Banco en casa por computador", siendo la única entidad bancaria que ofrece estos servicios en Chile.

1989

Recompra de cartera vendida al Banco Central de Chile y cambio de nombre a Banco Santander Chile.

1993

Santander Chile suma más de 100 sucursales a nivel nacional y adquiere Fincard, principal procesador de tarjetas de crédito.

1995

Adquisición de Financiera Fusa y fusión con Fincard, lo que transforma al Banco en uno de los mayores emisores de tarjetas de crédito en Chile.

1996

Fusión con Banco Osorno y La Unión convierte a Santander Chile en el mayor banco del país, con liderazgo en todos los segmentos de negocio. Se comienzan a transar acciones en la Bolsa de Nueva York (NYSE).

2001

Nace Universia en Chile, con el apoyo de Grupo Santander y la participación de las principales universidades del país.

2002

Fusión con Banco Santiago, consolidándose como el mayor banco con un total de 347 sucursales en todo el país.

2007

Lanzamiento de la página web de Banco Santander en Chile.

2009

Inauguración de la primera sucursal de un banco privado en Isla de Pascua.

2012

Inicio de un proceso de transformación comercial, con foco en innovación, simplificación de productos y procesos, junto con multicanalidad efectiva.

2014

Lanzamiento de Santander Trade, plataforma virtual para que los clientes pymes y empresas tengan todo lo necesario para abrir sus negocios en el extranjero.

2016

Inauguración del nuevo modelo de sucursales Work/Café, que cambia la forma de hacer banca mediante nuevas interacciones con los equipos, los clientes y la sociedad en general.

2017

Lanzamiento de Santander Life, programa de atención que premia el buen comportamiento financiero a través de beneficios exclusivos como descuentos, cuotas sin interés, flexibilidad en el pago de una cuota de crédito o rebajas en su monto.

2019

Desarrollo en la industria de medios de pago hacia una mayor apertura, migrando su parque de tarjetas al nuevo modelo de cuatro partes.

-
Santander Chile se adhiere a los Principios de Banca Responsable de la UNEP FI.

2020

Santander Chile pasa a integrar el índice DJSI de Mercados Emergentes, además de ser parte del DJSI Chile y DJSI MILA Pacific.

-
Primer lugar de la industria en Recomendación de Clientes medido en NPS.

-
Mejor Lugar para Trabajar en Chile entre empresas sobre 1.000 colaboradores.

-
Con el lanzamiento de "Compensa tu huella", Santander inicia su oferta de valor "Santander Verde", a la cual se agregan el crédito verde e hipotecario verde, entre otros.

-
Año marcado por la pandemia provocada por el Covid-19, con foco en el apoyo a clientes mediante múltiples acciones y cuidado de los colaboradores.

2021

Profundización y avances en materias ESG con financiamientos sostenibles y una sólida posición financiera.

-
Realización del ESG Talk para inversionistas.

-
Se establecen los 10 Principios de Banca Responsable de la UNEP FI.

-
Lanzamiento de la plataforma POS* Getnet.

2022

Santander Chile participa como gestor exclusivo (bookrunner) en exitosa colocación de bonos sostenibles de la República de Chile, por un total de US\$4.000 millones.

-
Anuncio de la construcción de Campus Santander, nuevo edificio corporativo en Las Condes, con altos estándares en materia ambiental, integración con la comunidad y bienestar laboral.

-
Santander Life se consolida con más de un millón de clientes.

-
Apertura del nuevo modelo Work/Café StartUp.

-
Getnet llega al 97% de las comunas del país a un año de su lanzamiento.

-
Otorgamiento de créditos ESG a Empresas Iansa y Aceros AZA.

-
Certificación Top Employer 2022 por cuarto año consecutivo.

-
El Banco adhiere al Acuerdo de Producción Limpia, Transición a la Economía Circular.

-
Santander Chile recibe 78 sobre 100 puntos en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de Mercados Emergentes, siendo el único banco en la evaluación.

* Punto de venta, por sus siglas en inglés. Dispositivo que permite realizar transacciones financieras.

HITOS 2023 [NCG 461: 2.2]



MARZO

Santander anuncia proyectos estratégicos 2023

Entre los principales proyectos, el Banco presenta:

- “Más Lucas”, cuenta vista masiva de costo cero que genera intereses y es 100% digital,
- Las nuevas sucursales Work/Café Expresso
- Un nuevo sistema de atención personalizada para grandes empresas, con los segmentos agricultura, automotriz y multilatinas.

ABRIL

Finaliza el V Encuentro Internacional de Rectores Universia 2023 con la “Declaración de Valencia”

Una delegación chilena de cerca de 40 representantes participa en el V Encuentro Internacional de Rectores Universia, celebrado en Valencia, España, con la presencia de 700 de las máximas autoridades universitarias de 14 países. En la cita se discute el presente y el futuro de la educación superior en tres ejes: redes de interconexión, impulso a la innovación y el emprendimiento, y formación a lo largo de la vida.



Solarity y Santander Chile firman contrato de financiamiento por US\$ 25 millones para implementar proyectos de energía renovable

La empresa chilena de generación distribuida* Solarity, parte del grupo global Brookfield, firma un acuerdo de financiamiento con Banco Santander Chile. Este acuerdo tiene como objetivo la descarbonización y reducción de emisiones de CO₂ a través de los servicios que presta a distintas empresas en Chile, contribuyendo de esta manera a sus procesos de transición energética.

* La generación distribuida consiste en la generación de energía a pequeña escala, instalada lo más cerca o en el punto de consumo.

MAYO

Santander realiza con éxito su primer OpenDay de Inversiones

El objetivo del evento es abrir el mundo de las inversiones a las personas que estén interesadas, a través de charlas de expertos, talleres y asesorías personalizadas.

JUNIO

Work/Café y Focus Locus premian a emprendimientos en cierre de la segunda versión del Programa Misión Emprende

Un total de 12 emprendedores reciben herramientas para innovar y potenciar su negocio a través de clases presenciales en las que se abordan temas como modelos de negocio, contabilidad y finanzas, creatividad e innovación, entre otros. Se entregan cuatro distinciones "Misión Emprende Awards".

JULIO

Lanzamiento de Somos Profes-Somos Educadores

En alianza con Elige Educar se inicia un programa para apoyar a nuevos docentes en sus primeros tres años en las salas de clases.

AGOSTO

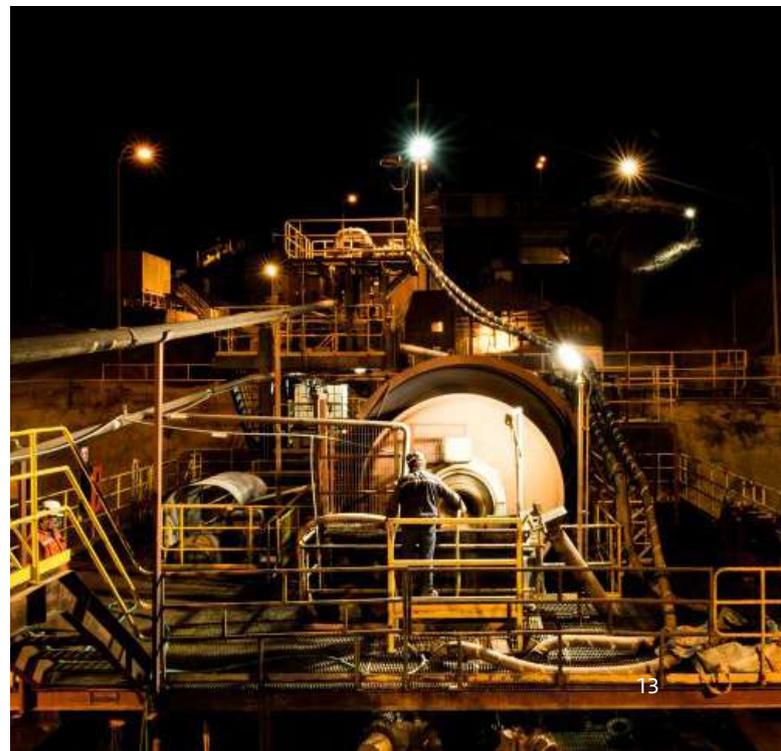
Santander pone a disposición Apple Pay para sus clientes en Chile

La aplicación proporciona una forma de pago más segura y privada que evita la entrega de la tarjeta de pago a otras personas, tocar botones físicos o cambiar efectivo, y utiliza el poder del iPhone para proteger cada transacción.

SEPTIEMBRE

Minera Cemin-Pullalli SpA y Santander Chile firman financiamiento con objetivos ESG

La compañía ligada a Grupo Rasmuss firma con Santander Chile un financiamiento vinculado a la sostenibilidad por US\$ 15 millones. Este financiamiento está estructurado de modo que la tasa de interés queda vinculada al cumplimiento de dos indicadores con objetivos a 2026: 1) disminución de ruidos y 2) de emisiones de CO₂ en su faena de Catemu, los cuales son de relevancia estratégica para la compañía.



OCTUBRE

Santander Chile emite primer bono verde bajo su ESG Framework para financiar hipotecas verdes

El instrumento se coloca de forma privada a un inversionista japonés con la asesoría de Daiwa Securities Capital Markets, por un monto equivalente a US\$ 53 millones, a un plazo de dos años. El objetivo es refinanciar y financiar nuevas operaciones de hipotecas verdes, un producto entregado por el Banco para la compra de viviendas, basadas en certificaciones de eficiencia energética existentes en la industria, y que beneficia a los clientes con una tasa preferencial.

Santander y LSE lanzan 1.000 becas para aprender los tres pilares de la gestión y el liderazgo empresarial

Junto a London School of Economics and Political Science (LSE), se lanza una nueva edición de las Becas Santander | MBA Essentials, programa diseñado para que los beneficiarios asimilen de forma rápida y práctica aspectos de estrategia, finanzas y recursos humanos. Las 1.000 becas se ofrecen a residentes de 11 países (Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Uruguay).

Lanzamiento de One Trade Fx para facilitar la compra y venta de divisas

La solución exclusiva de Office Banking permite a los clientes liquidar divisas de forma inmediata y automática, obtener liquidación entre las cuentas corrientes en moneda extranjera y nacional y contar con un detalle histórico de las operaciones, simplificando el proceso.



NOVIEMBRE

Grupo Santander anuncia plan de inversiones en Chile por US\$ 800 millones a 2026

La inversión está destinada al proceso que busca transformar a la entidad en un banco digital con Work/Café y para la construcción de Campus Santander. Del total, US\$ 350 millones se invertirán en el nuevo edificio corporativo, a través de Santander Investment, perteneciente al Grupo Santander; mientras que Santander Chile destinará US\$ 450 millones a iniciativas de tecnología y renovación de sucursales.

DICIEMBRE

Nuevo convenio colectivo con los sindicatos de Santander Chile

Entre los principales acuerdos del cierre anticipado del nuevo convenio colectivo entre la Administración y los 23 sindicatos y tres federaciones estuvo la disminución de la jornada laboral de 42,5 a 40 horas semanales. La medida favorecerá a todos los colaboradores, independiente del área en que se desempeñen.

Lanzamiento de Transferencias al Extranjero 100% online a 28 países

Con el objetivo de satisfacer la necesidad de hacer envíos de dinero de una gran cantidad de personas que residen en Chile, se creó este servicio con tarifas menores y mayor rapidez. Entre sus beneficios está un simulador que permite cotizar el tipo de cambio, costos asociados e historial de contactos para facilitar las transacciones, ya sea a través del celular o el computador.

Inauguración de Work/Café Inversiones

El nuevo espacio ubicado en la Torre Titanium de Santiago está destinado a acercar a las personas al mundo de las inversiones, mediante asesoría especializada, charlas y talleres.



Reconocimientos

FINANCIEROS



Por cuarto año consecutivo, Santander Chile integró el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de Mercados Emergentes, posicionándose como el único banco del país en formar parte de este exigente índice. En la edición 2023, la entidad alcanzó una puntuación total de 74 puntos sobre 100, lo que la sitúa en el percentil 96 de todos los bancos analizados a nivel mundial.



La prestigiosa revista The Banker eligió a Santander como el “Mejor Banco en Chile”, por desarrollar una estrategia enfocada en el cliente, respaldada mediante la aplicación de tecnología e innovación en la oferta de productos y servicios de punta e inclusivos.



La prestigiosa revista inglesa Euromoney reconoció a Santander Chile como “Mejor Banco del País”, en las categorías Pymes, Responsabilidad Social Corporativa y Diversidad e Inclusión.



Santander Asset Management y sus Fondos Mutuos serie APV recibieron el Premio Salmón 2023, como los mejores de la industria en función de rentabilidad, ajustada por el riesgo asociado a la inversión. Además, se recibieron tres premios en las categorías Accionario Asia Emergente, Accionario Desarrollado y Balanceado Agresivo.



La revista Latin Trade reconoce a Santander Chile con su IndexAmericas Sustainability Awards 2023. La entidad fue destacada por sus esfuerzos en materia ESG, que van desde la eliminación de plásticos de un solo uso hasta impulsar el financiamiento verde, entre otros. Además, reconoce el trabajo del Banco para empoderar financieramente a las personas, a través de diversos programas que lleva adelante.

LABORALES



Banco Santander fue reconocido como una de las diez mejores empresas para Talento Universitario según el Ranking Merco, monitor líder en Iberoamérica que evalúa la reputación corporativa y mide a las empresas por atracción y retención de profesionales. La entidad ocupó el 8° lugar, segundo puesto dentro de la industria bancaria.



Santander obtuvo la certificación Top Employer por quinto año consecutivo. El Banco alcanzó un puntaje de 96%, subiendo 2,41 puntos porcentuales respecto a 2022, posicionándose como una de las empresas con mejores prácticas laborales del país.

INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN



Santander Chile obtuvo el primer lugar en el Ranking C3 de Creatividad e Innovación Chile 2023, en la categoría Cultura de Innovación. En el estudio realizado por Brinca Global y la Universidad del Desarrollo se destacó la cultura de innovación con que el Banco propone nuevas soluciones.

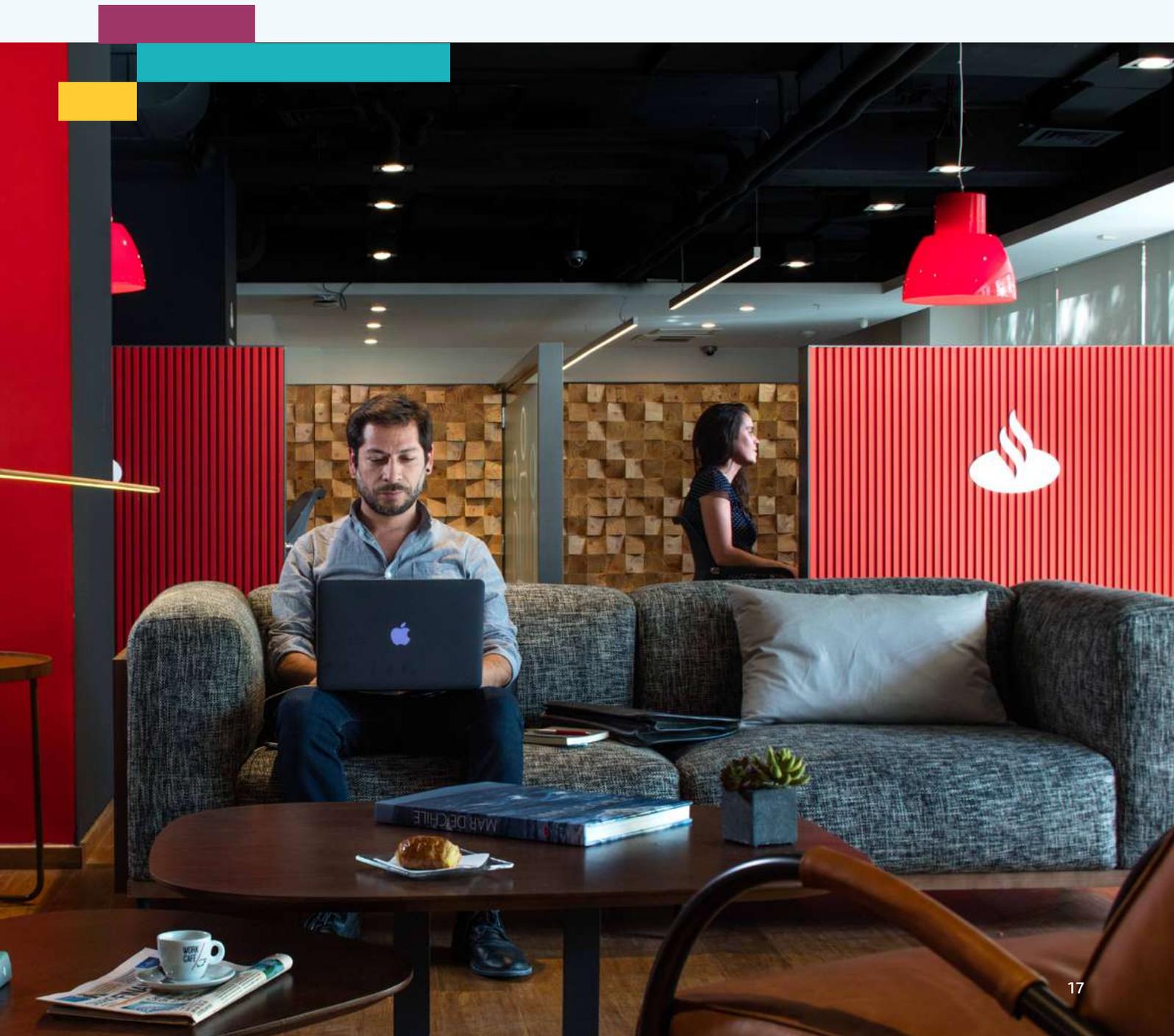
SOCIEDAD



Belén Educa entregó a Santander Chile el reconocimiento “Alianzas que transforman”, para destacar el compromiso mostrado en el trabajo conjunto desarrollado a lo largo de 23 años para apoyar a niños, niñas y adolescentes durante sus estudios. La organización también destacó a Román Blanco, gerente general del Banco, en la categoría de “Personas comprometidas con la educación”.

2 Un banco para todos

Grupo Santander
Negocio global
Presencia en Chile
Resultados 2023
Áreas de negocio



GRUPO SANTANDER [NCG 4612.1]



Grupo Santander tiene 166 años de existencia. Su sede original está en la ciudad de Santander, España. Sus oficinas centrales se encuentran en la localidad de Boadilla del Monte, Madrid.

Santander Chile forma parte de Grupo Santander, una de las entidades financieras más importantes en el mundo, que brinda servicios de financiamiento para contribuir al progreso de personas y empresas, y del desarrollo sostenible.

The Santander Way refleja la cultura global del Grupo. Engloba su misión, visión y la forma de trabajar, todas bases para ser un banco responsable.

3 zonas | **25**
 Europa, Norteamérica y Sudamérica | países



La marca Santander fue reconocida en 2023 como la más valiosa de la Eurozona, según la consultora Interbrand en su ranking Best Global Brands. El símbolo de la llama representa el fuego y lo que este supuso para la evolución humana, un aliado que ayuda a avanzar y progresar.

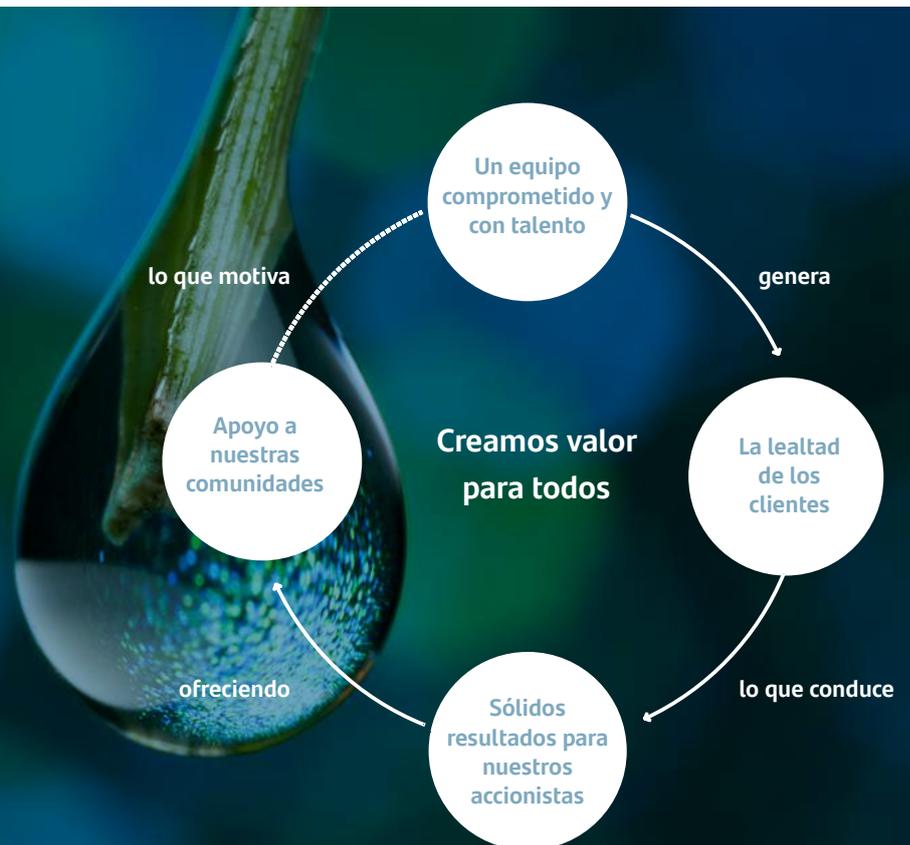
MISIÓN

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

VISIÓN

Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

Para la organización es de suma importancia ganar y mantener la confianza de empleados, clientes, accionistas y la sociedad en su conjunto. Esto lo hace a través de sus valores, "Simple, Personal y Fair", una cultura de riesgos y sus comportamientos asociados.



Datos clave de Grupo Santander

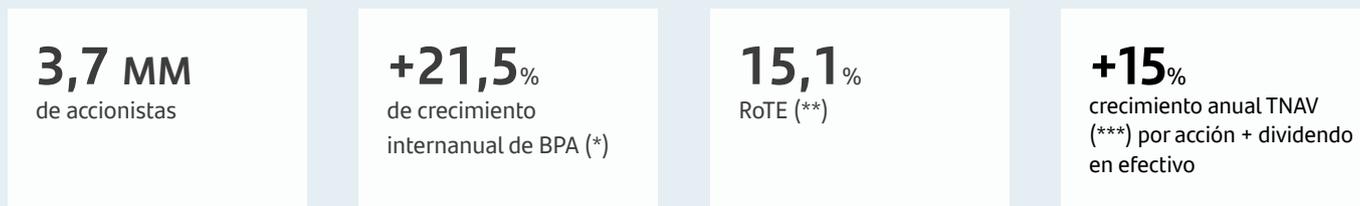
EQUIPO COMPROMETIDO Y CON TALENTO



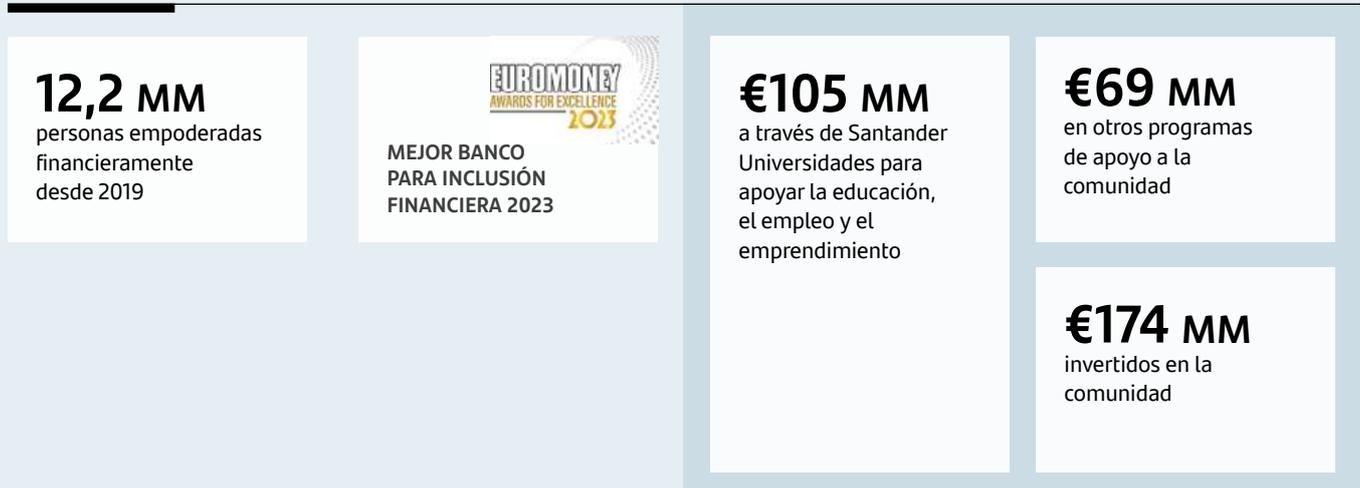
LEALTAD DE LOS CLIENTES



SÓLIDOS RESULTADOS PARA LOS ACCIONISTAS



APOYO A LAS COMUNIDADES



(*) Beneficio por Acción (BPA). (**) Return on Tangible Equity (RoTE) (rentabilidad sobre el patrimonio tangible). (***) Tangible Net Asset Value (TNAV) (recursos propios tangibles por acción).

NEGOCIO GLOBAL



Orientación al cliente

Banco digital con sucursales

Transformación del modelo de negocio, a través de iniciativas tecnológicas para construir un banco digital, con sucursales que faciliten el acceso a los servicios financieros por varios canales.

Escala

Escala local y global

En cada uno de sus mercados principales en volúmenes, junto con sus capacidades globales, el Banco genera crecimiento rentable y competitividad frente a los competidores locales. Los negocios SCIB y WM&I (*) junto a las capacidades bancarias para financiar automóviles y medios de pagos digitales generan crecimiento rentable y valor añadido.

Diversificación

Balance sólido y diversificado

El Grupo tiene una presencia geográfica bien equilibrada entre mercados emergentes y desarrollados. En sus negocios opera para distintos segmentos de clientes (particulares, Pymes, medianas y grandes empresas). La diversificación le proporciona un margen neto recurrente y baja volatilidad.

Top 3 NPS en
7 mercados

Top 3 en créditos en
10 mercados

Distribución equilibrada del beneficio

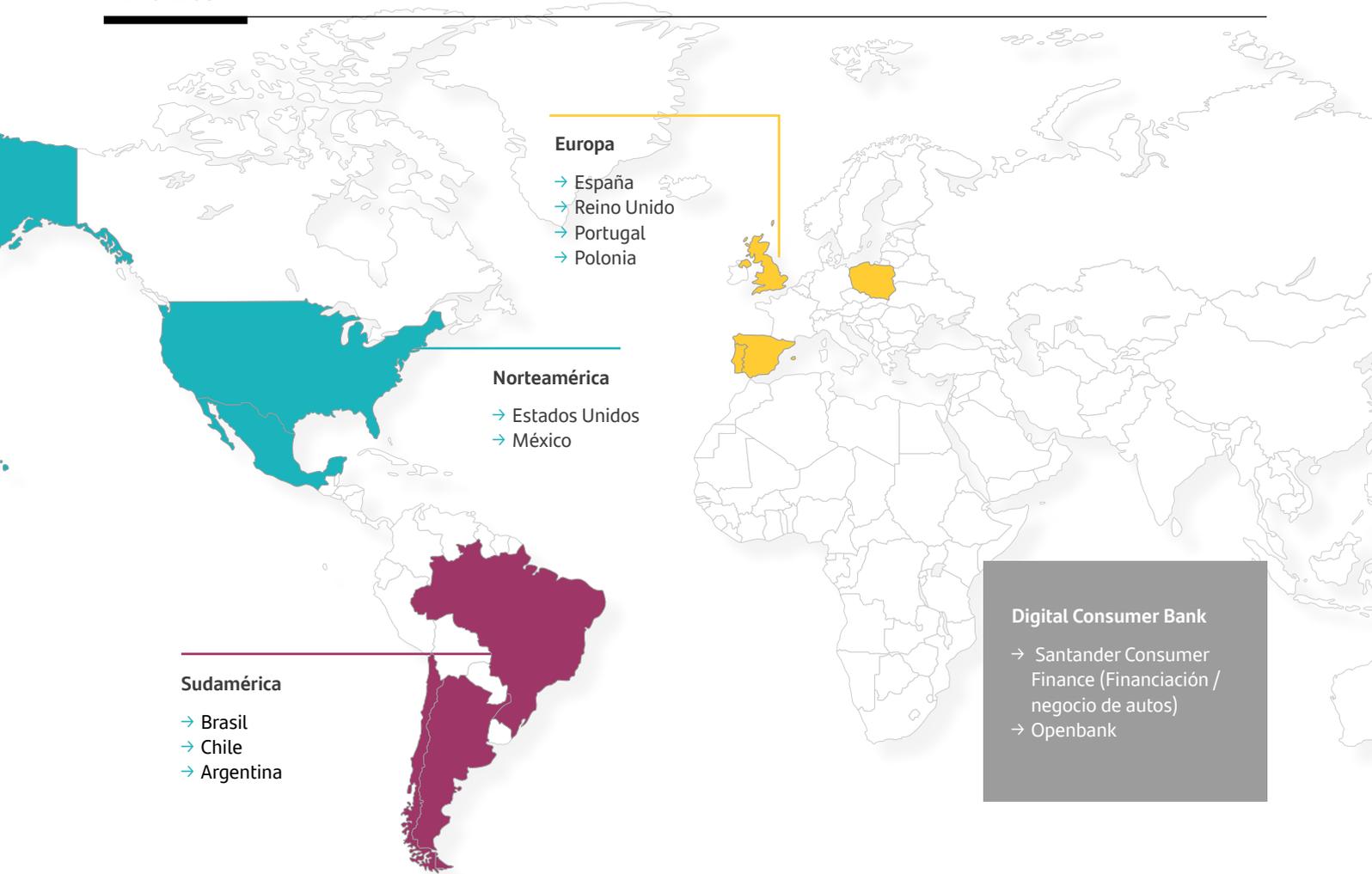
21% Norteamérica
45% Europa
25% Sudamérica
9% Digital Consumer Bank

(*) Santander Corporate & Investment Banking y Wealth Management & Insurance

Áreas de negocio

Grupo Santander promueve una combinación de negocios locales con iniciativas y plataformas globales; todo ello con soluciones comunes para cumplir el objetivo de aprovechar sinergias en la organización, ser aún más competitivos y seguir creciendo.

MERCADOS



NEGOCIOS Y PLATAFORMAS GLOBALES

Corporate & Investment Banking

Santander apoya a empresas e instituciones con servicios a medida y productos de valor añadido, teniendo en cuenta su nivel de complejidad y sofisticación.

Wealth Management & Insurance

Integra los negocios de banca privada, gestión de activos y seguros para ofrecer soluciones de inversión y cobertura adaptadas a las necesidades reales de los clientes.

Pagos

Soluciones de pago digitales sencillas y accesibles

→ Pago Nxt

→ Cards & Digital Solutions



Negocio en Chile

[NCG° 461 6.1.i, 6.1.ii, 6.2.i, 6.2.ii, 6.2.iii, 6.2.iv, 6.2.v, 6.2.vi, 6.2.vii] [GRI 2-6]

Santander Chile busca ser la principal plataforma abierta de servicios financieros, comprometida con el avance tanto de las personas como de las empresas. Para ello, ofrece una extensa variedad de productos respaldados por un servicio de excelencia para sus clientes.

Esta oferta incluye líneas de crédito, planes de cuenta corriente, préstamos en moneda local y extranjera, así como créditos hipotecarios y financiamiento. Junto con lo anterior, las filiales del Banco ofrecen servicios financieros tales como asesoría financiera, administración de fondos mutuos, corretaje de valores y seguros, y arrendamiento financiero.

En los últimos años, el Banco ha respondido a las demandas en evolución del mercado mediante la inclusión de opciones como préstamos hipotecarios para viviendas ecológicas y respaldo financiero para iniciativas de energía renovable.

Su red de distribución abarca diversos canales, como sucursales físicas, servicios en línea, atención telefónica, cajeros automáticos y aplicaciones móviles, proporcionando cobertura a lo largo y ancho del país.

Santander Chile no cuenta con proveedores que representen en forma individual un 10% de las compras, ni con clientes que representen más de un 10% del ingreso del segmento medido a nivel de Margen Operacional Bruto (MOB).

“*Santander Chile busca ser la principal plataforma abierta de servicios financieros, comprometida con el avance tanto de las personas como de las empresas.*”

Canales de venta

- Canal presencial: sucursales y Work/ Café
- Canal telefónico: call center
- Canal digital: web y app

Principales competidores

Santander Chile considera su competencia directa a los bancos más grandes universales del país: Banco Estado, Banco de Chile, BCI, Itaú y Scotiabank.

Principales marcas y patentes

Su marca principal es Santander Chile y no cuenta con patentes relevantes a informar.

Licencias, franquicias, royalties o concesiones

- Banco Santander Chile autorizado por Resolución Exenta N° 118 de la CMF.
- Santander Corredores de Bolsa Ltda. registrada en el Registro de la CMF bajo N° 173.
- Santander Corredora de Seguros Ltda. registrada en Registro de la CMF bajo N° 6580.
- Klare Corredora de Seguros S.A. registrada en Registro de la CMF bajo N° 8713.
- Santander S.A. Sociedad Securitizadora autorizada por Resolución Exenta N° 172 de la CMF.
- Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander GETNET Chile S.A. autorizada por Resolución Exenta N° 704 de la CMF.
- Santander Consumer Finance Ltda. registrada en Registro de la CMF bajo N° 1142.



Marco normativo

[NCG 461 6.1.iii, 6.1.iv]

Banco Santander Chile se rige por un marco regulatorio que considera la Ley General de Bancos y las Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, la Ley N° 18.045 de Mercados de Valores y la Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas. A su vez, es regulado por las siguientes entidades: Banco Central, Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Unidad de Análisis Financiero (UAF), Servicio de Impuestos Internos (SII) y Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

Durante 2023 se produjeron cambios en las siguientes leyes y normas de la industria bancaria, que impactan la actividad del Banco:

NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
Ley N°21.641	Sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas y perfecciona el rol de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir), introduciendo modificaciones a la Protección Financiera Concursal de la que goza el deudor. Amplía el concepto de obligaciones conexas, definiéndolas como aquellas que emanan tanto de “operaciones derivadas” como de “operaciones REPO”, siendo estas últimas operaciones de venta con pacto de retro compra o de operaciones de compra con pacto de retroventa u otras operaciones equivalentes. Esta actualización fue publicada a el 30 de diciembre de 2023.
Ley N°21.645	Establece el derecho al trabajo a distancia o teletrabajo para todos los colaboradores que tengan a su cuidado menores de 14 años, a una persona con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada, no importando la edad de quien se cuida. Esto implica que no reciban remuneraciones por esta labor, a que toda su jornada o parte de ella, sea diaria o semanal pueda ser ejecutada bajo la modalidad del trabajo a distancia, en la medida que la naturaleza de su labor lo permita. Esta ley fue publicada el 29 de diciembre de 2023.
Ley N° 21.595	Sistematiza los delitos económicos y atentados contra el medio ambiente, regula las penas y consecuencias adicionales aplicables a las personas responsables de estos delitos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar y complementar su normativa en el ámbito del derecho penal económico. Esta ley fue publicada el 17 de agosto de 2023.
Ley N°21.563	Establece nuevos procedimientos de insolvencia y reemprendimiento efectivos y de bajo costo para micro y pequeñas empresas y personas. Crea incentivos a los deudores de buena fe para su reingreso al sistema crediticio, la obtención de una mayor y eficaz recuperación de los créditos de los acreedores y la limitación del uso indiscriminado y/o de mala fe del procedimiento de liquidación de activos. Esta ley fue publicada el 17 de agosto de 2023.
Ley N°21.561	Modifica el Código del Trabajo, en el sentido de reducir gradualmente la extensión de la jornada laboral establecida en el artículo 22, de 45 a 40 horas semanales en un plazo de 5 años, lo que será aplicado del siguiente modo: 44 días semanales al cabo del primer año, 42 horas a los 3 años, y 40 horas al cabo de 5 años. Quedan excluidos los trabajadores que presten servicios como: administradores, gerentes, apoderados con facultades de administración y aquellos que trabajen sin fiscalización superior inmediata, debido a la naturaleza de las labores desempeñadas. Esta ley fue publicada el 26 de abril de 2023.
Norma de Carácter General CMF N°498	Regula las actividades complementarias que pueden ser desarrolladas por empresas operadoras de tarjetas de pago. Esta norma fue publicada el 11 de octubre de 2023.
Circular CMF N°2336	Actualización de estándares normativos locales con estándares de Basilea III en la medición de los riesgos del mercado libro de la Banca. Esta circular fue publicada el 20 de junio de 2023.
Norma de Carácter General CMF N°493	Regula la inscripción en el registro de prestadores de servicios financieros indicados en la Ley Fintech. Esta norma fue publicada el 3 de febrero de 2023.
Circular CMF N°2330	Incorpora nueva Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (RAN) 21-14 que contiene las disposiciones relativas a los procesos de evaluación de la adecuación de liquidez interna (ILAAP) y los requisitos y condiciones generales para la evaluación de suficiencia de la posición de liquidez de los bancos. Esta circular fue publicada el 13 de enero de 2023.

Modelo de creación de valor

INPUTS

CAPITAL FINANCIERO

MM\$ 40.743.446 en colocaciones
MM\$4.491.893 patrimonio

CAPITAL MANUFACTURADO

259 propiedades
86 Work/Café
5 Work / Café Expresso
1 Work /Café Inversiones

CAPITAL INTELECTUAL

2.500 colaboradores participaron en el Desafío de Innovación Santander+Ágil

CAPITAL HUMANO

9.276 colaboradores
56% mujeres

CAPITAL NATURAL

108.283 m³ consumo de agua
25.101 MWh consumo de energía
569 toneladas de papel valorizadas

CAPITAL SOCIAL

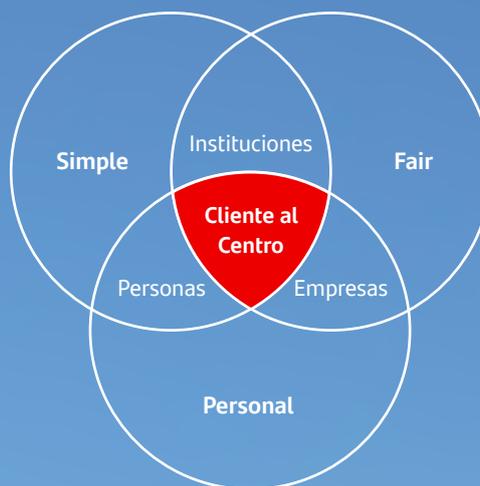
MM\$ 6.228 inversión en proyectos sociales
2.069 proveedores totales
4.052.314 clientes
2.113.128 clientes digitales

MISIÓN

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

VISIÓN

Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.



(*) ROAE es la sigla en inglés de Return On Average Equity (Rentabilidad sobre el patrimonio promedio). (**) ROA es la sigla en inglés de Return On Assets (Rentabilidad sobre activos). (***) ESG Linked Loans son los préstamos vinculados a criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

OUTPUTS

CAPITAL FINANCIERO

11,9 ROAE (*)
0,7% ROA (**)

CAPITAL MANUFACTURADO

MMM\$ 248 otorgados como ESG Linked Loans (***)
259.357 miembros de la comunidad Work/Café

CAPITAL INTELECTUAL

110 ideas levantadas en Desafío de Innovación Santander+Ágil

CAPITAL HUMANO

9.007 colaboradores capacitados
11,7% rotación
92% compromiso laboral

CAPITAL NATURAL

86,8% de los residuos reciclados
8.713 tCO₂e emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)
28% energía renovable no convencional
0 plásticos de un solo uso en las instalaciones

CAPITAL SOCIAL

NPS 60 Clientes
86.466 personas beneficiadas durante 2023
379.748 educadas financieramente

PRESENCIA EN CHILE [NCG 461: 6.4.i, 6.4.iii]



Santander Chile está presente a lo largo del territorio nacional, con una extensa red de sucursales y espacios a través de las que busca acercar la banca y ofrecer nuevas oportunidades a las personas.

145	78	5	10
Sucursales tradicionales	Work/Café	Work/Café Expresso	Cajas auxiliares

6	1	3
Centro empresa	Private Banking	Select

9	2
Edificios centrales	Edificios territoriales

Santander cuenta con 173 propiedades arrendadas, 75 propias y 11 en comodato.

Para más detalle ver Anexo, [p. 186](#)

Propiedades por región Se incluyen edificios centrales y territoriales



* De los 259 propiedades del Banco, 247 son sucursales.

RESULTADOS 2023



Entorno económico

Economía mundial

Luego de un necesario proceso de ajustes macroeconómicos, 2023 fue caracterizado como un año de débil crecimiento económico mundial, estrechas condiciones financieras globales y renovadas tensiones geopolíticas, más allá del aún vigente conflicto entre Rusia y Ucrania. Todo esto, en un contexto en el que finalmente se consolidó el proceso de convergencia inflacionaria, lo que habría permitido llegar al fin del ciclo de alzas de tasas por parte de las principales autoridades monetarias.

Durante la primera mitad de 2023 se vio una inflación global que comenzaba a descender en los principales mercados. Este alivio en las presiones inflacionarias fue liderado por la reapertura total de la economía mundial post pandemia, una menor incertidumbre de la guerra europea y su impacto en los precios de alimentos, una disminución en los costos de energía y de fletes marítimos y ante el debilitamiento de la actividad económica producto de una política monetaria más contractiva. A pesar de menores registros inflacionarios, los principales bancos centrales continuaron elevando sus tasas de interés aludiendo a que el proceso solo terminaría una vez que la inflación haya alcanzado su valor meta (2%).

En la segunda parte del año, la preocupación por el crecimiento económico cobró relevancia. Las estrechas condiciones financieras globales habían comenzado a impactar la actividad económica, a lo que se sumó el ataque de Hamás a Israel y la escalada bélica en Medio Oriente, reavivando la incertidumbre global. En la Zona Euro se acrecentó la posibilidad de una recesión en sus principales países, mientras que China daba cuenta de débiles indicadores económicos, que podrían amenazar la meta de crecimiento de 5%. Esto por las dificultades de su sector inmobiliario y por la relocalización de los procesos de manufactura hacia otros países. En suma, el PIB mundial se expandió 3,1% durante el ejercicio de 2023.

Para 2024, se estima que la actividad continuará debilitada. Si bien las condiciones financieras se habrían distendido, las tasas de política monetaria siguen elevadas y el anhelado ciclo de recortes se hace más evidente hacia la segunda parte del año, una vez confirmada la convergencia inflacionaria. Así, el PIB mundial se expandiría algo más de 3% en 2024.

Contexto local

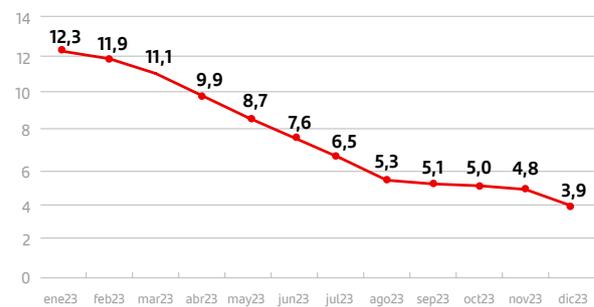
En Chile, la actividad económica continuó desacelerándose durante 2023, siendo sostenida por factores de oferta puntuales y un sector externo más dinámico, mientras mantenía una debilitada demanda interna y una política monetaria contractiva. El consumo privado presentó caídas interanuales durante casi todo el año, en respuesta al aún deteriorado mercado laboral, altas tasas de interés y perspectivas pesimistas en los hogares. Por su parte, la inversión también se redujo, principalmente por el componente de construcción que sufrió los efectos del estrecho entorno financiero y una menor demanda. Si bien el indicador de maquinaria y equipos se vio transitoriamente favorecido por el funcionamiento de algunos proyectos mineros, cerró el año con un importante retroceso. Con todo, el nivel de actividad se habría frenado, exhibiendo un crecimiento económico de 0,2% en 2023.

En línea con la tendencia internacional, la inflación continuó descendiendo y a una velocidad más rápida que la esperada. El IPC terminó 2023 con una variación anual del 3,9%, por debajo del 4,75% proyectado hace un año atrás y del 4,5% estimado en el IPoM de diciembre. El ajuste de los precios internacionales de energía, la debilidad en la demanda interna, una política monetaria contractiva y la apreciación cambiaria de comienzos de año fueron factores cruciales en este descenso. En efecto, la TPM se mantuvo en un nivel máximo de 11,25% durante el primer semestre, iniciando el ciclo de recortes en julio de 2023, una vez confirmada la convergencia inflacionaria. El Banco Central de Chile se convirtió en uno de los primeros a nivel mundial en inaugurar el proceso de bajas, con una fuerte reducción de 100 pb, acumulando un total de 300 pb en el año. La tasa de referencia cerró en 8,25%, aún muy por sobre su valor neutral.

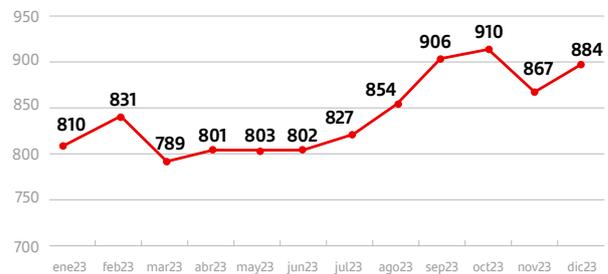
Para 2024, la inflación seguirá con su proceso de normalización, aunque con algunas alzas transitorias durante el año, para cerrar en torno a 3,6% ante una demanda interna que se mantiene debilitada. El escenario permitiría que el proceso de rebajas de TPM continúe hasta alcanzar 4,25% a fines de año. Mientras que en 2025 la tasa rectora presentaría movimientos todavía más acotados, que la llevarían a finalizar algo por debajo de su valor neutral (3,75%). Por el lado del crecimiento de la economía, se

espera que tenga una expansión en torno al 2,5%, continuando con el proceso de cierre de brechas observado en los últimos meses. Esto será impulsado por un entorno financiero más holgado ante la normalización monetaria, una menor incertidumbre política, el mayor dinamismo del mercado laboral durante la segunda mitad del año y el aumento de la producción minera, consolidando así la recuperación del consumo y permitiendo que la inversión retome su crecimiento lentamente.

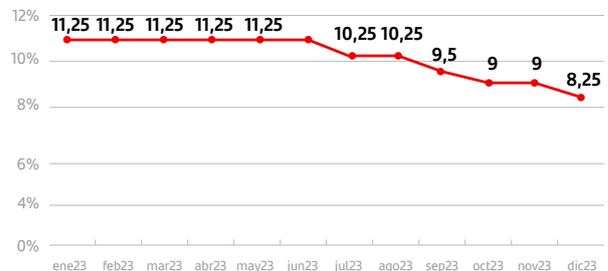
IPC variación anual %



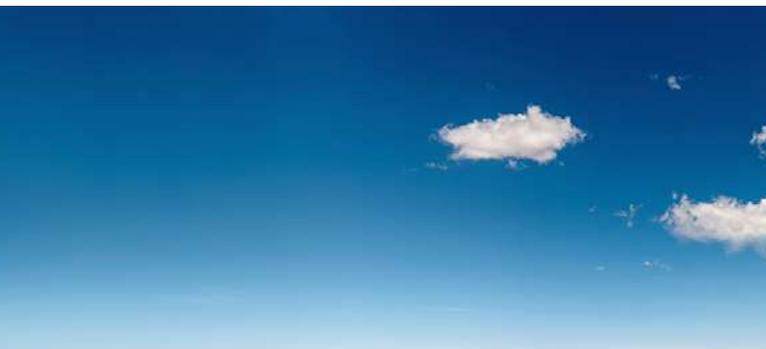
Dólar observado (cierre mes)



TPM



Fuente: Banco Central



Resultados económicos

La utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales del Banco al cierre de 2023 totalizó \$496.404 millones (\$2,63 por acción y US\$ 1,20 por ADR), disminuyendo un 38,6% con relación al año anterior debido principalmente a presiones en el margen financiero y un aumento en provisiones de riesgo de crédito, el cual responde a la situación macroeconómica del país.

Los ingresos por intereses y reajustes netos disminuyeron un 29,8% comparado con 2022, principalmente por una menor inflación. El Banco tiene más activos que pasivos en Unidad de Fomento (UF), por lo que en periodos de mayores variaciones de esta unidad, reconoce más ingresos por reajustes y viceversa. Durante 2023, la variación de la UF fue de un 4,8% en comparación con el 13,3% en 2022, por lo que los ingresos por reajustes disminuyeron un 62,0%. Esto fue contrarrestado por una mejora en el costo de fondeo durante el año, en línea con los recortes de la Tasa Política Monetaria (TPM) que produjeron un aumento en los ingresos por intereses de un 23,3% en el año.

Las provisiones por riesgo de crédito aumentaron un 27,7% debido a que el comportamiento de los clientes refleja el estado de la economía y el mercado laboral en Chile, en el que la morosidad está levemente mayor que lo habitual, con un costo de crédito en 1,20%, que es la parte alta de su rango en situaciones normales. Es importante recordar que los años previos, durante 2021 y 2022, se vio una fuerte disminución en los niveles de riesgo de crédito, producto de la alta liquidez de las personas debido a las ayudas estatales y retiros de los fondos de pensiones, liquidez que fue utilizada para pagar deudas. Es por esto que 2023 es el periodo de transición de niveles históricamente bajos hacia niveles prepandémicos y un poco superior debido a la situación económica del país, con un mercado laboral que no ha logrado recuperarse y 100% de drenaje de los excesos de liquidez.



Lo anterior es contrarrestado en menor medida por mejores resultados en:

- Mayores comisiones debido al crecimiento de cuentas corrientes, lo cual ha expandido la base de clientes del Banco y ha aumentado la actividad en tarjetas, seguros, asset management y asesoría financiera. Por otro lado, Getnet, red de adquirencia que fue lanzada en 2021, sigue superando expectativas y terminó el año con más de 163.000 POS operativos*.
- Mayores resultados en operaciones financieras netas, principalmente por una mayor ganancia de cobertura contable de moneda extranjera comparado con 2022.
- Los gastos de apoyo disminuyen en un 5,4%, a pesar de una variación UF de 4,8%, a medida que el Banco continúa en un proceso de digitalización.

Por su parte, el ROAE** y el ROAA*** alcanzaron un 11,9% y 0,7% respectivamente en 2023, una disminución en comparación a años recientes debido a las menores utilidades.



Para mayor detalle del desempeño del Banco durante 2023, por favor ver lo informes trimestrales "Informe Financiero de Comentarios de la Gerencia" en el siguiente link

* Punto de venta, por sus siglas en inglés. Dispositivo que permite realizar transacciones financieras.

** ROAE Return On Average Equity (Rendimiento sobre el capital promedio).

*** ROAA Return on Average Assets (Retorno sobre activos promedio).

Información financiera

Balance (\$ millones)	Dic-23	Dic-22	Variación %
Activos totales	70.857.888	68.164.604	4,0%
Préstamos brutos totales ¹	40.917.143	38.871.708	5,3%
Depósitos a la vista	13.537.826	14.086.226	(3,9%)
Depósitos a plazo	16.137.942	12.978.790	24,3%
Patrimonio atribuible a propietarios del Banco	4.367.158	4.128.808	5,8%

Resultados (acumulados)	Dic-23	Dic-22	Variación %
Ingreso neto por intereses y reajustes	1.121.438	1.598.346	(29,8%)
Ingreso neto por comisiones	502.640	407.269	23,4%
Resultado financiero neto	300.239	217.653	37,9%
Total ingresos operacionales ²	1.950.445	2.245.340	(13,1%)
Gastos operacionales ³	(909.698)	(961.326)	(5,4%)
Resultado operacional antes de pérdidas crediticias	1.040.747	1.284.014	(18,9%)
Gasto por pérdidas crediticias	(473.592)	(370.727)	27,7%
Resultado operacional antes de impuestos	567.155	913.287	(37,9%)
Utilidad neta atribuible a propietarios del Banco	496.404	808.651	(38,6%)

Rentabilidad y eficiencia	Dic-23	Dic-22	Variación pb
Margen Interés Neto (MIN) ⁴	2,2%	3,3%	(113)
Recurrencia ⁵	55,3%	42,4%	1.289
Ratio de eficiencia ⁶	46,6%	42,8%	383
Retorno sobre patrimonio promedio ⁷	11,9%	21,6%	(970)
Retorno sobre activos promedios ⁸	0,7%	1,2%	(49)
Retorno sobre activos ponderados por riesgo (APR) ⁹	1,3%	2,1%	(86)

Ratios de calidad de activo (%)	Dic-23	Dic-22	Variación pb
Ratio de morosidad ¹⁰	2,3%	1,8%	41
Ratio de cobertura de morosidad ¹¹	157,3%	185,3%	(2.804)
Costo de crédito ¹²	1,20%	0,98%	22

Indicadores de capital	Dic-23	Dic-22	Variación
Activos ponderados por riesgo	39.552.228	38.026.916	4,0%
Capital básico	4.397.881	4.212.916	4,4%
Patrimonio efectivo	6.978.732	6.759.047	3,3%
Ratio de capital básico ¹³	11,1%	11,1%	4
Ratio de Tier I ¹⁴	1,5%	2,1%	(51)
Ratio de Tier II ¹⁵	5,0%	4,6%	34
Ratio BIS ¹⁶	17,6%	17,8%	(13)

Capitalización de mercado (acumulado)	Dic-23	Dic-22	Variación %
Utilidad neta por acción (\$)	2,63	4,29	(38,6%)
Utilidad neta por ADR (US\$)	1,20	2,02	(40,4%)
Precio de acción (\$/por acción)	43	33,95	26,7%
Precio de ADR (US\$ por ADR)	19,49	15,84	23,0%
Capitalización de mercado (US\$mn)	9.182	7.462	23,1%
Cantidad de acciones (millones)	188.446,1	188.446,1	--%
ADRs (1 ADR = 400 acciones) (millones)	471,1	471,1	--%

1. Préstamos (incluyendo adeudado por bancos) a costo amortizado y préstamos a valor razonable con cambios en otros resultados integrales. / 2. Total ingresos operacionales: Ingresos netos de intereses+ ingresos netos de reajustes + ingresos netos de comisiones+ resultado financiero neto + resultado por inversiones en sociedades+ resultado de activos no corrientes y grupos enajenables para la venta no admisibles como operaciones discontinuadas+ otros ingresos operacionales. / 3. Gastos operativos: Gastos por obligaciones de beneficios a empleados + gastos de administración+ depreciación y amortización+ otros gastos operacionales + deterioro de activos no financieros. / 4. MIN = Ingresos netos por intereses y reajustes anualizados divididos por los activos que generan intereses. / 5. Recurrencia: comisiones netas dividido por gastos operativos. / 6. Ratio de eficiencia: gastos operativos incluyendo deterioro y otros gastos operativos divididos por Ingresos operativos. / 7. Utilidad neta atribuible a propietarios del banco acumulada dividido por el promedio anual del patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales. / 8. Utilidad neta atribuible a propietarios del banco acumulada dividido por el promedio anual de activos totales. / 9. Utilidad neta atribuible a propietarios del Banco acumulada dividido por activos ponderados por riesgo. / 10. Capital + interés futuro de todos los préstamos con un plazo de 90 días o más de vencimiento dividido por el total de préstamos. / 11. Total provisiones por riesgo de crédito divididas por Capital + intereses futuros de todos los préstamos con una cuota de 90 días o más vencidos. Ajustado para incluir provisiones adicionales establecidas por un total de \$293.000 millones y \$ 6.000 millones de provisiones exigidos por el regulador. / 12. Gasto de provisiones anualizado dividido por el promedio de préstamos totales. / 13. Capital básico dividido por activos ponderados por riesgo, según definiciones de BIS III de la CMF. / 14. Capital tier I dividido por activos ponderados por riesgo, según definiciones de BIS III de la CMF. / 15. Capital tier II dividido por activos ponderados por riesgo, según definiciones de BIS III de la CMF. / 16. Capital regulatorio dividido por activos ponderados por riesgo, según definiciones de BIS III de la CMF.

Préstamos

Los préstamos totales aumentaron 5,3% en el año, variación que fue liderada por los hipotecarios, los cuales crecieron 8,5%. Este crecimiento se explica principalmente por la variación UF de 4,8% en 2023, donde la demanda para nuevas hipotecas comenzó a crecer de nuevo en el segundo semestre del año. La razón de loan to value se mantuvo por debajo del 80%.

En 2023 los préstamos de consumo crecieron 6,0% comparado con 2022 impulsado por las tarjetas de crédito en línea con el aumento del uso de las tarjetas luego de un periodo de contracción durante la pandemia.

El segmento de Banca Empresas e Instituciones (BEI) y Santander Corporate Investment Banking (SCIB) crecieron 1,5% y 3,3% respectivamente. En 2022, el efecto de los retiros de los fondos de pensiones durante la pandemia siguió impactando el mercado de renta fija local donde las AFPs - actores importantes en este mercado- no estuvieron tan activos en invertir y por lo tanto muchas empresas fueron directamente a los bancos a buscar financiamiento. Por otro lado, las Pymes aumentaron un 1,8% en el año, con un repunte en el último trimestre debido a que muchas recibieron financiamiento durante 2020 y 2021 a través de los préstamos Fogape y habían presentado poca demanda por nuevo financiamiento durante el 2022 y gran parte del 2023.

Colocaciones por segmento

(\$ millones)	Dic-23	Dic-22	Dic-23/ Dic-22
Consumo	5.598.350	5.282.812	6,0%
Santander Consumer (préstamos de autos)	893.631	887.555	0,7%
Tarjeta de Crédito	1.735.788	1.544.176	12,4%
Otros préstamos de consumo	2.968.931	2.851.081	4,1%
Hipotecario	17.073.439	15.729.010	8,5%
Pymes	3.754.592	3.688.979	1,8%
Banca Retail*	29.066.792	27.081.897	7,3%
Banca de Empresas e Instituciones (BEI)	8.774.343	8.641.652	1,5%
Santander Corporate & Investment Banking (SCIB)	3.077.491	2.978.420	3,3%
Otros**	(1.482)	169.739	(100,9%)
Total***	40.917.143	38.871.708	5,3%

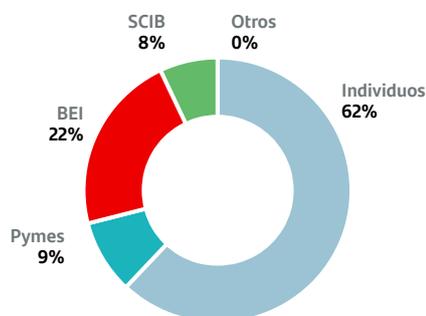
Los clientes incluidos en cada segmento de negocio son revisados constantemente y reclasificados si un cliente no cumple con el criterio del segmento. Por lo tanto, variaciones de volúmenes de negocio y resultados pueden reflejar tendencias de negocios y efectos de migración de clientes.

* Incluye préstamos de consumo, hipotecario y otros préstamos comerciales a individuos a costo amortizado. Ver Nota 13 de los estados financieros.

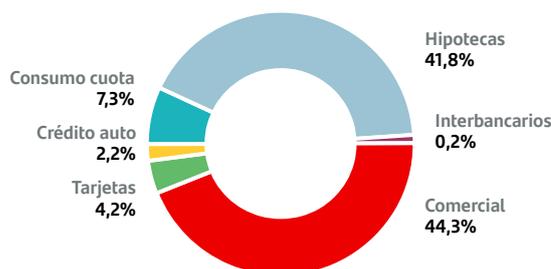
** Otros incluyen otros préstamos no segmentados.

*** Total préstamos brutos de provisiones a costo amortizado.

Préstamos por segmentos



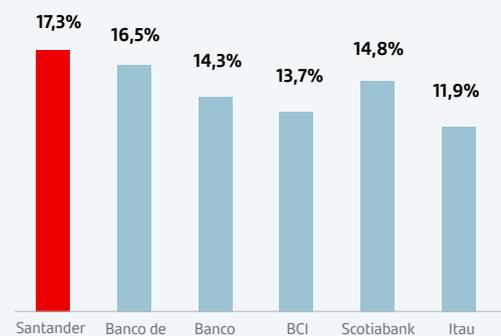
Préstamos por productos



Por su parte, la cuota de mercado en créditos totales alcanzó 17,3%, con lo cual el Banco mantuvo una sólida posición como líder en Chile.

CUOTA DE MERCADO TOTAL Y POR PRODUCTO						
	Santander	Banco de Chile	Banco Estado	BCI	Scotiabank	Itaú
Créditos totales	17,3%	16,5%	14,3%	13,7%	14,8%	11,9%
Individuos	20,5%	16,0%	15,1%	13,1%	17,0%	9,3%
Consumo	19,0%	18,0%	8,3%	12,5%	13,9%	11,2%
Vivienda	21,0%	15,2%	17,6%	13,3%	18,1%	8,5%
Comerciales	14,8%	17,0%	13,3%	14,0%	13,1%	10,9%

Cuota mercado total colocaciones



FONDOS DE CLIENTES

(\$ millones)	Dic-23	Dic-22	Dic-23/ Dic-22
Depósitos a la vista	13.537.826	14.086.226	(3,9%)
Depósitos a plazo	16.137.942	12.978.790	24,3%
Depósitos totales	29.675.768	27.065.015	9,6%
Corretaje de fondos mutuos*	10.247.039	8.162.924	25,5%
Total fondos de clientes	39.922.807	35.227.939	13,3%
Bonos**	10.423.705	9.490.009	9,8%
Líneas del Banco Central	6.048.867	5.584.084	8,3%

PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN DEPÓSITOS (%)

	Santander	Banco de Chile	Banco Estado	BCI	Scotiabank	Itaú
Depósitos totales	16,5%	16,8%	20,1%	12,8%	11,6%	8,0%
Vista	21,7%	20,6%	23,2%	13,4%	7,8%	4,0%
Plazo	13,1%	14,3%	18,1%	12,4%	14,1%	10,6%

Mercado de Chile excluye participación de filiales y sucursales en el exterior de Banco Estado, BCI, e Itaú.

* Santander Chile es corredor exclusivo para los fondos mutuos administrados por Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos, una subsidiaria de SAM Investment Holdings Limited.

** Incluye instrumentos financieros de capital regulatorio (AT1 y Tier 2).



23,7%
de participación del total de cuentas corrientes

39,5%
cuota de mercado de cuentas corrientes en dólares.

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 el 45% del total de pasivos de la entidad.

En 2023, los depósitos totales del Banco aumentaron 9,6% impulsado por los depósitos a plazo fijo que se incrementaron un 24,3% en el año dada las altas tasas, donde la TPM se ubicó hasta julio en 11,25% y comenzaron los recortes sucesivos hasta llegar a 8,25% en diciembre de 2023. Lo anterior llevó a los clientes a cambiarse a depósitos más atractivos explicando la disminución de 3,9% de los depósitos a la vista.

En cuanto a la cuota de mercado de número de cuentas corrientes en moneda nacional, el Banco alcanzó una cuota de 23,7% a diciembre de 2023. Durante el año aumentó la demanda por cuentas corrientes en dólares, lo que significó que se abrieran 146.060 de éstas. La participación de mercado de Santander Chile llegó a 39,5% a diciembre de 2023.

Asimismo, la División de Finanzas es la encargada de gestionar las otras fuentes de financiamiento del Banco, principalmente la emisión de bonos y las líneas bancarias. El crecimiento de la cartera hipotecaria en general impulsa la estrategia de emitir activos de largo plazo para coincidir los plazos de los activos y de los pasivos. Dada la pandemia, el Banco Central habilitó líneas de liquidez por

hasta cuatro años. A diciembre de 2023, Santander Chile tenía un monto total de \$6,0 billones obtenidos por las líneas del Banco Central, los cuales tienen dos vencimientos, el 1 de abril y el 1 de julio de 2024. El Banco también ha sido activo en las emisiones de deuda en el año, buscando fuentes de fondeo eficientes y atractivas. Con eso, los bonos aumentaron un 9,8% en 2023. En total el Banco ha colocado bonos por UF 7,7 millones, \$424.400 millones, US\$ 30 millones y JPY \$25.500 millones en 2023.

A mediados de octubre de 2023, el Banco colocó su primer bono verde bajo su ESG Framework, el cual incorpora criterios ESG enfocándose en el producto hipotecario verde. El objetivo de la transacción es refinanciar o financiar nuevas operaciones de ese producto, que es ofrecido para la compra de viviendas basadas en certificaciones de eficiencia energética existentes en la industria, y que beneficia a los clientes con una tasa preferencial. Este es el primer bono verde con uso de fondos para hipotecas verdes del país. El instrumento se colocó de forma privada a un inversionista japonés con la asesoría de Daiwa Securities Capital Markets, por un monto de JPY 8.000 millones, equivalente a US\$ 53 millones, a un plazo de dos años y con una tasa de 0,845%.

Todo lo anterior ayudó al Banco a estar bien posicionado para crecimientos de la cartera futuros sin mayores necesidades de financiamiento en los próximos años.

Patrimonio

El patrimonio total alcanzó \$4.491.893 millones al 31 de diciembre de 2023, un aumento de 4,0% T/T principalmente por el alza en la utilidad del periodo. En comparación con el 31 de diciembre de 2022, el patrimonio total creció un 6,0% debido a una menor pérdida de las cuentas de valoración, que disminuyen un 96,9% en el periodo debido a un mejor resultado de las coberturas de inflación al descender los niveles de breakeven de inflación. Esto fue compensado por el pago de dividendo aprobado por la Junta Ordinaria de Accionistas en abril, en la que se acordó la distribución del 60% de las utilidades de 2022 y una menor utilidad del periodo en 2023 en comparación con el año anterior.

Desde 2021, el sistema financiero avanzó en la adopción del estándar Basilea III, proceso que terminará en 2025. El mínimo de capital regulatorio será de 9,0% de los activos ponderados por riesgo, que ahora incluyen riesgo de crédito, de mercado y operacional. Este mínimo aumenta en línea con el tamaño, complejidad y solvencia del Banco y con la evaluación por parte de la CMF sobre el manejo de capital de cada entidad. Bajo esta nueva normativa, a diciembre 2023 el índice de capital básico de Santander Chile (patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del Banco sobre activos ponderados por riesgo) terminó en 11,1%, al igual que en 2022. Al cierre de 2023 el AT1 fue de un 1,5% y un total de capital Tier 1 de 12,7%. Con todo, el ratio de Basilea se ubicó en 17,6%.

Estos niveles siguen siendo históricamente altos comparados a los niveles de capital en los últimos diez años. 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 con relación a su consumo.

Los activos ponderados por riesgo aumentaron en 4,0% desde el 31 de diciembre de 2022. Santander Chile está buscando activamente reducir sus activos ponderados por riesgo de mercado a través de la compensación y la novación de su cartera de derivados, resultando en una disminución de 13,7% en 2023.



	2023	2022	Var. 23/22 (%)
Tier I (Capital básico)	4.397.881	4.212.916	4,4%
AT1	608.721	780.382	(22,0%)
Tier 1	5.006.601	4.993.298	0,3%
Tier II	1.972.130	1.765.749	11,7%
Capital regulatorio	6.978.732	6.759.047	3,3%
Activos ponderados por riesgo de mercado	4.793.740	5.554.604	(13,7%)
Activos ponderados por riesgo operacional	4.424.739	4.070.594	8,7%
Activos ponderados por riesgo de crédito	30.333.749	28.401.718	6,8%
Activos ponderados por riesgo	39.552.228	38.026.916	4,0%
Ratio capital básico	11,1%	11,1%	4 pb
Ratio Tier 1 (capital básico)	12,7%	13,1%	-47 pb
Ratio Tier II	5,0%	4,6%	34 pb
BIS ratio	17,6%	17,8%	-13 pb

Valor económico generado y distribuido

[GRI 201-1]

El valor económico generado por el Banco es distribuido entre grupos de interés:

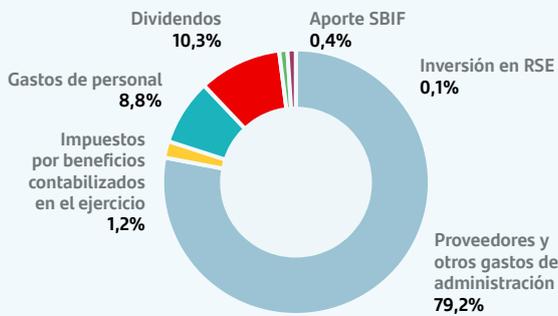
- **Colaboradores:** salarios y beneficios
- **Proveedores:** pago por sus servicios y otros gastos de administración
- **Estado:** corresponden a los impuestos y aportes a la CMF
- **Accionistas:** pago de dividendos
- **Comunidad:** inversión en programas de desarrollo

El valor económico generado en 2023 fue de

MM\$ 4.727.767

9,9 %
más que en 2022

Valor económico generado y distribuido



Valor económico generado	2023	2022
Ingresos operacionales	4.727.767	4.256.617
Ingresos operacionales	4.719.004	4.246.307
Resultado por inversiones en sociedades	8.763	10.310

Valor económico distribuido

Gastos operacionales	(443.033)	(420.341)
Gastos de administración y otros	(297.359)	(290.348)
Depreciación y amortizaciones	(145.673)	(129.993)
Sueldos a trabajadores y beneficios	(412.116)	(414.645)
Pago a proveedores de capital	(3.767.744)	(2.953.288)
Dividendos (accionistas)	(485.191)	(464.977)
Proveedores de recursos financieros	(3.282.554)	(2.488.310)
Pagos al Estado (impuesto a la renta)	(56.341)	(89.430)
Aporte CMF	(16.508)	(15.245)
Inversión en Responsabilidad Social Corporativa gastos operacionales	(6.243)	(4.626)
Inversión en Responsabilidad Social Corporativa sueldos	(158)	(163)
Valor económico retenido	25.623	358.879



Estrategia fiscal

[GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4]

La actuación de Banco Santander Chile en materia tributaria se rige por los lineamientos corporativos del Grupo, los cuales exigen la adopción de buenas prácticas para prevenir y reducir tanto los riesgos fiscales como los de reputación.

Los principios que orientan la estrategia fiscal, además de garantizar el estricto cumplimiento de la normativa vigente, buscan generar y aportar valor al país. En este sentido, se incorporan los estándares de fiscalidad internacional propuestos por la OCDE, destacando las acciones que componen el proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting). Este tiene como objetivo evitar la erosión de las bases imponibles y la transferencia de beneficios, asegurando la inexistencia de lagunas o mecanismos indeseados entre los distintos sistemas tributarios nacionales.

A nivel local, la Política Fiscal de Banco Santander Chile fue aprobada por el Directorio. Para garantizar su cumplimiento existe un sistema de gestión y control de riesgo fiscal.

La política tiene como principios

- 1 Colaborar con el Servicio de Impuestos Internos y facilitar la información que sea exigible para el cumplimiento de las obligaciones.
- 2 Asegurar la transparencia, evitando la utilización de estructuras de carácter opaco.
- 3 Cumplir con las normas sobre precios de transferencia y proporcionar a los clientes la información fiscal pertinente sobre los productos y servicios contratados con la mayor antelación posible.

PRINCIPALES CIFRAS FISCALES EN MM\$		
Categorías (en \$)	2022	2023
Ingresos	2.245.339	\$1.950.444
Utilidades antes de impuestos	913.287	\$567.155
Corrección monetaria del capital	630.903	\$-253.670
Otras diferencias permanentes	48.836	\$-104.817
Utilidad antes de impuestos ajustada	331.222	\$208.668
Tasa de impuestos	27%	27%
Impuestos por pagar	89.430	\$56.341
Tasa efectiva de impuestos	9,79%	9,90%

Categorías (en MM\$)	2023
Beneficios o pérdidas antes de impuestos	567.155
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	66.795.834
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado	56.341

Nota 1: La principal diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios y los impuestos calculados se debe principalmente por el gasto por corrección monetaria tributaria de capital propio inicial.

Nota 2: Las sociedades incorporadas son: Santander Corredora de Seguros Limitada, Santander Corredores de Bolsa Limitada, Santander Asesorías Financieras Limitada, Santander S.A. Sociedad, Klare Corredora de Seguros S.A., Santander Consumer, Inance Limitada, Sociedad operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A., Santander Gestión de Recaudación y Cobranza Limitada, Bansa Santander S.A. y Multiplica SpA.

GOBERNANZA Y FUNCIONAMIENTO DE LA ESTRATEGIA FISCAL

El Directorio de Banco Santander Chile estableció un catálogo de operaciones consideradas de Especial Riesgo Fiscal. Estas deben ser remitidas para su informe a un asesor fiscal interno del Banco, quien está adscrito a la División de Intervención y Control de Gestión que, a su vez, envía las operaciones al Asesor Fiscal Corporativo de Banco Santander S.A. Si se identifica la presencia de un riesgo fiscal especial, la operación se somete a la aprobación del Directorio del Banco a través de la Comisión de Auditoría.



ÁREAS DE NEGOCIO [NCG° 461 6.1.i, 6.2.i]



La institución ofrece distintos tipos de servicios y productos en tres grandes áreas de negocio: Banca Comercial, Santander Corporate and Investment Banking (SCIB) y Banca Empresas e Instituciones (BEI).

Santander enfoca su negocio en una amplia gama de servicios bancarios comerciales y minoristas para sus clientes en Chile. Entre estos, están las líneas de crédito, planes de cuenta corriente, préstamos en pesos chilenos y divisas extranjeras, préstamos hipotecarios y financiación.

Durante los últimos años también se han incluido créditos hipotecarios para viviendas sustentables y financiamiento para proyectos de energías renovables. En conjunto con lo anterior, ofrece servicios financieros tales como asesoría financiera, administración de fondos mutuos, corretaje de valores y seguros, y arrendamiento financiero.

Banca Comercial

Banca Personas
Banca Pymes
Pagos
WM&I + Private Banking
Consumer Finance

Banca Empresas e Instituciones (BEI)

Santander Corporate & Investment Banking (SCIB)

Banca Comercial

Presta asesoría a clientes (individuos y Pymes) respecto a los productos y servicios más adecuados, tales como préstamos de consumo, planes de cuenta corriente y vista, tarjetas de crédito y débito, ahorro y otros productos. Además ofrece préstamos especializados para leasing, factoring, inversión, comercio exterior, capital de trabajo y créditos con garantía estatal.

Los clientes de Banca Comercial son individuos y Pymes con ventas inferiores a \$ 3.000 millones anuales. Para todos ellos cuenta con una oferta de valor diferenciada.

Banca Personas

Atiende a clientes de rentas medianas, altas y masivas.

Banca Pymes

Se enfoca en entregar servicios financieros en base a planes para acompañar a pequeñas y medianas empresas en su crecimiento.

Pagos

Brinda soluciones digitales sencillas y accesibles para comerciantes, emprendedores y profesionales, con servicios de recaudación y pagos.

Wealth Management & Insurance

Agrupar la oferta de inversiones del Banco para entregar las mejores alternativas a cada segmento de clientes.

Santander Consumer

Ofrece soluciones financieras con mayor flexibilidad para la compra de vehículos. Entre sus modalidades están: Compra Inteligente para el financiamiento de vehículos nuevos; Crediágil, que permite mantener la cuota a tasa fija durante todo el período del crédito y Plus Crediya, que sustituye la acreditación de renta por un pie del 35%.

Principales hitos y resultados 2023

48%

de las colocaciones

63%

de los ingresos de segmentos del Banco

↑ 22% en comparación con 2022

48%

de la contribución total de segmentos del Banco

↑ 26% en comparación con 2022

1.348.533

Clientes Life y Más Lucas

↑ 23% en comparación con 2022

+163.000

Clientes con POS* en Chile (GetNet)

(*) Sistema de punto de venta (POS, por sus siglas en inglés).



NUEVAS MODALIDADES DE WORK/ CAFÉ

Inauguración de cinco sucursales Work/Café Expresso, un nuevo modelo de sucursal transaccional que tiene como objetivo mejorar la experiencia del cliente en la atención de cajas, profundizando los aspectos de seguridad y privacidad.

También se inició el funcionamiento de Work/Café Start Up, con foco en emprendedores y colaboración con fintechs, y Work/Café Inversiones. Adicionalmente se incorporó una nueva forma de entregar productos a los clientes a través de lockers en los Work/Café.

LANZAMIENTO DE PRODUCTOS 100% DIGITALES

Crédito hipotecario digital para viviendas nuevas, cuenta de ahorro y cuenta teens para hijos de clientes que tengan de 14 a 17 años.

PROGRAMA MERITOLIFE

Se lanzó una nueva fuente de méritos para los clientes del programa Meritolife, el "Ahorro". Mediante la contratación de la cuenta de ahorro Life, permite acumular méritos mensualmente si se logra una meta mensual de ahorro incremental.

LANZAMIENTO DE CUENTA DE AHORRO LIFE

Esta cuenta permite a los clientes generar intereses mensuales según el saldo diario que posean. Es un producto de contratación 100% online y a diciembre de 2023 se tenían cursadas 143.212 cuentas.

MODELOS DE ATENCIÓN

Se implementó el modelo "Select Limited" para clientes con tarjeta World Member Limited, entregando un servicio diferenciado y personalizado.

MIDE LO QUE IMPORTA

Se retomó esta iniciativa, la cual contó con la participación de 100 Pymes, además de expandirse a grandes empresas. El Banco apoyará a aquellas mejor evaluadas a acercarse a una certificación B.*

MEJOR BANCO PARA LAS PYMES

Santander fue reconocido con el premio al Mejor Banco para las Pymes de Euromoney y Mejor Banco para las Pymes de la revista Global Finance. Además, logró el primer lugar en calidad de atención por parte de clientes Pymes de Chile, según el Estudio Benchmark Activa Research.

FINANCIAMIENTO FOGAPE CHILE APOYA

El Banco fue una de las tres instituciones financieras que tuvo mayor volumen de colocación en este segmento, apalancando un proceso digital y simple para el cliente.

* Certificación B: empresas certificadas para cumplir con estrictos estándares verificados de desempeño social y ambiental, transparencia y responsabilidad.

Lanzamiento de Más Lucas, la primera cuenta de Chile que se puede abrir y usar desde el celular, sin necesidad de ir al banco

“
Con este nuevo producto, Santander Chile avanza en su compromiso con la inclusión bancaria, poniendo a disposición productos accesibles, simples y teniendo siempre en cuenta el ahorro y el buen manejo de las finanzas personales.

”

* Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, República Eslovaca, Eslovenia, Estonia, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda del Norte, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta y Portugal.

En marzo de 2023, Banco Santander lanzó su cuenta Más Lucas, la primera experiencia de contratación App Mobile en la industria bancaria chilena.

Este nuevo producto es el primero del país que genera intereses todos los meses en base al saldo diario que se mantenga en la cuenta y no posee costos de mantención.

Más Lucas es accesible a todos los chilenos. Para promover esto, cuenta con un *onboarding* digital ágil y rápido, un número de cuenta fácil de recordar y se apalanca en una tecnología moderna, más segura y sencilla, al utilizar la misma clave que el cliente usa para desbloquear su celular, ya sea a través de la huella digital, reconocimiento facial, código o patrón. Además, su contratación incluye una cuenta de ahorro y una tarjeta de débito sin costo.

En agosto se añadió una nueva funcionalidad para realizar transferencias de dinero al exterior, de manera 100% digital desde la App Mobile. Avanzar en esta digitalización de pagos permite formar un ecosistema más seguro, reducir las tarifas de envío y asegurar que las personas reciban el dinero cuando lo necesiten.

Esta función está disponible para realizar transferencias a Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Estados Unidos, México, Perú, Uruguay y países de la Zona Euro*.



Con el propósito de ser el mejor banco digital, Santander Chile ha continuado trabajando por mejorar la experiencia a través de sus distintas plataformas.

Durante el 2023 se lanzó el nuevo sitio privado, estandarizando el diseño de la aplicación móvil con la del sitio web, mejorando la experiencia en ambas plataformas. Además, se incluyó en ella la nueva funcionalidad que permite enviar transferencias internacionales de manera 100% digital a 28 países.

También se incorporó el pago QR Mobile en comercios WebPay, puntos de venta GetNet y ApplePay.

La experiencia y los productos digitales evolucionan



MÁS+ LUCAS

Wealth Management & Insurance (WM&I)

Esta unidad, que es parte de la Banca Comercial, tiene como objetivo la unificación de la oferta de inversiones, permitiendo una mayor consistencia en todos los segmentos y seguros y la comunicación de los productos y servicios. Su enfoque se centra en generar una estrategia especializada para las inversiones y seguros de cada segmento, estableciendo planes de desarrollo digital y comunicacionales únicos.

Esto ha permitido un posicionamiento más claro del Banco en el mercado local de inversiones y continuar siendo la corredora de seguros bancaria con mayor participación del mercado.

Santander Private Banking

Orientado a clientes con patrimonios altos (*), a través de atención personalizada, que contempla un banquero y el apoyo de un ejecutivo Wealth.

Santander Asset Management

Gestora de fondos de Grupo Santander, que complementa la oferta del Banco, con más de 25 años de experiencia, €9.300 millones de activos bajo de administración y un equipo de más de 60 profesionales, con una media de experiencia en el sector financiero superior a los 10 años.

Corredora de Seguros Santander

Santander Seguros tiene el compromiso de convertirse en la primera opción de seguros para los clientes de Santander, a través de una completa oferta de valor y una experiencia de cliente óptima a través de canales personales y digitales.



Principales hitos y resultados 2023

2%
de las colocaciones

3%
de los ingresos de segmentos del Banco

↑ 97% en comparación con 2022

3%
de la total contribución total de segmentos del Banco

↑ 102% en comparación con 2022

19,21%
de participación de mercado en fondos mutuos al 31 de diciembre de 2023

US\$ 11.683
millones de activos bajo administración

*Patrimonios administrados en el Banco superiores o iguales a MM\$ 1.000.

NUEVO MODELO DE BANCA PRIVADA

Este nuevo modelo amplía el alcance de clientes y ofrece modelos de atención y comercialización con un estándar más elevado. Considera un equipo asesor para cada cliente, compuesto por un banquero en materia de inversión, y por un ejecutivo Wealth que gestiona los requerimientos relacionados con los temas transaccionales.

LANZAMIENTO DE FONDOS MUTUOS

Se lanzaron cinco fondos mutuos estructurados que permitieron enfrentar la inflación, además de un fondo mutuo de deuda nacional de larga duración y un fondo mutuo accionario con foco en Estados Unidos, logrando captar entre todos más de US\$ 295 millones.

FONDOS DE INVERSIÓN ALTERNATIVOS

Se han potenciado los fondos de inversión de activos alternativos, donde se lograron más de US\$ 7 millones en el Fondo de Inversión Santander Deuda Privada Internacional y más de US\$ 15 millones en el Fondo de Inversión Santander Rentas Residenciales.

ACOMPÑAMIENTO EVENTOS DE EMERGENCIA

Se acompañó a los clientes afectados por los incendios en el sur de Chile y los temporales de lluvia en distintas regiones del país. A través del Comité de Catástrofes, liderado por la Corredora de Seguros Santander, junto a la Compañía de Seguros Zurich Santander, se desarrollaron planes para entregar información clara y anticipada a los clientes sobre sus seguros, incluyendo los canales de comunicación y resúmenes de las principales coberturas.



SEGURO SALUD UC

Lanzamiento de un seguro de salud complementario en alianza con UC Christus. Su objetivo es ofrecer un producto que complemente la cobertura de salud a los clientes, dado el escenario de inestabilidad financiera que afecta a las Isapres.

A diciembre de 2023, se emitieron cerca de 1.000 pólizas y hubo más de 70 pacientes atendidos, lo que corresponde a un 82% de las atenciones con cobertura en línea.

DESARROLLOS DIGITALES

Nueva sección de Inversiones/Saldos Consolidados dentro de la APP, que muestra en un único lugar el monto total de productos de inversiones.

También se incorporó una herramienta de búsqueda de fondos mutuos, según las características que desee el usuario, y se añadió la digitalización de las inversiones en Ahorro Previsional Voluntario (APV).

INAUGURACIÓN DE WORK/CAFÉ INVERSIONES

Oficina especializada en inversiones que busca nuevas formas de apoyar el progreso de las personas. En ellas se puede acceder a asesorías especializadas, charlas y talleres.

Lanzamiento APP de inversiones: YOU



Esta nueva aplicación permite invertir de manera simple, intuitiva e informada, a través de una gama de ocho Fondos Mutuos, en los que se puede invertir desde los \$5.000.

Sus funcionalidades incluyen la simulación de la inversión escogida y cuenta con una sección de noticias y artículos que abordan distintos temas relacionados con el mundo de las inversiones de manera sencilla.

Las transacciones se autorizan desde la App Santander PASS y se encuentra disponible para todos los clientes con cuenta corriente y vista Santander.

“*YOU promueve las inversiones responsables e informadas, acercando este mundo a los clientes Santander de manera simple y sencilla, siempre en línea con el compromiso de la inclusión financiera.*”

”



Banca Empresas e Instituciones (BEI)

BEI comenzó un proceso de transformación con foco en la especialización por sectores industriales de clientes Empresa, lanzando un modelo de negocio que pone a disposición de sus clientes equipos comerciales y de riesgos calificados y preparados para entregar una asesoría experta e integral con productos de valor agregado que se adecuan a sus necesidades.

La oferta de valor de BEI posee cuatro pilares estratégicos:

Modelo de atención

Modelo especializado generando sinergia con negocios de valor agregado del Grupo Santander.

Banca digital y productos empresas

Impulsar el uso de los productos y soluciones digitales en forma simple, rápida y segura.

Crecimiento sano

Gestión de los riesgos y optimización en uso de capital.

Banca responsable

Ser referente en soluciones ESG, reconocidos como asesores y proveedores de servicios financieros sustentables, en beneficio de los clientes y la sociedad.

Los clientes de BEI se clasifican en:

- Negocios Especializados y Corporativas: empresas con ventas anuales mayores a MM\$ 3.000 en clientes de sectores especializados y MM\$ 25.000 corporativas.
- Empresas con ventas anuales desde MM\$ 3.000 hasta MM\$ 25.000.
- Inmobiliarias: empresas que ejecutan proyectos para terceros y constructoras con ventas anuales mayor a \$800 millones.
- Instituciones: Organizaciones como municipalidades, gobiernos regionales, organismos gubernamentales, universidades y fundaciones



Principales hitos y resultados 2023

22%
de las colocaciones

20%
de los ingresos de segmentos del Banco

↑ 16% en comparación con 2022

26%
de la contribución total de segmentos del Banco

↑ 28% en comparación con 2022

2.270
Clientes Getnet

↑ 35% en comparación con 2022

17.891
Clientes digitales

85% de clientes Engagement digital

Modelo de atención de negocios especializados

En abril se lanzó el Modelo de Especialización por Industria para Banca Empresas, uno de los pilares centrales de la estrategia de este año.

Este modelo se sumó al de los segmentos Instituciones e Inmobiliarios, en el que Banco Santander es líder y cuenta con una alta preferencia de nuestros clientes.

La fase inicial incorporó cuatro nuevas verticales de especialización para los negocios Agro, Automotriz, Multilatinas y Start Up. Este modelo de atención ha seguido evolucionando y se encuentra en etapa de implementación de una nueva vertical: Negocio Minero, con la cual el perímetro de especialización llegará a ser en torno a 6.450 clientes, equivalente a un 76% de BEI.

Se han realizado distintas acciones en línea con el asentamiento de nuevas verticales, en sinergia con Santander Consumer Finance (SCF), Multilatina, Getnet, Santander Corporate and Investment Banking (SCIB), entre otros.

En paralelo se han impulsado acciones de posicionamiento, robusteciendo oferta de valor y profundizando aspectos formativos. Entre ellas, se realizó la segunda versión de la Certificación BEI, en conjunto a Mide UC, para los equipos comerciales, con el fin de seguir desarrollando sus conocimientos en los productos y servicios que componen nuestra oferta de valor.

En noviembre realizamos la primera ronda de Negocio Multilatinas entre países de la región, donde asistieron alrededor de 100 clientes y contamos con la presencia de los responsables de negocios de Santander Argentina, Perú, Colombia y Brasil.

“*La promesa del modelo es “Entendemos tu Negocio” y cuenta con dos pilares estratégicos: la asesoría experta y soluciones financieras acorde a tus necesidades.*”

→ SOSTENIBILIDAD

Durante el 2023 BEI apoyó a sus clientes con financiamientos sostenibles por montos de MM\$338.772, lo que equivale a un incremento de un 147% en relación al 2022.

Adicionalmente hemos desarrollado alianzas con partners relevantes, tales como Solarity, para ofrecer una alternativa de transformación energética a nuestro clientes.

Asimismo, en septiembre se lanzó el programa Mide lo que Importa, en el cual clientes BEI, de la mano de Sistemas B, pueden evaluar su desempeño social y ambiental.

→ UNIVERSIDADES

Se realizó un encuentro de planificación estratégica con 30 vicerrectores económicos de instituciones de educación superior, tanto estatales como privadas, en la ciudad de La Serena.

Se benefició a más de 10.000 personas a través de los diversos programas de becas, emprendimientos e instancias organizadas por Universia y Santander Universidades.

Estas actividades contaron con la participación de directivos y comunidades pertenecientes a la educación superior.

Además, se realizó la V versión de Santander X Award Chile, con un récord de postulaciones de proyectos emprendedores y Startups.

→ DIGITALIZACIÓN

Los canales digitales para empresas tuvieron una gran evolución durante este año, con importantes desarrollos: un nuevo sitio privado, renovación de la APP móvil, contratación digital de cuentas corrientes MX, pagos masivos, depósitos a plazo, entre otros.

Esto permitió que los clientes puedan operar de manera más simple, segura y desde cualquier lugar, lo que se refleja en las evaluaciones de satisfacción, en donde Santander Chile es TOP 1 en la APP y en la versión escritorio.



Santander Corporate and Investment Banking

Santander Corporate & Investment Banking (SCIB) es la división global de Santander que apoya a clientes corporativos e institucionales, ofreciendo servicios personalizados y productos mayoristas de valor agregado adecuados a su complejidad y sofisticación, ajustados a estándares de banca responsable que contribuyan al progreso de la sociedad.

“
 Los clientes de Santander CIB reciben una cobertura integrada en todas las geografías mediante soluciones a la medida que combinan experiencia local y capacidades globales.
 ”

Los pilares estratégicos de esta área de negocios son:

- | | | | | |
|--|--|---|--|--|
| <p>1</p> <p>Liderazgo en la asesoría de clientes.</p> | <p>2</p> <p>Ser la mayor franquicia FX de la industria chilena.</p> | <p>3</p> <p>Ser la mejor solución de Banca Transaccional de Chile.</p> | <p>4</p> <p>Optimizar el capital de nuestros accionistas y ser líderes en segmento institucional.</p> | <p>5</p> <p>Ser líderes en financiamiento sostenible y , articuladores de los grandes Proyectos País.</p> |
|--|--|---|--|--|

El área tiene cuatro unidades especializadas:

Corporate Finance

Proporciona asesoramiento y ejecución global en Fusiones y Adquisiciones (M&A) y Mercado de Capitales (ECM).

Global Transaction Banking

Ofrece soluciones bancarias a medida para algunos de los clientes más grandes y exigentes del mundo. Los productos ofrecidos por esta área son:

- Cash Management
- Export & Agency Finance
- Trade & Working Capital Solutions

Global Debt Financing

Combina conocimiento, experiencia y comprensión profunda de los mercados financieros para proporcionar a sus clientes acceso a la medida a todas las fuentes de soluciones para ayudarles a lograr su estructura de capital y sus objetivos de financiación. Los productos que ofrece son:

- Debt Capital Markets
- Syndicated Loans
- Structured Finance
- Leverage Finance
- Global Debt Advisory

Global Markets

Ofrece soluciones de gestión de riesgos, productos de inversión y servicios de ejecución a clientes corporativos, instituciones financieras, financial sponsors e individuos. Los productos ofrecidos por esta área son:

- FX
- Credit
- Rates
- Macro & Strategy Research
- Cash Equity
- Equity Derivatives & ETD
- Securities Financing



Principales hitos y resultados 2023

8%
de las colocaciones

17%
de los ingresos de segmentos del Banco

↑ 43% en comparación con 2022

26%
de la contribución total de segmentos del Banco

↑ 65% en comparación con 2022

KIMAL LO AGUIRRE

Santander Chile, como asesor financiero exclusivo del consorcio adjudicatario del proyecto de línea de transmisión de corriente continua (HVDC) Kimal-Lo Aguirre, avanzó durante 2023 en actividades relacionadas con la financiación del proyecto y estrategia de coberturas. Este proyecto es el más relevante en fase de desarrollo actualmente en Chile en el segmento de transmisión, con una longitud de más de 1.300 kms que recorren las regiones de Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso y Metropolitana, y una inversión superior de los US\$ 2.000 millones. Cabe destacar que el proyecto es estratégico para el país en lo referente a alcanzar sus objetivos de descarbonización y transición de la matriz energética.

MERCADOS DE CAPITALES DE DEUDA

Las emisiones de bonos corporativos en el mercado local superaron los US\$ 2.500 millones, con Santander como líder del mercado al asesorar a ocho compañías, con más de un 29% de participación en el mercado en términos de volumen. Adicionalmente, el 46% del monto recaudado en estas emisiones fue reconocido por la Bolsa de Comercio de Santiago por sus criterios ESG. Por otra parte, en el mercado internacional, Santander asesoró a cinco emisores, incluyendo bonos corporativos como CMPC y SQM, cuasi soberanos como Codelco, ENAP y soberanos, entre los que destacan las emisiones de la República de Chile vinculadas a sostenibilidad por alrededor de US\$ 3.000 millones equivalentes, las que se llevaron a cabo en distintas monedas, incluyendo US\$ y EUR.

ASESORÍA A KKR PARA COMPRA DE NEGOCIO DE FIBRA ÓPTICA

Santander Chile fue asesor financiero exclusivo de KKR (ONNET) en la compra del negocio de fibra óptica mayorista de Entel en Chile, operación que consolida el liderazgo de Santander CIB en el mercado de fusiones y adquisiciones del sector de infraestructura digital. Además, Santander CIB participó de la estructuración y sindicación del financiamiento para la adquisición por US\$ 235 millones.

PRIMER FINANCIAMIENTO SINDICADO INTERNACIONAL DE CAJA LOS ANDES

El Banco asesoró a Caja Los Andes en su primer financiamiento sindicado internacional, bajo formato ESG, por hasta US\$ 200 millones y un primer desembolso de US\$ 145 millones. La operación representa un importante paso dentro de la estrategia de Caja los Andes para diversificar sus fuentes de financiamiento en el mercado internacional. Santander actuó como Global Coordinator, Sole Bookrunner, Sole Lead Arranger, Admin Agent y ESG Agent.

LICITACIÓN CASH METRO S.A.

Banco Santander Chile a partir de diciembre de 2023, se adjudicó por un plazo de cinco años la licitación de apertura y mantención de cuentas bancarias y servicios de cash management asociados de Metro S.A., principal sociedad del estado de transporte de pasajeros en ferrocarriles metropolitanos.

3 Estrategia

Estrategia de
Santander Chile
Sostenibilidad y
dimensiones ESG
Derechos Humanos
Vínculos y asociaciones
Doble materialidad



ESTRATEGIA DE SANTANDER CHILE [NCG 4614.2]



En sus 45 años de trayectoria en Chile, Banco Santander ha acompañado a sus clientes de manera cercana, alcanzando un liderazgo tanto en participación de mercado como en solidez patrimonial y rentabilidad. En 2023, la institución adoptó una nueva hoja de ruta – Chile First – cuya aspiración es ser la primera del país en la industria bancaria en cuanto a contribución a sus diversos grupos de interés.

MISIÓN

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

VISIÓN

Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

El estilo del Banco es:

Simple

Personal

Fair

Lo que se refleja en sus comportamientos TEAMS:



Pienso en el cliente



Impulso el cambio



Actúo con rapidez



Trabajo en equipo



Hablo abiertamente



Chile First se construyó sobre diez conceptos centrales, los que están representados en cada letra de su nombre:

C	Clientes, colaboradores y comunidad	→ Queremos seguir siendo el mejor banco para nuestros clientes y el mejor lugar trabajar en Chile.
H	Humildad	→ Ser humildes significa tener ganas de ayudar y disposición para mejorar nuestro delivery en forma permanente con una disposición constante para aprender. Todos los proyectos y planes que desarrollamos tienen que pasar por este filtro.
I	Innovación	→ Seguir destacándonos en este ámbito, potenciando especialmente nuestros canales digitales y nuevas soluciones a clientes.
L	Logro	→ Nos gusta plantearnos metas, conseguirlas y celebrar nuestros éxitos.
E	Equipo	→ Tenemos que trabajar juntos y en equipo.
F	Foco	→ Las necesidades son múltiples, pero es esencial partir por algunas y hacerlas bien. En la medida que ponemos foco en lo importante avanzamos sobre bases sólidas.
I	Internacional	→ Esta es una ventaja competitiva única de Santander, por su condición de Grupo global, la cual debemos seguir potenciando. El compañero de viaje de nuestros clientes tiene que ser Santander.
R	Resultados	→ Debemos proponernos objetivos, desafíos, metas y lograrlas. Los resultados van a ser una consecuencia del trabajo bien hecho.
S	Sostenibilidad	→ Seguiremos trabajando en pos de nuestros objetivos de sostenibilidad, liderando en esta transformación cultural de la banca.
T	Tecnología	→ Sin esto es difícil lograr avances. Tenemos que dominarlo y hacerlo mejor que nunca.



El Banco asumió el desafío de poner a Chile primero, a la sociedad, sus clientes y grupos de interés en primer lugar para cumplir con su propósito.

Santander Chile aspira a originar un impacto positivo, avanzando con compromiso y responsabilidad en la generación de valor agregado, de la mano de aspectos como la simplificación de productos y procesos, la digitalización, la atracción de talento y la meritocracia en la organización.

Con eso en mente, se definieron los pilares estratégicos según los grupos prioritarios.

Pilares estratégicos



En síntesis, Chile First tiene una hoja de ruta clara, que consiste en:

- Banco Digital con Work/Cafés...**
... para más de 5 millones de clientes y **450 mil Pymes** a 2026, sobre la base de tecnología de punta y procesos y personas **centrados en el cliente**.
- Especialización y valor agregado en empresas...**
... con una oferta y servicio de valor añadido diferencial en productos transaccionales, FX y asesoría.
- Generación sostenida de nuevas oportunidades de negocio...**
... fomentando la competencia, buscando el crecimiento y liderando en el mercado de las finanzas sostenibles.
- Organización ágil, colaborativa y de alto rendimiento...**
... el mejor lugar para trabajar en Chile atrayendo, desarrollando y reteniendo a personas excepcionales sobre la base del mérito.

Los cuatro pilares cuentan con objetivos, indicadores y resultados clave, los cuales son presentados al Directorio de manera trimestral, para observar los avances e identificar nuevos desafíos a ser incluidos.

Durante 2023 se siguieron nueve objetivos a nivel Banco, con sus respectivos indicadores, metas y resultados:

OBJETIVO, INDICADORES Y RESULTADOS CLAVE		META	RESULTADO
Objetivo 1 Liderar en satisfacción de clientes			
KR1.1	Primeros en NPS en Personas	Top1	Top1
KR1.2	Primeros en NPS en Pyme	Top1	Top1
Objetivo 2 Lograr una atención digital y personal memorable con la mejor asesoría			
KR2.1	Modelo de Gestión Digital: Llegar al 65% de atención digital	>= 65,0%	65,0%
KR2.2	Digitalizar el 50% de los procesos respecto a 2022	>= 50,0%	50,0%
Objetivo 3 Ser reconocidos por nuestros equipos como el mejor lugar para trabajar de Chile y el Grupo			
KR3.1	Lograr eNPS 81 encuesta de Compromiso (Your Voice)	eNPS >= 81	eNPS 85
KR3.2	Contar con al menos 50% de nuevos líderes femeninos	>= 50,0%	48,2%
KR3.3	Disminuir en un 20% la rotación voluntaria temprana (6 meses), alcanzando un máximo de 11,7	<= 11,7	9,2
Objetivo 4 Llegar a todo Chile con educación financiera, fomentando el endeudamiento responsable e incentivando el ahorro			
KR4.1	Impactar a 60.000 personas con iniciativas de educación financiera	>= 60.000	65.316
KR4.2	200.000 clientes impactados por acciones enfocadas en mejorar su bienestar financiero	>= 200.000	316.149
Objetivo 5 Mantener el liderazgo en la oferta de soluciones financieras sostenibles dentro de Chile y del Grupo			
KR5.1	406.000 millones de pesos de Crecimiento New Business - verde, SLL y social segmento corporativo	>= 406 CLP MMM	612 CLP MMM
Objetivo 6 Aumentar fuertemente la base de clientes con foco en clientes digitales			
KR6.1	4 millones de clientes	>= 4,0 millones	4,05 millones
KR6.2	Aumentar participación de mercado en Fondos Mutuos Totales a 20%	>= 20,0%	19,2%
Objetivo 7 Aumentar la rentabilidad de la base de clientes con foco en productos de ahorro, transaccionales e internacionales			
KR7.1	Aumentar 20% interanual en resultados de transacciones de moneda extranjera	+20% YoY	+5,2% YoY
KR7.2	Aumentar 30% interanual en comisiones Comex	+30% YoY	-4,1% YoY
KR7.3	20% de monto de market share de productos de ahorro y transaccional	>= 20,0%	18,3%
KR7.4	Liderar en League Tables (DCM local, DCM internacional y M&A)	Promedio lugares #1	Promedio lugares #2,67
Objetivo 8 Aumentar la rentabilidad de la base de clientes con foco en productos de ahorro, transaccionales e internacionales			
KR8.1	Gasto de provisiones con cumplimiento de 100% de presupuesto	<=100% presupuesto	99% presupuesto
KR8.2	Gastos totales con cumplimiento de 100% de presupuesto	<=100% presupuesto	101,8% presupuesto
KR8.3	Capital: Superar CET1 de 11%	>11,0%	11,1%
KR8.4	Capital: Rotación de activos	>= 1.000CLP MMM	745 CLP MMM
KR8.5	Cumplimiento: Mejorar y automatizar FCC (cumplir 50 tareas 2023)	50 tareas	50 tareas
KR8.6	Ciberseguridad: Cibercontroles (Holistic) >= 3,25	Score >= 3,25	Score 3,31
KR8.7	Evaluaciones - Auditorías por mejorar:		
KR8.7a	Auditoría (informes negativos <27%)	<27%	29%
KR8.7b	Auditoría (cumplir recomendaciones todos los meses)	100%	100%

KR: Key Result (Resultados clave)
 DCM = Debt Capital Market
 M&A = Mergers and Acquisitions
 CET1 = Common Equity Tier 1, métrica de capital
 FCC = Financial Crime Compliance

Horizontes de tiempo

[NCG 461 4.1]

Santander considera una horizonte de corto plazo menos de un año, mediano plazo entre uno y tres años, y largo plazo más de tres años.

SOSTENIBILIDAD Y DIMENSIONES ESG [NCG 461 3.1.ii, 3.5] [GRI 2-22, 2-23, 2-24]



Para Grupo Santander, la sostenibilidad es la capacidad de adaptarse a las nuevas necesidades mediante la creatividad e innovación, generando valor para los grupos de interés. Esto facilita el progreso social y económico, a la vez que mitiga el impacto ambiental en los sectores donde opera, en el marco de un sólido gobierno corporativo. De esta forma, la entidad asume y gestiona las dimensiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés).

En Chile, el Banco cuenta con su propia [Política de Banca Responsable y Sostenibilidad](#), diseñada para abordar de manera responsable los impactos que crea en su entorno y los riesgos para su negocio. Este documento tiene como base los principales convenios y acuerdos internacionales en materia de sostenibilidad corporativa, incluyendo los Principios del Ecuador, el Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Gobernanza de la sostenibilidad

En 2023 se creó la Oficina de Finanzas Sostenibles y Cambio Climático, la que incluye el área de Banca Responsable y reporta directamente al gerente general, un paso que refleja cómo la organización integra la sostenibilidad de forma transversal en el más alto nivel de toma de decisiones.

Governance ESG en Santander Chile



De manera voluntaria, Santander Chile asume compromisos éticos, sociales y medioambientales que van más allá de las obligaciones legales, relacionados tanto con los impactos directos como indirectos de su actividad.

Banca Responsable

Los Principios de Banca Responsable han sido diseñados a través de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) para guiar y alinear estratégicamente el negocio de los bancos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Santander Chile está comprometido con estos Principios.

Estrategia ESG

Para seguir construyendo un banco más responsable, Santander integra los criterios de medioambiente, sociales y de gobierno como parte de su estrategia y cultura.

Para Santander Chile, contribuir a la Agenda 2030 es parte de su estrategia. Por ello, sus metas están alineadas con ocho de los 17 ODS, con compromisos específicos a cumplir.

PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

- 1 | Alineamiento de la estrategia comercial con las necesidades de la sociedad.
- 2 | Impacto positivo y reducción del impacto negativo.
- 3 | Prosperidad compartida con los clientes.
- 4 | Participación de los grupos de interés.
- 5 | Gobierno Corporativo y establecimiento de objetivos.
- 6 | Transparencia y responsabilidad.

OBJETIVOS

FOCOS

E	<p>Apoyar la transición a una economía baja en carbono.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 13 ACCIÓN POR EL CLIMA </div> <div style="background-color: #FFC107; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE </div> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES </div> <div style="background-color: #FF5722; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> → Establecer planes que permitan avanzar en la descarbonización de nuestras carteras. → Tener una propuesta de financiamiento verde robusta para apoyar a los clientes en la transición. → Continuar disminuyendo el impacto ambiental en nuestra operación.
S	<p>Apoyar el crecimiento inclusivo de las personas, a través de nuestra oferta de productos y servicios, el bienestar financiero y la educación.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #9C27B0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO </div> <div style="background-color: #F44336; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 5 IGUALDAD DE GÉNERO </div> <div style="background-color: #F44336; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> → Promover un lugar de trabajo diverso e inclusivo. → Ofrecer productos y servicios que apoyen la inclusión, el bienestar financiero y el ahorro. → Apoyar y vincularnos con las comunidades donde estamos presentes, con foco en la educación y el emprendimiento.
G	<p>Asegurar un gobierno corporativo efectivo, una cultura sólida y altos niveles de transparencia.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> → Integrar los criterios ESG en los procesos, la gestión de riesgos y en el gobierno. → Tener altos niveles de transparencia y calidad en la entrega de información a nuestros grupos de interés. → Asegurar que la organización cuenta con las competencias necesarias en temas ESG.

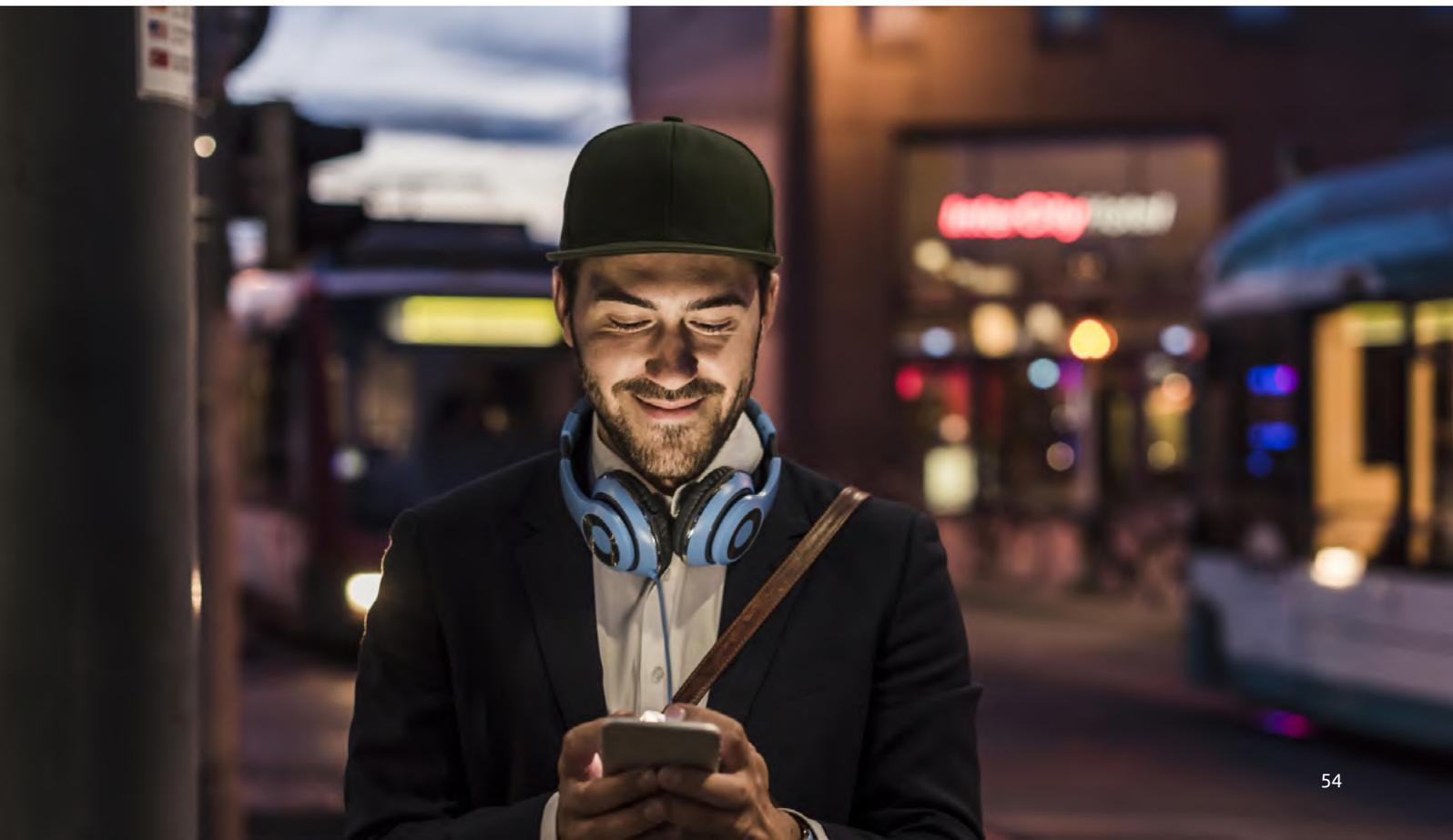
Desde 2020, Santander Chile guía su gestión a través de compromisos públicos con metas a 2025 que le han permitido avanzar significativamente en distintos aspectos ESG. Dado el logro de algunos objetivos anticipadamente, los objetivos se han concentrado en los siguientes aspectos:

METAS ESG		
Compromiso	2023	Meta 2025
Financiamiento sostenible para nuestros clientes (MM US\$) (acumulado desde 2021)	850	US\$1.500
Eliminar la brecha salarial de género (%)	1,5%	0%
Mujeres en posiciones directivas (%)	34%	38%
Personas empoderadas financieramente (acumulado desde 2019)	2.955.591	4.000.000
Personas ayudadas a través de programas de inversión en la comunidad (acumulado desde 2019)	474.082	500.000 (2024)
NUEVO Mujeres en el directorio	44%	Entre 40% y 60%

Las metas ya logradas de manera anticipada fueron:

COMPROMISO	CUMPLIMIENTO A 2023
Aumentar la energía proveniente de fuentes renovables ¹	100%
Ser carbono neutrales en nuestra operación ²	Cumplido
Eliminar el uso de plásticos de un solo uso	100% en 2021
Top 10 de las mejores empresas para trabajar en Chile	Top employer
Entregar becas, prácticas y programas de emprendimiento (acumulado)	18.253 personas

1. Nuestro consumo eléctrico se compensa con atributos renovables IREC's como garantía de conseguir electricidad 100% verde. / 2. Considera emisiones de alcance 1 y 2 y emisiones de alcance 3 procedentes de los desplazamientos de los empleados y viajes de negocios.



DERECHOS HUMANOS [GRI 412-1, 412-2, 412-3]



Santander Chile adhiere a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y cuenta con una [Política de Banca Responsable y Sostenibilidad](#), actualizada el año 2023 y que integró la Política de Derechos Humanos y la Política General de Sostenibilidad.

En este se establece el compromiso de respeto, remediación y reclamación de los "Principios Rectores sobre Empresas y Derechos humanos" de las Naciones Unidas, y está formulada según los más altos estándares a nivel internacional, incluidos los Principios del Pacto Global, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, los Principios de Ecuador y el Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos, entre otros.

La política y estrategia de Banca Responsable y Sostenibilidad tiene como titular y organismo máximo de aprobación al Directorio de Banco Santander Chile, está bajo la supervisión del Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura (integrado por miembros de la alta dirección del banco) y el área de Banca Responsable y Sostenibilidad es la responsable de su interpretación e implementación.

Esta política aplica a todas las personas que trabajan en el Banco y para las relaciones que entablamos con los integrantes de la cadena de valor, comunidad y los diferentes grupos de interés. Por lo tanto, al fusionarse la gobernanza de la política aplica también a esta temática:

La Política de Banca Responsable y Sostenibilidad de Santander Chile cubre aspectos como la discriminación, el trabajo forzoso e infantil, la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, proteger la seguridad y salud, la igualdad de remuneración, empleo digno, trato justo, protección del medio ambiente, erradicar la corrupción, todo ello sumado a la preocupación por los grupos más vulnerables.



Documentos complementarios

Las políticas, códigos y guías que complementan el compromiso de Santander Chile con los derechos humanos son:

- Código General de Conducta
- Política Corporativa de Cultura
- Política de Sectores Sensibles
- Política de Ciberseguridad
- Políticas de la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas
- Política de Salud y Seguridad
- Política de Acoso Laboral
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad
- Principios de Conducta Responsable para Proveedores
- Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático
- Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal
- Cláusulas para proveedores que comprometen el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global
- Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles, Educación financiera y Sistema de Clasificación de Transición y Materialidad.

[SASB FN-IB-510b.4]

Para evaluar y controlar la aplicación de estas directrices, en el Banco existen procedimientos destinados a asegurar su cumplimiento. Estos consisten en:

- 1 | Procesos de debida diligencia previos a formalización de acuerdos de financiación o de cualquier otra naturaleza*
- 2 | Previsión y mitigación de riesgos en toda actividad y ámbito de actuación.
- 3 | Medidas disciplinarias en caso de incumplimiento, acorde a procedimientos internos, normativa legal, y convenios vigentes.

Banco Santander cuenta con certificación de la Norma chilena N°3262 sobre igualdad de género y conciliación entre la vida laboral y familiar que abarca a todas las personas de la organización. Además, homologa los requisitos de respeto a derechos humanos a proveedores, con lo que se busca fomentar ambientes laborales respetuosos y libres de violencia a lo largo de toda su cadena de suministro

* Se realizan bajo los Principios del Ecuador, las Políticas Sectoriales de Riesgos Medioambientales y Sociales y la Política de Defensa del Banco.



En lo que respecta a las operaciones de los clientes de SCIB, Santander Chile analiza los potenciales impactos adversos que pueden representar sus actividades. Para ello, se verifica si los clientes corporativos de los rubros minero, forestal, energía, petróleo y gas están afectos a la Política de Gestión de Riesgos Ambientales, Sociales y de Cambio Climático, y para los proyectos corporativos que aplique se verifica que cumplan con los Principios de Ecuador.

Por otro lado, se realiza un seguimiento de procesos de sanción ambiental de clientes del banco, evaluando el riesgo que este tenga para el medioambiente y la continuidad operacional. Finalmente, toda transacción que tenga elegibilidad ESG, se le realiza un análisis de riesgo socioambiental asociado al uso de fondos y al cliente y su compromiso ambiental.

El enfoque específico de derechos humanos para sus grupos de interés es el siguiente:

Colaboradores

Los colaboradores tienen derecho a disfrutar de un entorno de trabajo digno. Por ello, Santander promueve la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y la promoción profesional. Banco Santander Chile se compromete a mantener un ambiente laboral libre de acoso, abuso, intimidación o violencia. Además, todo colaborador tiene la responsabilidad de denunciar situaciones de vulneración a los derechos humanos, a través del Canal Abierto, el cual es administrado por un proveedor externo, con el fin de que toda la información proporcionada sea tratada de manera confidencial y, si el colaborador lo desea, pueda permanecer en el anonimato.

Proveedores

Santander fomenta el respeto a los derechos humanos a lo largo de su cadena de suministro. Motiva a sus proveedores a que adhieran a estas prácticas e incluye en todos los contratos una cláusula que aborda, entre otros aspectos, el ámbito de derechos humanos. El modelo de adquisición del Banco determina el proceso de selección, homologación y evaluación de sus proveedores, asegurando que estos cumplan con los criterios éticos incluyendo derechos humanos. Los proveedores igual pueden hacer uso del Canal Abierto, de igual manera que los colaboradores.

Clientes

Santander tiene un compromiso de construir relaciones de confianza a largo plazo con sus clientes, ganándose su fidelidad, adaptándose a sus necesidades, mejorando su satisfacción y comprensión de lo que se está ofreciendo, sin recurrir y evitando en toda situación utilizar técnicas de venta agresivas.

Comunidades

Santander se compromete a promover los derechos humanos de las comunidades en las que desarrolla su actividad (en cooperación con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales, organizaciones civiles y otras instituciones) y controlar el impacto de las operaciones en las comunidades donde opera.



En términos de capacitación, todas las personas que trabajan en el Banco cuentan con capacitaciones anuales sobre el Código de conducta, igualdad de género y conciliación de vida laboral, familiar y personal y sesgos inconscientes.



Debida diligencia

[GRI 412-1]

La Banca Comercial, al igual que otros sectores económicos, tiene la responsabilidad de garantizar que sus prácticas comerciales se realicen de manera que respeten y promuevan los derechos humanos. Este compromiso implica la implementación de una debida diligencia en derechos humanos, un proceso constante de identificación, prevención y mitigación de los impactos negativos en los derechos humanos que puedan surgir de las actividades bancarias.



La debida diligencia en derechos humanos es un compromiso proactivo, donde, las entidades bancarias, como Banco Santander, tienen la oportunidad de anticiparse a posibles impactos negativos en los derechos humanos que puedan surgir en sus actividades. Esta anticipación no solo permite afrontar problemas antes de que se presenten, sino que también puede ayudar a prevenir posibles daños a la reputación de la empresa. Además, la debida diligencia en derechos humanos es un proceso exhaustivo que abarca desde las transacciones financieras hasta las relaciones con los clientes y las prácticas laborales. Al ser tan integral, este proceso permite a las empresas tener una comprensión completa de su impacto y operaciones, lo que puede resultar en una ventaja competitiva respecto de sus pares. En este proceso, la transparencia es un componente clave. Los bancos que son abiertos sobre sus políticas y prácticas en esta área pueden generar confianza y credibilidad entre sus stakeholders, lo que puede fortalecer sus relaciones y contribuir a su éxito a largo plazo. En lugar de verlo como una obligación, la debida diligencia en derechos humanos puede ser vista como una inversión que genera beneficios tangibles para la empresa.

El proceso de debida diligencia es una representación concreta del compromiso de una empresa con el respeto y la protección de los derechos humanos. Desde octubre de 2023 Banco Santander Chile está desarrollando un proceso de debida diligencia en derechos humanos para sus diversas operaciones*, con la participación de sus grupos de interés: proveedores, colaboradores y clientes. A continuación, se detallan las principales etapas que considera el proceso en desarrollo.

PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA DEL BANCO SANTANDER CHILE:

Revisión documental

Esta etapa implica una revisión de los documentos relevantes para obtener una comprensión integral de las políticas y procedimientos del Banco Santander Chile en relación a la función de socialización, prevención y remediación en temáticas de derechos humanos. Este análisis ayuda a conocer de cómo el Banco comunica, divulga y establece mecanismos preventivos y de mitigación ante posibles impactos negativos a los derechos humanos.

Perspectiva de las partes interesadas

Esta fase del proceso comprende la recopilación y análisis de las perspectivas de las partes interesadas, que pueden incluir a colaboradores, clientes y proveedores. Este enfoque permite a Banco Santander Chile una comprensión de las percepciones, preocupaciones y expectativas de estos grupos en relación al resguardo y protección de derechos humanos, además de identificar áreas de riesgos señaladas por las partes interesadas

Inventario de riesgos asociados a derechos humanos:

Esta fase implica la integración de la información recopilada a través de la revisión documental, las opiniones de las partes interesadas y el estudio de riesgos asociados a derechos humanos. Como resultado se obtiene un inventario y matriz para el análisis riesgos de derechos humanos. Esta matriz se vincula a la metodología del área de riesgo operacional no financiero de Banco Santander Chile y su sistema Heracles. El resultado de este análisis proporciona una visión ordenada y precisa de los riesgos potenciales, permitiendo a Banco Santander Chile priorizar eficientemente las medidas necesarias para mitigar estos riesgos.

Recomendaciones y compromisos futuros:

Basándose en los resultados de las etapas anteriores, se formulan recomendaciones para mejorar las prácticas del Banco Santander Chile en relación al resguardo y protección de derechos humanos en las funciones de socialización, prevención y remediación. Estas recomendaciones deberán transformarse en compromisos futuros del Banco orientados hacia la consecución de cambios positivos y sostenibles en la empresa.

* Santander Asesorías Financieras Limitada, Santander S.A. Sociedad Securitizadora, Santander Corredora de Seguros Limitada, Santander Corredores de Bolsa Limitada, Santander Consumer Finance Limitada, Klare Corredora de Seguros S.A., Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A

VÍNCULOS Y ASOCIACIONES



Grupos de interés

[NCG 461 3.1.iv, 3.7.i, 6.1.v, 6.3] [GRI 2-29]

Banco Santander Chile asume compromisos ambientales, sociales y de buen gobierno, enfocados a la creación de valor a largo plazo que afectan tanto a sus grupos de interés como al impacto directo de sus operaciones y al impacto indirecto de su actividad bancaria.

Colaboradores

GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVO
Accionistas e inversores	La creación de valor a largo plazo y la máxima transparencia informativa son pilares fundamentales en la relación de Banco Santander Chile con sus inversores. El compromiso es ofrecer información completa, clara y veraz a todos sus accionistas, a través de los diferentes canales de comunicación disponibles.
Clientes	Existe el compromiso de construir relaciones de confianza a largo plazo con los clientes, logrando su fidelidad, adaptándose a sus necesidades y siempre buscando mejorar su satisfacción.
Colaboradores	Banco Santander Chile trabaja para atraer, retener y comprometer a los mejores profesionales, velando siempre porque ofrezcan el mejor servicio a los clientes. A su vez, el Código General de Conducta que aplica a todo el grupo, describe los principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todos los empleados.
Proveedores	Las relaciones con los proveedores se basan en la ética y la transparencia, como se detalla en la Política de Homologación de Terceros, que establece la consideración de principios de banca responsable en su selección.
Comunidades locales	Banco Santander Chile promueve la educación financiera, con el objetivo de dotar de herramientas y conocimientos a las personas para poder facilitar su toma de decisiones, siempre en línea con los principios de Protección al Consumidor de Grupo Santander. También presta especial atención en sus programas de inversión social, a la educación infantil, el emprendimiento y la creación de empleo y el bienestar social, así como a contribuir a la erradicación de la pobreza y apoyar a los colectivos más desfavorecidos con el objetivo de favorecer su inclusión. Promueve, además, la participación de quienes trabajan en el Banco a través de iniciativas de voluntariado.

Canales de diálogo y participación de los grupos de interés

Banco Santander Chile, con el fin de recabar todas las opiniones relevantes, cuenta con canales de comunicación y consulta para sus principales grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, inversores, proveedores, autoridades, reguladores, supervisores y ONG.

El canal abierto para realizar denuncias es uno de los mecanismos principales, ya que cuenta con un procedimiento que establece responsabilidades y acciones necesarias para detectar, investigar y sancionar conductas no equitativas o de discriminación que puedan presentarse.

Interacción constante

- Canales transversales**
- Comunicaciones vía email.
 - Encuestas de satisfacción.
 - Perfiles en redes sociales.
 - Sitio web público y sitio privado.
 - App Santander.
 - Contact Center.
 - Atención de reclamos.
 - Sala de prensa.

- Canales diferenciados**
- | | |
|--------------------------|--|
| Accionistas e inversores | <ul style="list-style-type: none"> → Junta de accionistas. → Informes trimestrales de resultados. → Sitio de Investor Relations. |
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> → Encuesta global de compromiso. → Centro de Atención Virtual. → Comunicaciones internas vía email. → Intranet corporativa. → App e Instagram "Somos Santander". |
| Clientes | <ul style="list-style-type: none"> → Red de sucursales. → Canales digitales. → Perfiles de Banco Santander Chile en redes sociales, como Instagram y LinkedIn. |





Afiliaciones y membresías

[NCG 461 6.1.vi] [GRI 2-28]

Banco Santander Chile participa en redes empresariales locales e internacionales, en las que comparte sus experiencias y genera a su vez redes de aprendizaje. A continuación, se identifican las principales asociaciones para el Banco, relevantes por el rol que desempeñan para la industria financiera y su adhesión a marcos de respeto y principios compartidos y suscritos por Grupo Santander.



Red de empresas que impulsa diez principios universales sobre Derechos Humanos, relaciones laborales, medio ambiente y anticorrupción a través del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Santander Chile forma parte de esta red desde 2003.



Representante en Chile del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés). Es una red que articula y monitorea a las empresas por medio de un trabajo permanente y estructurado en seis líneas temáticas específicas. Santander Chile forma parte desde 2005.



Asociación que busca estrechar la relación entre las instituciones financieras asociadas y organismos internacionales. Promueve la prevención en materia de ética y gobernanza, así como la eficiencia a nivel operacional. Santander es parte de su directorio.



Asociación que agrupa a los principales sectores económicos de Chile. Busca relacionar y transmitir preocupaciones de socios a los principales órganos de gobierno, por lo cual participa en procesos legislativos y en la promoción de quehacer e intereses de empresas nacionales.

DOBLE MATERIALIDAD [GRI 2-29, 3-1]



De manera regular, el Banco realiza un estudio para identificar los temas materiales para su organización y los grupos de interés con que se relaciona. Esta herramienta le permite conocer y gestionar sus impactos y elaborar su memoria integrada de periodicidad anual.

En 2023 se actualizó este análisis para incorporar los elementos necesarios de una **doble materialidad**. Esto es, identificar los impactos de Santander Chile hacia las personas y el medioambiente, como también los riesgos y oportunidades que estas variables tienen sobre la creación de valor del negocio.

Metodología aplicada

Para este ejercicio, se consideró la metodología de identificación de impactos de Global Reporting Initiative y se adoptaron las recomendaciones de la Comisión para el Mercado Financiero en su Norma General N°461, respecto a que la materialidad financiera se guíe por los estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria bancaria.

FASE 1

Identificación de temas

Análisis del entorno nacional e internacional, a través de revisión de prensa, un benchmarking de otros referentes de la industria financiera, revisión de las principales tendencias en el sector bancario y clasificación de los impactos en la cadena de valor de Santander Chile.

Insumos

- Más de 40 artículos de prensa
- Evaluación 2022 Dow Jones Sustainability Index
- Estrategia de Banca Responsable de Grupo Santander
- Documentos internos de riesgos y oportunidades
- Estándares de Sustainability Accountings Board (SASB)
- Análisis de Morgan Stanley Capital International (MSCI)
- Análisis de Global Finance

FASE 2

Evaluación con grupos de interés

Consulta a representantes de distintas unidades del Banco y actores externos, con el fin de seleccionar las materias significativas desde las perspectivas de impactos y de riesgos.

Insumos

- 30 entrevistas a gerentes, jefes de área y colaboradores de la organización, sindicato y asociaciones de la sociedad civil.

FASE 3

Priorización para clasificación por importancia

Priorización de los temas materiales de acuerdo con la importancia asignada por el Banco y sus grupos de interés, además de tomarse en consideración las prioridades estratégicas de Grupo Santander.

Insumos

- Este proceso incluyó encuestas a clientes de distintos segmentos, colaboradores, inversionistas y proveedores. En total se obtuvieron 513 respuestas.

Cálculo de la doble materialidad

Se asignó un índice de materialidad de impacto y financiera entre 1 y 5, los cuales se ajustaron según la consulta interna, a expertos, grupos de interés, revisión secundaria y otros insumos.

Para definir el nivel de materialidad de los temas, se utilizaron las siguientes ponderaciones:

- **Materialidad de impacto:** un 50% correspondió a la evaluación de los grupos de interés, a los cuales se les asignó una representatividad del 25% para clientes, 15% colaboradores y 10% proveedores. El otro 50% se evaluó según la revisión secundaria de estándares internacionales y su relevancia dentro de la consulta interna y externa.
- **Materialidad financiera:** se consideró en un 50% la evaluación de riesgos según la matriz de riesgos locales y los top risk identificados por Santander Chile, así como las oportunidades identificadas para cada uno de los temas. La puntuación derivada de la encuesta de inversionistas correspondió a un 30% de la ponderación, mientras que la revisión secundaria de estándares significó el 20% restante.

Los temas con un puntaje mayor a 4 se clasificaron como materiales para Santander Chile, los con un puntaje entre 3 y 4 se abordan por su importancia y continuidad, por último aquellos con puntaje menor no se consideran en el listado.

Lista de temas materiales

[GRI 3-2]

2022

- Experiencia de clientes
- Ciberseguridad y protección de datos
- Gobierno corporativo
- Responsabilidad, ética y cumplimiento
- Sostenibilidad de los resultados
- Riesgos ESG
- Financiamiento sostenible
- Cadena de suministro responsable
- Compromiso con el desarrollo social
- Empoderamiento financiero
- Cultura sólida y gestión del talento
- Diversidad e inclusión
- Salud y bienestar
- Transformación digital e innovación
- Ecoeficiencia operacional

2023

- Inclusión financiera
- Financiamiento sostenible
- Ciberseguridad y protección de datos
- Experiencia de clientes
- Responsabilidad, ética y cumplimiento
- Diversidad e inclusión
- Cultura sólida y gestión del talento
- Transformación digital
- Ecoeficiencia operacional

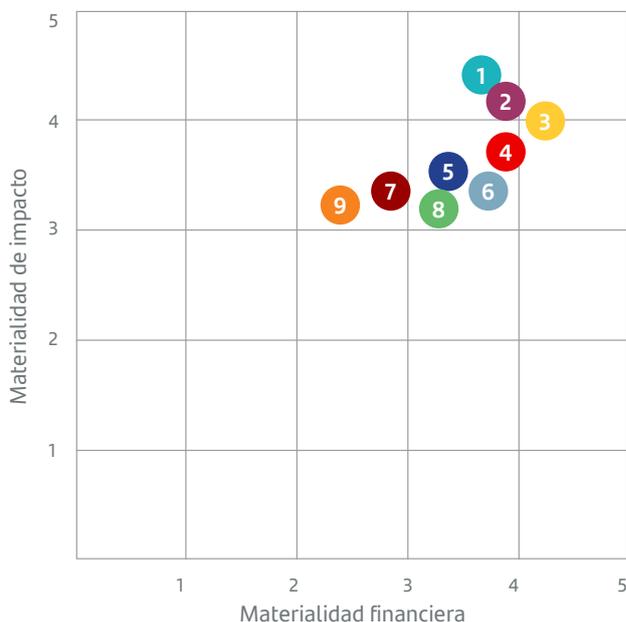
Los ejercicios realizados en ambos años no son directamente comparables, dado que en 2023 fue la primera aproximación a un estudio de doble materialidad. Sin embargo, a nivel agregado los temas relevantes se mantienen similares, donde la principal variación se da en la importancia que alcanza la inclusión financiera. Esto refleja como la estrategia de sostenibilidad va incorporando y ajustando su evaluación en función de los asuntos que se vuelven importantes para sus grupos de interés. La inclusión financiera de las personas, el financiamiento sostenible y la ciberseguridad son temas cuya relevancia ha ido en aumento, siendo desarrollados con mayores exigencias para cumplir con nuevos estándares, tendencias

y exigencias de la sociedad y regulatorias. En un segundo nivel de importancia, temas como experiencia a clientes, responsabilidad, ética y cumplimiento y diversidad siguen siendo asuntos significativos que abordar, porque, aunque en ellos se observan avances, todavía hay desafíos por lograr.

Por otra parte, el total de temas materiales se reduce, porque algunos se agruparon en función de los grupos de interés y se actualizaron de manera acorde a cambios de tendencias y conceptos que los describieran mejor y a que en su evolución se volvieron transversales.



Temas materiales 2023

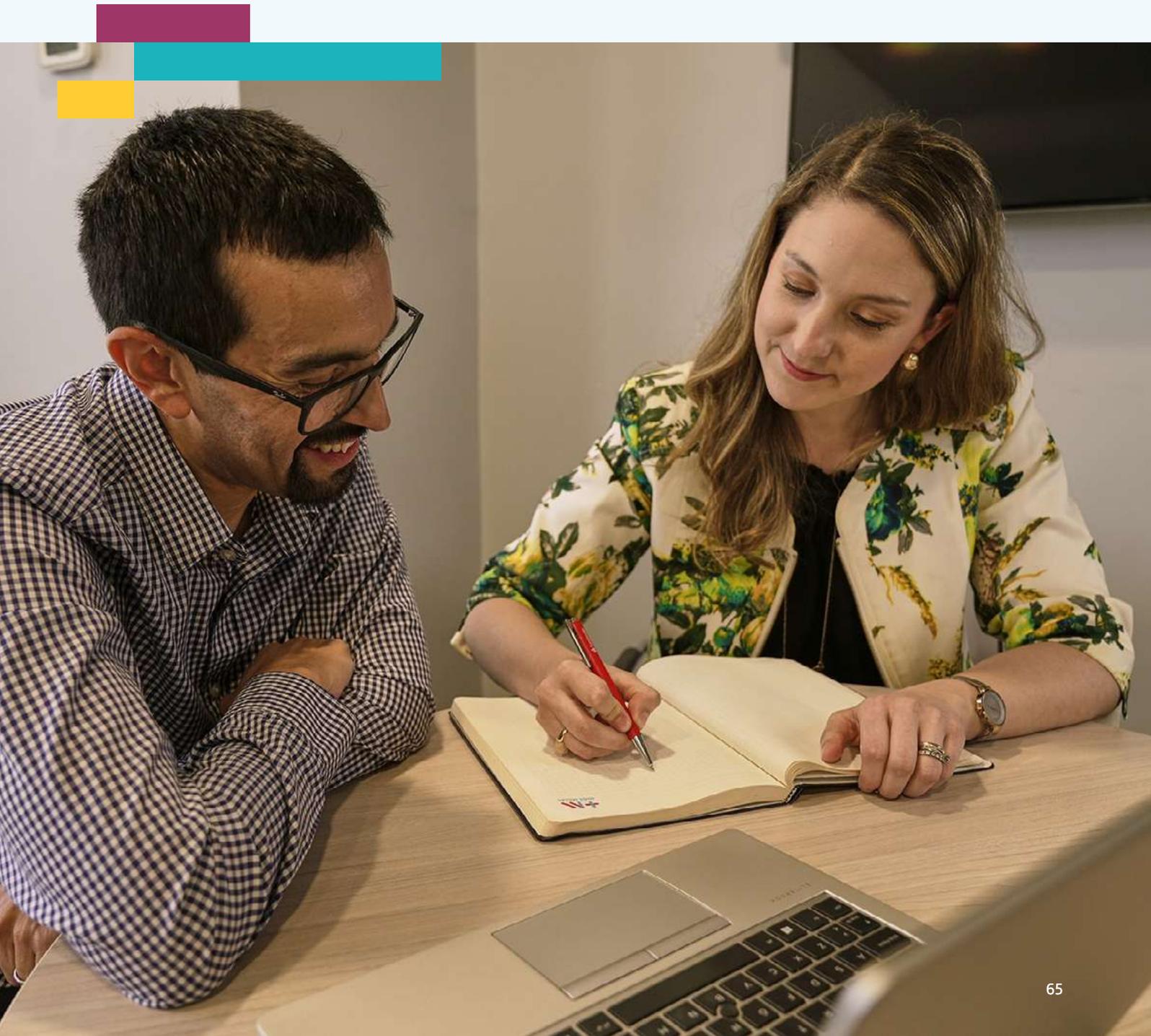


Descripción de los temas materiales

TEMA MATERIAL	DESCRIPCIÓN
1 Inclusión financiera	Apoyar el empoderamiento financiero a través de la inclusión, con productos y servicios bancarios que sean accesibles y se entreguen con información, educación y de forma responsable.
2 Financiamiento sostenible	Ofrecer productos crediticios sostenibles que respondan a las necesidades de mitigación y transición que genera el cambio climático y promuevan una transición verde, tanto en actividades directas como en las derivadas de financiamiento, asesoramiento e inversión.
3 Ciberseguridad y protección de datos	Aplicación de medidas para protegerse de ataques digitales que signifiquen la alteración de los procesos y la filtración de información sensible o confidencial.
4 Experiencia de clientes	Situar al cliente en el centro, entregando soluciones nuevas, innovadoras, flexibles y ágiles para atender sus necesidades, junto con entregar la mejor experiencia digital. Asegurar los derechos y la protección de los clientes, así como su trato justo y la entrega de información transparente para una toma de decisiones informada.
5 Responsabilidad, ética y cumplimiento	Transparencia, integridad y respeto por las normas, asegurando relaciones confiables y estándares éticos en la organización.
6 Diversidad e inclusión	Impulsar la existencia de equipos humanos diversos e inclusivos dentro de la organización para asegurar la integración de distintos puntos de vista en la implementación de soluciones innovadoras y una mejor conexión con la sociedad.
7 Cultura sólida y gestión del talento	Importancia de una cultura coherente, sólida y comprometida que atraiga y mantenga a las personas con las habilidades, aptitudes y experiencias necesarias para impulsar la organización.
8 Transformación digital	Proceso para modificar sustancialmente el modo de operación y los productos ofrecidos con tecnología digital.
9 Ecoeficiencia operacional	Adopción de prácticas y tecnologías para minimizar los impactos ambientales en la operación y las instalaciones. Incluye la eficiencia energética, el consumo de agua y la reducción de residuos y emisiones, entre otros aspectos.

4 Liderazgo

Gobierno corporativo
Directorio
Alta administración
Valor para los accionistas
Gestión de riesgos
Responsabilidad, ética y cumplimiento



GOBIERNO CORPORATIVO

Grupo Santander establece un marco para su gobierno corporativo que no solo sea eficaz para la conducción del negocio, sino también ético y responsable con las conductas e impactos que conlleva. El marco de gobierno corporativo está conformado por los Principios de Gobernanza, los códigos de gobierno corporativo nacionales e internacionales a los que adhiere el Grupo y la aplicación del Modelo de Gobernanza en Banco Santander Chile, considerando enfoques sobre innovación, conflictos de interés, relacionamiento con grupos de interés, diversidad e inclusión.

Principios de Gobernanza

[NCG 461 3.1.i]

El gobierno corporativo de Banco Santander se orienta por los siguientes principios para garantizar un funcionamiento eficiente y la creación de valor desde la administración:

- Adherencia a los más altos estándares internacionales, lo que es fundamental para garantizar un modelo de negocio sostenible a largo plazo.
- Compromiso con la gestión de una banca responsable centrada en prácticas correctas en los negocios y atención a todos los grupos de interés.
- Vinculación efectiva con accionistas e inversores.
- Directorio efectivo, con funciones claramente determinadas para la definición de la estrategia del negocio, adecuado control de los riesgos y participación activa en los comités de este órgano de gobierno.

Marco de gobernanza

Códigos de Gobierno Corporativo

[NCG 461 3.5]

Banco Santander Chile cuenta con lineamientos de Grupo Santander, los cuales están recogidos en un Modelo de Gobierno Interno, que se rige por mejores prácticas en la materia según normativa de distintos países:

- **Reino Unido:** Corporate Governance Code del Financial Reporting Council (FRC).
- **EEUU:** Key Agreed Principles to strengthen Corporate Governance for US publicly traded companies, de la National Association of Corporate Directors (NACD).
- **Brasil:** Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, del Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC); (iv).
- **España:** Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- **México:** Código de Mejores Prácticas Corporativas, del Consejo Coordinador Empresarial (CCE).
- **Alemania:** Deutscher Corporate Governance Kodex, de la Regierungskommission.
- **Chile:** Regulación sobre gobierno corporativo emanadas de distintos cuerpos legales y la Norma 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (NCG 461).



Además, el Modelo de Gobierno recoge principios de diversos acuerdos internacionales sobre gobernanza corporativa, como son:

- Basilea: Principios sobre el Gobierno Corporativo para banco, del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.
- Reglamento CRR / Directiva CRD IV, de la Comisión Europea.
- La Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (España).

Aplicación del Modelo de Gobierno

[NCG 461 3.1.i, 3.1.iii, 3.1.iv, 3.1.v, 3.1.vi, 3.1.vii, 3.2.ix.b]

El Modelo de Gobierno rige para todas las filiales de Grupo. Banco Santander Chile se guía por las prácticas y conductas definidas en este documento y las aplica según la normativa existente en Chile. El Modelo indica prácticas de buen gobierno para el Directorio, el reporte del country head a los heads regionales o al Grupo y los mecanismos de gobierno para las funciones de control, apoyo y negocio.

En este enfoque, el Directorio asume el rol de supervisión sobre el sistema de Políticas de Cumplimiento y el funcionamiento de los canales de denuncia establecidos para conductas que se contrapongan a los valores corporativos o estén incluidas en el Modelo de Prevención del Delito. Adicionalmente, sus funciones

contemplan la evaluación de los principales órganos de gobierno corporativo, incluyéndose a sí mismo, la Gerencia General y la Alta Administración, en cuanto al cumplimiento de políticas y estatutos relativos a conflictos de interés, entre otras materias.

El Banco pone énfasis en la innovación y, para ello, tiene una hoja de ruta con tres enfoques prioritarios: Personas, Proyectos y Estrategia. La asignación de recursos a investigación y desarrollo de proyectos se realiza a través de la Innovation Management Office.

Otro instrumento del Modelo es la Política de Banca Responsable y Sostenibilidad, que guía la creación de valor y aborda impactos sociales y medioambientales, contemplando la participación de la Alta Dirección, con asistencia del Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura, además del trabajo permanente de la Oficina de Finanzas Sostenibles y Cambio Climático.

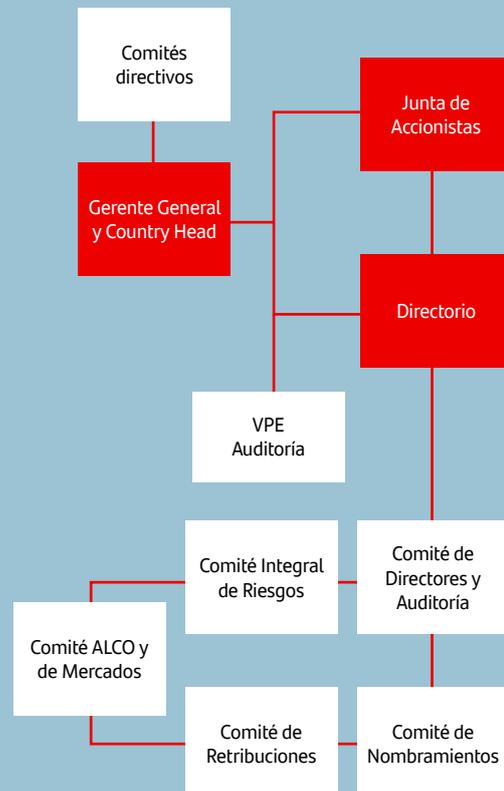
También se involucra a las partes interesadas, llevando la relación con colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y la comunidad a través de canales de información y atención adecuados para cada grupo de interés. De forma similar, el enfoque del Banco aborda la diversidad e inclusión sobre los focos de equidad de género, edad, discapacidad, raza, etnia, nacionalidad, religión, cultura o condición social, teniendo alcances sobre procesos de reclutamiento y selección libre de sesgos discriminatorios, así mismo en la prevención y detección de acoso laboral y sexual.

Estructura de gobierno

[NCG 461 3.1]

El Gobierno Corporativo de Banco Santander se estructura en tres niveles, los que son acompañados de comités de apoyo:

- 1 | Directorio, que representa el máximo órgano de gobierno
- 2 | Alta Administración, encabezada por el gerente general
- 3 | Junta de Accionistas



DIRECTORIO

El Directorio de Banco Santander Chile corresponde a su máximo órgano de gobierno corporativo, representa los intereses de los accionistas y vela por el buen funcionamiento de la entidad en sus vínculos con diversos grupos con los que se relaciona.

Compuesto por 11 miembros, el Directorio está conformado por nueve directores titulares y dos suplentes. Además, siete de los integrantes son independientes.

DIRECTORES INDEPENDIENTES

Según el artículo 50 Bis de la Ley N° 18.046 que rige a las sociedades anónimas, son directores independientes aquellos miembros que no tienen vínculos o relaciones con el accionista controlador. Banco Santander Chile no tiene una cuota predefinida respecto a la cantidad de directores independientes.

Los miembros del Directorio de Santander Chile cumplen con las condiciones de independencia que observa el Dow Jones Sustainability Index*: nueve de ellos en un 100%, uno en un 89% y otro en un 78%.



* DJSI detalla nueve condiciones de independencia para los miembros de directorios, entre las cuales están no haber sido empleado como ejecutivo en el último año, no tener familiares empleados actuales o en los últimos tres años, no tener vínculos con consultoras, proveedores, entidades sin fines de lucro que reciban contribuciones significativas de la compañía, no haber sido socio o empleado de empresas auditoras que presten servicios a la compañía y no tener conflictos de interés que el propio órgano de gobierno defina como tal.

Miembros del Directorio

[NCG 4613.2.] [GRI 2-9, 2-11]

Claudio Melandri Hinojosa
Presidente
Titular
Contador Auditor e Ingeniero Comercial
RUT: 9.250.706-8
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 5 años



Rodrigo Vergara Montes
Primer Vicepresidente
Titular
Independiente
Economista
RUT: 7.980.977-2
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 5 años



Orlando Poblete Iturrate
Segundo Vicepresidente
Titular
Independiente
Abogado
RUT: 6.949.187-1
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 9 años



Lucía Santa Cruz Sutil
Directora
Titular
Historiadora
RUT: 7.117.816-1
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 20 años



María Olivia Recart Herrera
Directora
Titular
Independiente
Ingeniera Comercial
RUT: 9.568.435-1
Elección: 19/04/2023
Antigüedad: 1 año



Félix de Vicente Mingo
Director
Titular
Independiente
Ingeniero Comercial
RUT: 9.359.341-3
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 5 años



Ana Dorrego de Carlos
Directora
Titular
Licenciada en Administración de Empresas
DNI: 06564205M
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 8 años



Blanca Bustamante Bravo
Directora
Titular
Independiente
Ingeniero Comercial
RUT: 9.218.218-5
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 8 años



Rodrigo Echenique Gordillo
Director
Titular
Licenciado en Derecho
DNI: 01616234R
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 4 años



Juan Pedro Santa María Pérez
Director
Suplente
Independiente
Abogado
RUT: 5.059.188-3
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 11 años



Alfonso Gómez Morales
Director
Suplente
Independiente
Ingeniero Civil
RUT: 5.478.723-5
Reelección: 19/04/2023
Antigüedad: 5 años



Director	Otros mandatos en empresas cotizadas en Bolsa
Claudio Melandri Hinojosa	Ninguno
Rodrigo Vergara Montes	Director en: Embotelladora Andina S.A. Besalco S.A.
Orlando Poblete Iturrate	Ninguno
María Olivia Recart Herrera	Directora en: Esval S.A. Essbio S.A. Aclara Resources INC. Lundin Mining Corp.
Félix de Vicente Mingo	Director en: Banmédica S.A. Vida Tres S.A. TTM Chile S.A.
Ana Dorrego de Carlos	Directora en: Santander Securities Services, S.A.
Blanca Bustamante Bravo	Director en: Viña Concha y Toro S.A.
Rodrigo Echenique Gordillo	Director en: Inditex S.A.
Lucía Santa Cruz Sutil	Ninguno
Alfonso Gómez	Ninguno
Juan Pedro Santa María Pérez	Ninguno



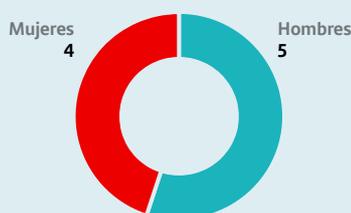
Ningún miembro del Directorio de Banco Santander Chile tiene discapacidad. / * En el caso de diversidad de género en el Directorio en particular, se consideró sólo a los nueve directores titulares en el gráfico para responder a estándares internacionales. Incluyendo a los dos directores suplentes, la caracterización por género es de siete hombres y cuatro mujeres.

Directorio diverso

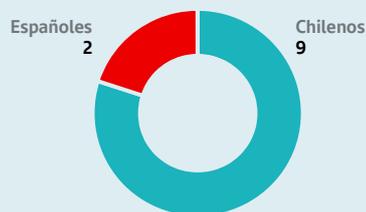
[NCG 461 3.2.xiii.a, 3.2.xiii.b, 3.2.xiii.c, 3.2.xiii.d, 3.2.xiii.e]

Los miembros del Directorio son personas cuyos perfiles contribuyen al prestigio del Banco desde la diversidad y la experiencia.

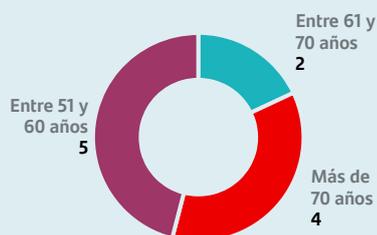
DIRECTORES POR GÉNERO*



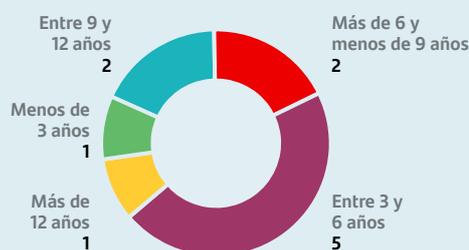
DIRECTORES POR NACIONALIDAD



DIRECTORES POR RANGO DE EDAD



DIRECTORES POR ANTIGÜEDAD





Rol y funciones del Directorio

[GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16]

El rol del Directorio se concentra en la planificación estratégica del Banco, velando por el cumplimiento de los compromisos en el corto, mediano y largo plazo, tanto en tiempo como en forma. Debe cuidar la eficiencia del control interno de la empresa, así como el cumplimiento normativo y legal del Banco.

Además, supervisa tanto al Banco como a sus filiales respecto a la generación de los estados financieros y la gestión de los auditores internos y externos, con el fin de entregar información adecuada a sus accionistas, inversionistas y el público en general.

Junto a lo anterior, el Directorio está facultado para desempeñar las siguientes funciones:

- Aprobar las políticas, orientaciones estratégicas generales, valores corporativos, líneas de responsabilidad y los respectivos canales de reporte, así como la supervisión de su aplicación.
- Aprobar los estados financieros individuales y consolidados del Banco y sus filiales, presentándolos a la Junta de Accionistas.
- Citar a Junta de Accionistas, sea ordinaria o extraordinaria, elaborando la agenda de temas y las propuestas de acuerdos previamente. La agenda del Directorio comprende todas aquellas materias que la ley o los estatutos del Banco sometan a la decisión de la Junta de Accionistas.
- Vigilar, controlar y evaluar de manera periódica la eficacia del sistema de Gobierno Corporativo, Gobierno Interno y de Políticas de Cumplimiento, así como también del marco, políticas, códigos y manuales que los regulen. Además, vela por el establecimiento de canales de denuncia de carácter reservado a las personas que trabajan en la entidad, con el fin de denunciar los comportamientos que puedan contraponerse a los valores corporativos.
- Aprobar las operaciones que se implementan con sociedades relacionadas. Realizar la autoevaluación de desempeño del Directorio, la evaluación del desempeño del Gerente General y la Alta Administración. De esta forma busca velar por el cumplimiento de todas las políticas establecidas dentro del Directorio, como de aquellas tareas que la ley o los estatutos sometan a su conocimiento, incluidas las de conflictos de interés.
- Aprobar tanto la materialidad como los contenidos del Informe Integrado anual.
- Supervisar los impactos ESG del Banco hacia el entorno y los impactos que el entorno pueda tener en el Banco, así como delegar la responsabilidad del manejo de estos en los ejecutivos de la Compañía.
- Aprobar y actualizar las estrategias relacionadas con el desarrollo sostenible y los procesos de debida diligencia.

Las preocupaciones críticas se comunican a través de distintas áreas de la organización, para llegar a los comités de apoyo del Directorio y así ser conocidas por el máximo órgano de gobierno de la entidad.

Comités

[NCG 461 3.2.iii, 3.2.vi, 3.2.ix.c, 3.3.i, 3.3.ii, 3.3.iv, 3.3.v, 3.3.vi, 3.3.vii]

Cinco comités apoyan la gestión del Directorio, los que son constituidos y modificados por el mismo según las necesidades del Banco. Los comités reportan su actividad al Directorio periódicamente y de forma sistemática, mediante reuniones y esquemas de subrogación, estatutos, actas formales e instancias de seguimiento.

COMITÉ DE DIRECTORES Y AUDITORÍA

Presidente: Orlando Poblete

Miembros: Félix de Vicente, Rodrigo Vergara y Juan Pedro Santa María (secretario)

Frecuencia: Mensual

Periodicidad con la que reporta ante el Directorio: Mensual

Funciones: Supervisar el proceso de generación de los estados financieros de la institución y gestión de los auditores internos y externos de dicho proceso, con el objetivo de que la institución entregue información adecuada y certera a los accionistas, inversionistas, grupos de interés y público en general.

Principales actividades durante 2023: Nombramiento del nuevo director de Auditoría Interna.

Este comité sostiene reuniones con las siguientes áreas durante el año:

- Una vez al mes, el área de Cumplimiento da cuenta de la gestión del Canal de Denuncias y el reporte de la normativa Volker y, dos veces al año, los temas de conflicto de interés y el reporte normativo que afecta al Banco y sus filiales.
- Trimestralmente, la Gerencia del Dato presenta al comité los reportes normativos y los controles de márgenes por gestión.
- Una vez al mes se reúne con el área de Auditoría Interna para revisar el Plan de Auditoría. También asiste a estas instancias el vicepresidente ejecutivo de

Intervención y Control de Gestión, junto con la gerente de Auditoría Interna.

- Cuando corresponda, se realizan reuniones con la empresa de auditoría externa, PwC, para revisar el reporte de sus informes. De igual forma, asisten la gerente de Auditoría Interna y el vicepresidente ejecutivo de Intervención y Control de Gestión.

El Comité de Directores y Auditoría contrató durante 2023 a Quiroz y Asociados, un evaluador independiente, por la suma de 900 UF.

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS

Presidenta: Blanca Bustamante

Miembros: Claudio Melandri y Rodrigo Vergara

Frecuencia: Trimestral

Periodicidad con la que reporta ante el Directorio: Anual

Funciones: Revisar la aplicación de las políticas y procesos de nombramiento de aquellos cargos definidos como "puestos clave" en particular, como también revisar la aplicación de estas políticas respecto de las demás personas de la organización en general.

Principales actividades durante 2023: Nombramiento y reelección de miembros del Directorio, nombramientos de nuevos vicepresidentes que asumieron en 2023, revisión y aprobación de políticas de recursos humanos y revisión y aprobación de los planes de sucesión.





COMITÉ DE RETRIBUCIONES

Presidente: Alfonso Gómez

Miembros: Orlando Poblete y Claudio Melandri

Frecuencia: Trimestral

Periodicidad con la que reporta ante el Directorio: Anual

Funciones: Revisión constante de la documentación normativa referente a la evaluación y las remuneraciones de los cargos definidos como “puestos claves” y también de las demás personas de la organización en general.

Principales actividades durante 2023: Aprobación de remuneraciones del Directorio y revisión y aprobación de políticas y procedimientos asociados a retribuciones.

COMITÉ INTEGRAL DE RIESGO

Presidente: Alfonso Gómez

Miembros: María Olivia Recart, Félix de Vicente, Blanca Bustamante, Juan Pedro Santa María, Claudio Melandri y Lucía Santa Cruz.

Frecuencia: Quincenal

Periodicidad con la que reporta ante el Directorio: Trimestral

Funciones: 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 organización.

Principales actividades durante 2023: Monitoreo del perfil de riesgos de Santander Chile (RPA) y de los nueve riesgos contenidos en el Marco Corporativo de Riesgos, seguimiento del estatus mensual de Apetito de Riesgo y revisión de la propuesta de límites RAS 2024, el monitoreo del grado de implementación de las recomendaciones de los reguladores y de Auditoría Interna. También están las actividades de profundización de temáticas ligadas a Riesgo de Crédito (monitoreo de distintos sectores económicos y la exposición de Banco Santander a estos, así como el desempeño de crédito de los distintos segmentos de negocio del Banco), en tópicos de riesgos no financieros (ciberseguridad, fraudes, entre otros) y, de Riesgo de Crimen Financiero (monitoreo de avance de las distintas iniciativas tanto locales como corporativas en curso). Se hace revisión de documentación (Modelos, Políticas) previa al paso a Directorio y seguimiento del mapa de riesgo de filiales.

ASSET LIABILITIES COMMITTEE (ALCO) Y MERCADOS

Presidente: Rodrigo Vergara

Miembros: Claudio Melandri, María Olivia Recart, Félix de Vicente y Alfonso Gómez.

Frecuencia: Mensual

Periodicidad con la que reporta ante el Directorio: Anual

Funciones: Tomar conocimiento y aprobar según sea el caso los riesgos y posiciones adoptadas y gestionadas por las áreas de Gestión Financiera y Tesorería del Banco. Asimismo, tomar conocimiento y evaluar el nivel de capital y rentabilidades acordes con la estrategia del Banco.

Principales actividades durante 2023:

Aprobación del plan financiero y de capital, ejercicios de autoevaluación de patrimonio efectivo (IAPE) y liquidez (ILAAP); aprobación y seguimiento de límites normativos; seguimiento del escenario macroeconómico; seguimiento de estrategias y cumplimientos presupuestarios; resultados de auditorías internas y revisiones de CMF en materias de liquidez; riesgos financieros y de capital; impactos normativos referentes a BIS III y liquidez (cargo contracíclico, securitizaciones retenidas, pilar 2, entre otros). También se realiza seguimiento del negocio de Global Markets.

Reporte de temas ESG

[NCG 461 3.2.vii]

En marzo de 2023, la Oficina de Finanzas Sostenibles reportó al Directorio acerca de la Estrategia ESG 2023-2025 y sus focos para el periodo, para su aprobación. Luego, en agosto se actualizó el avance de las metas y se presentó el análisis de materialidad climática para aprobación.

Adicionalmente, en el Comité Integral de Riesgos de febrero, se revisó el Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles, método para asegurar que las operaciones verdes cumplen con los criterios corporativos y así evitar o mitigar el riesgo de greenwashing. También se revisó el funcionamiento del Panel de Operaciones ESG, el cual aplica tanto para operaciones como proveedores.

Remuneraciones del Directorio

[NCG 461 3.2.i, 3.2.xiii.f, 3.3.iii] [GRI 2-19, 2-20]

En 2023, la Junta de Accionistas definió mantener la Política de Remuneración aprobada en 2022. Esta determina que los miembros del Directorio perciban un honorario mensual de 250 UF, a la vez que sea de 500 UF en el caso del presidente y de 375 UF para los vicepresidentes.

En cuanto a las remuneraciones en los comités, se ha acordado que los integrantes de estos reciban 30 UF por cada sesión a la que asistan, excluyendo el Comité de Directores y Auditoría. Para los presidentes de los comités, la propuesta es que reciban el doble de esa cantidad, y los vicepresidentes un 50% adicional. En el caso del Comité Integral de Riesgos, que se reúne dos veces al mes, se propone que los directores reciban 15 UF por cada reunión y su presidente, el doble de esa cantidad. Se ha definido que el tope de honorarios para todos sea de dos reuniones al mes.

Respecto al Comité de Directores y Auditoría, la Ley de Sociedades Anónimas establece que deben recibir una remuneración adicional no menor a un tercio de lo que perciben como directores titulares. Por lo tanto, se determinó que el presidente de este comité reciba 230 UF por reunión, mientras que los demás directores reciban 115 UF por sesión a la que asistan, con un límite de una sesión al mes.

Dado que la política de remuneraciones recién descrita aplica a todos los miembros por igual, sin distinción por sexo, no existen brechas salariales entre los hombres y mujeres que forman parte de él.

INGRESOS DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO POR COMITÉ(CLP)*									
Nombre	Año	Comité de Directores y Auditoría	Comité de Nombramientos	Comité Integral de Riesgo	Comité de Retribuciones	ALCO	Comité de Análisis y Resolución	Comité Estratégico	Comité de Mercado
Claudio Melandri Hinojosa	2022	-	2.991.223	4.836.755	990.240	6.760.162		3.882.856	3.863.917
	2023	-	Renunció a la remuneración	-	Renunció a la remuneración	Renunció a la remuneración			
Rodrigo Vergara Montes	2022	45.722.330	7.061.987			23.855.129		4.028.306	11.927.564
	2023	49.693.543	9.760.797	-	-	25.927.066	-	-	-
Orlando Poblete Iturrate	2022	91.444.659		512.649	8.035.382			1.469.145	
	2023	99.387.095	-	-	-	-	-	-	-
Félix de Vicente Mingo	2022	45.722.330		8.484.121		10.937.325		2.041.205	
	2023	49.693.543	-	8.666.263	-	12.963.537	-	-	-
Lucía Santa Cruz Sutil	2022			7.394.619			10.927.073	4.028.306	8.939.195
	2023	-	-	10.291.993	-	-	3.275.889	-	-
Alfonso Gómez Morales	2022			22.910.564	4.017.691	11.927.464		4.028.306	11.927.564
	2023	-	-	24.862.987	7.607.746	12.963.537	-	-	-
Juan Pedro Santa María Pérez	2022	9.939.637		11.455.282			23.855.129	951.188	
	2023	10.802.947	-	12.431.497	-	-	8.755.665	-	-
Rodrigo Echenique Gordillo	2022								
	2023	-	-	-	-	-	-	-	-
Blanca Bustamante Bravo	2022		14.123.974	10.979.688				4.028.306	
	2023	-	19.521.551	9.194.803	-	-	-	-	-
María Olivia Recart	2022								
	2023	-	-	5.972.960	-	7.611.312	-	-	-
Óscar von Chrismar Carvajal	2022			10.937.325		9.947.087	9.992.760	4.028.306	23.855.129
	2023	-	-	2.123.701	-	3.189.494	-	-	-

* Los comités Estratégico y de Mercado funcionaron hasta 2022 y dejaron de sesionar a partir de 2023. El Comité de Análisis y Resolución dejó de funcionar unos meses en 2023 y luego retomó sus actividades en el año.

INGRESOS DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO (CLP)						
Miembros junta directiva	2022			2023		
	Directorio	Comités	Total	Directorio	Comités	Total
Claudio Melandri Hinojosa	198.708.605	23.325.154	222.033.759	215.984.844	-	215.984.844
Rodrigo Vergara Montes	149.031.455	91.666.963	240.698.418	161.988.634	85.381.386	247.370.020
Orlando Poblete Iturrate	149.031.455	100.445.902	249.477.357	161.988.634	104.792.226	266.780.860
Félix de Vicente Mingo	99.354.305	66.466.818	165.821.123	107.992.423	71.323.343	179.315.766
Lucía Santa Cruz Sutil	99.354.305	30.973.906	130.328.211	107.992.423	13.567.882	121.560.305
Alfonso Gómez Morales	99.354.305	54.181.109	153.535.414	107.992.423	45.434.270	153.426.693
Juan Pedro Santa María Pérez	99.354.305	45.789.366	145.152.671	107.992.423	31.990.109	139.982.532
Rodrigo Echenique Gordillo	99.354.305	-	99.354.305	107.992.423	-	107.992.423
Blanca Bustamante Bravo	99.354.305	28.711.581	128.065.886	107.992.423	28.716.354	136.708.777
María Olivia Recart	-	-	-	81.413.313	13.584.272	94.997.585
Óscar von Chrismar Carvajal	99.354.305	58.130.029	157.484.334	26.579.110	5.313.195	31.892.305

La directora titular doña Ana Dorrego de Carlos no se incluye en el cuadro, ya que no percibe remuneración por ser directivo del Banco Santander S.A. (España).

Habilidades y conocimientos

[NCG 461 3.2.iv]

NOMBRE	PROFESIÓN Y EXPERIENCIA	COMPETENCIAS CLAVES Y ESG		
		E	S	G
Claudio Melandri Hinojosa	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 y country head hasta julio de 2022. Inició su carrera en el Banco Concepción y en 1990 ingresó al Grupo Santander, entidad en la que ha ejercido distintos cargos de responsabilidad; entre ellos, gerente Regional, gerente de la Red de Sucursales, gerente de Recursos Humanos y gerente de la Banca Comercial. También fue vicepresidente ejecutivo de Banco Santander en Venezuela, donde se desempeñó por tres años y tuvo a su cargo la formación del área comercial de la entidad en ese país. Es contador auditor e ingeniero comercial. Además, tiene un MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez.	x	x	x
Rodrigo Vergara Montes	Es investigador del Centro de Estudios Públicos (CEP) e investigador asociado de la Escuela de Gobierno de la Universidad de Harvard (Kennedy School). Es autor de numerosos artículos publicados en revistas profesionales especializadas y ha editado varios libros. Junto con esto, es profesor de Economía en la Universidad Católica de Chile y consultor económico y miembro de la junta directiva de distintas compañías. Entró a trabajar al Banco Central de Chile en 1985, luego estuvo en el Centro de Estudios Públicos y en la Universidad Católica de Chile. En 2009 ingresó al Consejo del Banco Central de Chile, asumiendo como Presidente entre 2011 a 2016. Ha sido asesor económico de bancos centrales y gobiernos de distintos países, así como consultor externo del Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo y las Naciones Unidas.	x		x
Orlando Poblete Iturrate	Desde 1991 a la fecha se ha desempeñado como profesor de Derecho Procesal en la Universidad de los Andes. Entre 1997 y 2004 fue decano de la Facultad de Derecho de dicha universidad y rector de la misma hasta 2014. Es socio del estudio de abogados Orlando Poblete y Cía. y miembro del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. Con anterioridad, entre 1979 y 1991, se desempeñó como profesor de Derecho Procesal de la Universidad de Chile. Es abogado de la Universidad de Chile y posee el grado de Magister en Derecho de la misma universidad. Además, es graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas PADE del ESE Business School de la Universidad de los Andes.			x
María Olivia Recart	Ingeniera comercial con mención en Economía de la Universidad de Concepción y Master of Arts en Economía de Georgetown. Cuenta con más de 25 años de experiencia en políticas públicas, I+D, alta dirección de empresas y organizaciones sin fines de lucro. Estuvo 16 años en Fundación Chile y luego se desempeñó como subsecretaria en el Ministerio de Hacienda (2006-2010). A fines de 2010 asumió como vicepresidenta de Asuntos Corporativos para la Región de las Américas de la minera australiana BHP y, entre 2019 y 2023, fue rectora nacional de la Universidad Santo Tomás (UST). Es presidenta del directorio de Comunidad Mujer, directora de Esval, Essbio, Lundin Mining y Aclara.	x	x	x

NOMBRE	PROFESIÓN Y EXPERIENCIA	COMPETENCIAS CLAVES Y ESG		
		E	S	G
Félix de Vicente Mingo	Ingeniero comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile. Entre 2013 y 2014 fue ministro de Economía, Fomento y Turismo. Anterior a esto, se desempeñó como director de Promoción de Exportaciones (ProChile), entidad dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores. Su carrera incluye roles como presidente y socio en empresas en Chile y en el extranjero. Ha recibido distinciones como "Hombre Público del Año de la Industria del Vino (2011)", "Personaje destacado por Industria del Salmón (2012)", "Miembro del Círculo de Honor de la Universidad de Chile (2013)", "Hombre del Año de la Asociación Empresas de Software (2013)" y "Personaje Público de Empresas Consultoras de Ingeniería (2013)". En 1999 fue nominado y "Empresario del Año (1999), en la categoría Joven, de la Universidad del Desarrollo".	x	x	x
Ana Dorrego de Carlos	Ingresó al Grupo Santander en 2005 y, desde entonces, ha desempeñado diversas funciones, principalmente en las áreas de Planificación Financiera y Desarrollo Corporativo, coordinando los procesos de M&A y de planificación de la entidad y en el seguimiento de las diferentes unidades y proyectos. Fue directora de Desarrollo de Negocio Electrónico en Santander y posee experiencia como gestora de relación con clientes corporativos y como directora comercial de la banca transaccional en Bankinter. Actualmente, también es Directora de Caceis. Es licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Pontificia de Comillas ICAI - ICADE, y posee un MBA Internacional por la Universidad de Deusto-Bilbao, España, y Adolfo Ibáñez, Miami-Chile.	x		
Blanca Bustamante Bravo	Ingeniero comercial con mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Tiene una amplia trayectoria ejecutiva, principalmente en Viña Concha y Toro, donde ingresa en 1998 y se desempeña en diversas áreas con énfasis en análisis financiero, relaciones con inversionistas e institucionales, comunicación estratégica y materias ESG. Desde 2013 a la fecha, es miembro del Consejo Directivo del Centro de Investigación e Innovación de Concha y Toro. En abril de 2023 deja la carrera ejecutiva en la empresa y asume como directora de Viña Concha y Toro.	x	x	x
Rodrigo Echenique Gordillo	Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y abogado del Estado. Es presidente de Fundación Banco Santander y consejero no ejecutivo de Inditex. Tiene una vasta experiencia en banca internacional, habiendo desempeñado cargos de consejero delegado y vicepresidente en Banco Santander. Ha sido también presidente de Santander España y presidente de Banco Popular. Igualmente, ha tenido múltiples responsabilidades como presidente y miembro de directorios de diversas empresas industriales y financieras.	x	x	x
Lucía Santa Cruz Sutil	Bachelor of Arts en Historia de King's College, Universidad de Londres, y Master of Philosophy en Historia de la Universidad de Oxford. Es miembro de número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile. Participó en la Junta Directiva de la Universidad Adolfo Ibáñez y fue directora de la Compañía de Seguros Generales y de Vida en la Chilena Consolidada y del Consejo Asesor de Nestlé Chile. Perteneció al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros.	x	x	x
Juan Pedro Santa María Pérez	Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha sido director Jurídico Corporativo del Grupo Santander en Chile y fiscal del Banco Santander Chile, fiscal del Banco O'Higgins y fiscal del Banco Santiago. Ha sido presidente del Comité Jurídico de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras por más de 20 años y presidente pro tempore del Comité de Derecho Financiero de la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban). Es miembro del Consejo de Ética y Buenas Prácticas de la Cámara de Comercio de Santiago.	x		x
Alfonso Gómez Morales	Ingeniero civil de la Universidad Católica de Chile, Master of Design y Ph.D. del Royal College of Art de Londres. Ha sido director y consejero de instituciones y empresas incluidas el Consejo Nacional de Innovación, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, la Fundación País Digital, Sonda, Derco, Puerto de Valparaíso, Corporación 3xi, Conecta Logística y Boma Chile. Inició su carrera como académico del Departamento de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Católica de Chile. Fue primer presidente ejecutivo del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, decano de la Facultad de Ingeniería y Ciencias y, posteriormente, de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez. Socio fundador de empresas como Apple Chile, Unlimited y Virtualia, la primera red social desarrollada en América Latina.	x		x

Procesos del Directorio

Designación y selección del Directorio

[NCG 461 3.2.ix.b] [GRI 2-10]

La elección y nombramiento de los integrantes del Directorio sigue lo establecido por la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas, la Ley General de Bancos de Chile y otras normativas aplicables. También se acoge a las directrices de Grupo Santander, detalladas en su política de selección, evaluación de idoneidad y nombramiento de directores.

En cuanto a la elegibilidad de los directores independientes, se requiere que los candidatos sean propuestos por accionistas que posean al menos el 1% de las acciones de la Sociedad. Esta propuesta debe realizarse con un mínimo de diez días de anticipación a la fecha de la Junta de Accionistas programada para la elección.

Los actuales miembros del Directorio fueron seleccionados durante la Junta Ordinaria de Accionistas de 2023 para un período de tres años en sus cargos. Esto es resultado de una votación secreta y remota, con la publicación inmediata de los resultados al finalizar la sesión.

La designación y selección de los miembros del Directorio debe fomentar la diversidad dentro del máximo órgano de gobierno. Esto implica considerar la experiencia internacional, así como la diversidad de género, país de origen, edad, etnia, nacionalidad, cultura y conocimientos. El proceso debe evitar sesgos implícitos que den lugar a discriminación durante la elección.

Inducción y capacitación

[NCG 461 3.2.v] [GRI 2-17]

Santander Chile dispone para los nuevos directores un programa de inducción centrado en la provisión de información concerniente al cargo. El contenido incluye detalles de las principales normativas aplicables, estatutos del Banco, el reglamento interno del Directorio y entrevistas con cada uno de los vicepresidentes ejecutivos, para que puedan describirles la estructura y sus principales responsabilidades.

Anualmente, el Directorio hace un proceso de autoevaluación (inclusive con un asesor externo cada tres años) en el cual se levantan aspectos de mejora que generan planes de acción, los que incluyen capacitaciones o charlas en diversas materias de interés.





Evaluación de desempeño

[NCG 461 3.2.ix, 3.2.ix.a] [GRI 2-18]

El Directorio se somete una vez al año a un proceso de autoevaluación en conformidad con las normativas de la autoridad bancaria chilena y las directrices de Grupo Santander. Este procedimiento puede llevarse a cabo de manera interna o externa, con la participación de un agente independiente.

La evaluación se materializa mediante entrevistas y cuestionarios, abordando aspectos como la idoneidad de los miembros, sus habilidades en áreas como riesgos, capital, sostenibilidad, entre otros, la evaluación de la composición de los comités y el desempeño del Presidente, entre otras temáticas. Posteriormente, los resultados son analizados para crear un informe detallado que se presenta al Directorio, destacando tanto las fortalezas identificadas como las áreas en las que se puede mejorar. En caso de ser necesario, se diseñan planes de acción para abordar las brechas identificadas.

Con una periodicidad de al menos tres años, este proceso es llevado a cabo por un tercero independiente. Durante los periodos intermedios, la responsabilidad del análisis recae en la Gerencia de Estrategia. En 2021, la empresa de Consultorías AMROP Chile lideró este proceso, entregando los resultados a comienzos de 2022.

En tanto, para el ejercicio 2022 se realizó la evaluación de forma interna y el plan de acción generado en base a sus resultados se ejecutó a lo largo de 2023, año en que la autoevaluación también se realizó de forma interna.

Este plan contempló la incorporación de charlas para analizar los potenciales impactos de proyectos regulatorios/normativos sobre el negocio, como la Ley sobre Régimen Especial de Delitos Económicos y Responsabilidad de las Personas Jurídicas y la actualización de normativas SEC y NYSE para directorios y empresas que transan acciones en Estados Unidos. También contempló análisis de tendencias o casos de disrupciones digitales exitosas en la industria, como la Inteligencia Artificial, y se realizaron sesiones orientadas especialmente a ajustar las definiciones estratégicas y los proyectos.

Situaciones de crisis

[NCG 461 3.2.xi]

El Banco cuenta con un Marco Corporativo de Gestión de Situaciones Especiales que se guía por los principios de Grupo Santander, tiene roles y responsabilidades definidas, así como los procesos clave que lo rigen.

Este marco aplica en aquellos eventos en los que concurra una situación de excepcionalidad, distinta de la esperada o que debiera derivar de la gestión ordinaria de los negocios y que pueda comprometer el desarrollo de su actividad o dar lugar a un deterioro grave en la situación financiera de alguna filial o de Grupo. Los eventos o situaciones especiales pueden ser tanto financieros como no financieros, de carácter sistémico o idiosincráticos, de evolución lenta o rápida y se clasifican según su nivel decreciente de severidad.

El continuo de situaciones especiales se compone de tres fases, subdivididas en distintos niveles.

FASE BUSINESS AS USUAL (BAU)

Cubre actividades de identificación y evaluación de posibles eventos de estrés. En esta fase se definen métricas, procesos y otros instrumentos para detectar amenazas y eventos. Además, implica la elaboración y actualización de los planes de acción, continuidad de negocio y demás medidas mitigadoras.

FASE DE SITUACIONES ESPECIALES

Se compone de cuatro niveles según la severidad del evento: 1) alerta, 2) contingencia, 3) crisis y 4) recuperación. Los procesos de esta fase incluyen la valoración de los eventos, la ejecución y el seguimiento de planes de remediación, la notificación del estado a los órganos de gobierno, la elaboración del plan de recuperación y la definición y ejecución de la estrategia de recuperación.

FASE DE RESOLUCIÓN

Se alcanza cuando las autoridades competentes determinan que la entidad es inviable o existe la probabilidad de que lo sea, cuando no existen perspectivas realistas para impedir la inviabilidad de la entidad, y la resolución es necesaria para el interés público. Abarca actividades de soporte al plan de resolución y la coordinación y comunicación con las autoridades pertinentes.



Actividad del Directorio

[NCG 461 3.2.viii, 3.2.x, 3.2.xii.a, 3.2.xii.b, 3.2.xii.d]

Las reuniones de Directorio del Banco se realizan mensualmente. En 2023 se llevaron a cabo 12 sesiones ordinarias y una extraordinaria, las que tuvieron una duración de por lo menos tres horas, en promedio, tanto en modalidad presencial como remota.

Las sesiones se preparan a través de la realización previa de una minuta que sintetiza las materias a tratar, en conjunto con el resto de los antecedentes que se presentarán. Toda esta información se encuentra disponible para los directores dentro de un plazo de cinco días previos a la sesión correspondiente. Una vez celebrada la sesión, se levanta un acta en la que se registran los asuntos tratados y acuerdos pactados. Al igual que las minutas, las actas de las sesiones ya celebradas están disponibles cinco días antes a la sesión que le sigue.

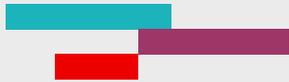
Estos procesos permiten contar con un sistema de información eficiente para todas las partes interesadas. Además, al finalizar cada año, se establece la agenda de temas a tratar y se planifica el cronograma de actividades para el año siguiente. Todas estas gestiones se llevan a cabo mediante la herramienta tecnológica Atlas, administrada por Grupo Santander.

En cuanto a la dedicación de tiempo que los integrantes del máximo órgano de gobierno deben destinar a su participación en las sesiones, el Reglamento Interno del Directorio establece una exigencia de asistencia mínima anual del 75%, el cual se cumplió durante 2023.

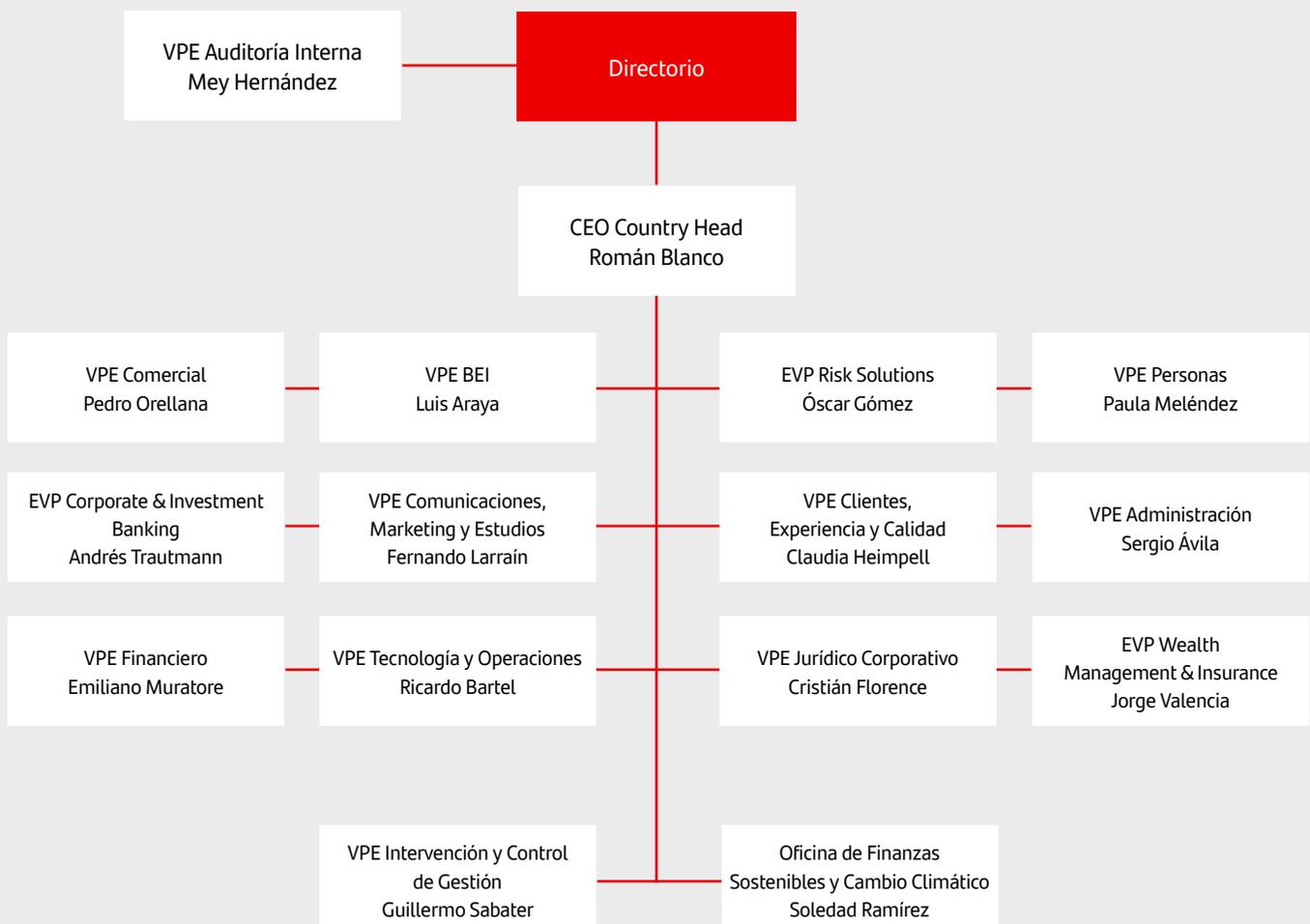
SESIONES Y ASISTENCIA

	2022	2023
Número de sesiones	15	13
Porcentaje de asistencia	95%	98%
Mínima asistencia requerida	75%	75%
Tiempo mínimo de dedicación a las reuniones	3 horas	3 horas

ALTA ADMINISTRACIÓN [NCG 4613.4.i]



La Alta Administración de Santander Chile se compone de su Chief Executive Officer- Country Head y 14 reportes directos, con el cargo de vicepresidentes ejecutivos y responsable de oficina. La Vicepresidencia de Auditoría Interna reporta directamente al Directorio.



Román Blanco Reinos
Gerente General y Country Head
RUT: 27.989.554-1
Ingeniero Civil
Nombramiento: 01/08/2022



Emiliano Muratore Raccio
Vicepresidente Ejecutivo
Financiero
RUT: 22.241.972-7
Licenciado en Administración
de Empresas
Nombramiento: 01/04/2016



Pedro Orellana Piñeiro
Vicepresidente Ejecutivo
Banca Comercial
RUT: 10.349.717-5
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 01/05/2021



Guillermo Sabater Maroto
Vicepresidente Ejecutivo
Intervención y Control de Gestión
RUT: 22.194.273-6
Economía y Administración de
Negocios
Nombramiento: 01/06/2015



Luis Araya Martínez
Vicepresidente Ejecutivo Banca
Empresas e Instituciones
RUT: 11.636.004-7
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 01/05/2021



Ricardo Bartel Jeffery
Vicepresidente Ejecutivo
Tecnología y Operaciones
RUT: 8.741.336-5
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 01/06/2015



Cristián Florence Kauer
Vicepresidente Ejecutivo Jurídico
Corporativo
RUT: 9.570.797-1
Abogado
Nombramiento: 01/09/2012



Claudia Heimpell Novella
Vicepresidenta Ejecutiva
Clientes, Experiencia y Calidad
RUT: 12.465.941-8
Ingeniera Comercial
Nombramiento: 01/11/2022



Sergio Ávila Salas

Vicepresidente Ejecutivo
Administración
RUT: 10.502.024-4
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 01/05/2015



Óscar Gómez Llorente

Executive Vicepresident Risk
Solutions
RUT: 27.147.239-0
Licenciado en Ciencias
Económicas y Empresariales
Nombramiento: 01/10/2023



Jorge Valencia de la Cerda

Executive Vicepresident
Wealth Management and
Insurance
RUT: 9.762.106-3
Economista
Nombramiento: 01/10/2021



Andrés Trautmann Buc

Executive Vicepresident
Corporate & Investment
Banking
RUT: 10.969.304-9
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 01/05/2021



Soledad Ramírez Aravena

Gerenta de Finanzas Sostenibles y
Cambio Climático
RUT: 13.019.311-0
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 01/05/2021



Paula Meléndez Cubillos

Vicepresidenta Ejecutiva Personas
RUT: 12.474.073-8
Ingeniero en Información y Control
de Gestión
Nombramiento: 01/07/2023



Fernando Larraín Aninat

Vicepresidente Ejecutivo
Comunicaciones, Marketing y
Estudios
RUT: 10.621.328-3
Economista
Nombramiento: 01/06/2023



Mey Hernández Chiang

Vicepresidenta Ejecutiva Auditoría
Interna
RUT: 27.266.035-2
Licenciada en Administración y
Dirección de Empresas
Nombramiento: 01/10/2023



Ver [aquí](#) las biografías los ejecutivos de la Alta Administración.

Remuneraciones y compensaciones de los altos ejecutivos

[NCG 461 3.4.ii, 3.4.iii, 3.6.xi, 3.6.xii]

Para el proceso de gestión de remuneraciones, Banco Santander cuenta con su propia política denominada Política de Estudios y Retribución, en la que se asientan las bases del sistema de remuneraciones del Banco y se definen todos los aspectos relacionados a la retribución fija, variable y de beneficios que se otorgan a los colaboradores. Es importante mencionar que, en términos de retribución variable de este colectivo, las métricas que se incluyen son aquellas relacionadas con aspectos estratégicos de la operación, tales como clientes, capital, rentabilidad, riesgos, cumplimiento y a focos de la estrategia ESG.

El alcance y aplicación de esta Política es estrictamente local y transversal para todos los colaboradores de Grupo Santander Chile. Su contenido es objeto de revisión anual, realizándose los cambios o modificaciones que se consideren convenientes.

En 2023, la remuneración agregada de los altos ejecutivos fue de MM\$ 11.861.

En este [link](#) se pueden revisar los principales puntos de la política de retribución [Reportes trimestrales, Informe Anual Pilar III – Capítulo Remuneraciones, págs. 111-118.]

Porcentaje de participación en la propiedad

[NCG 461 3.4.iv]

Ningún alto ejecutivo de Banco Santander Chile cuenta con acciones directas o indirectas de la Compañía en 2023.

VALOR PARA LOS ACCIONISTAS [NCG 461.3.4]

Estructura accionaria

[NCG 461 2.3.1, 2.3.2, 2.3.2, 2.3.4.i, 2.3.4.iii.c]

El capital básico de Banco Santander al 31 de diciembre de 2023 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 67,2% de la propiedad a través de las sociedades Santander Chile Holding S.A. y Teatinos Siglo XXI S.A.. El resto de los accionistas incluye a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), que al 31 de diciembre de 2023 mantenían en su conjunto el 9,8% de las acciones, y otros accionistas minoritarios. Entre estos últimos se incluye a inversionistas que son tenedores de ADRs, los que representan el 6,8% de la propiedad, destacando entre estos importantes fondos de pensiones globales y fondos soberanos de Estados Unidos, Reino Unido, Europa y Asia.

RAZÓN SOCIAL O NOMBRE ACCIONISTA	Nº ACCIONES	% SOBRE TOTAL
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	35,5%
Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A.	59.770.481.573	31,7%
Grupo Santander	126.593.001.268	67,2%
Banco de Chile Por Cuenta de Terceros Ca	13.104.743.457	7,0%
Banco Santander Por Cuenta de Inversionistas Extranjeros	6.332.195.990	3,4%
A F P Habitat S.A.	4.622.675.084	2,5%
A F P Cuprum S.A.	3.944.837.334	2,1%
A F P Provida S.A.	3.856.167.661	2,0%
A F P Capital S.A.	3.497.867.603	1,9%
SCHRODERS PLC*	2.616.774.000	1,4%
FRANKLIN RESOURCES*	2.011.758.000	1,1%
JP MORGAN CHASE & CO*	1.954.060.800	1,0%
T ROWE PRICE GROUP INC*	1.691.747.200	0,9%
A F P Modelo S.A.	1.354.844.586	0,7%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	1.150.287.902	0,6%
ALLSPRING GLOBAL INVESTMENTS HLD*	1.137.288.400	0,6%
INCA INVESTMENTS LLC*	1.093.396.000	0,6%
A F P Planvital S.A.	993.557.079	0,5%
BLACKROCK*	759.061.600	0,4%
Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa	750.829.215	0,4%
Santander Corredores de Bolsa Limitada	713.248.008	0,4%
VANGUARD GROUP*	688.014.000	0,4%
B.C.I. Corredor de Bolsa S.A.	511.129.239	0,3%
Btg Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	441.861.061	0,2%
J P Morgan Securities Inc	357.623.909	0,2%
Banchile Administradora General de Fondos S.A.	350.753.773	0,2%
STANDARD LIFE ABERDEEN PLC *	291.034.000	0,2%
Afc Chile Iii Fondo De Cesantía Cic	285.661.004	0,2%
Afc Chile Iii Fondo De Cesantía Fcs	285.661.004	0,2%
Fondo Mutuo Consorcio	267.737.074	0,1%
MORGAN STANLEY*	255.390.000	0,1%
RENAISSANCE TECHNOLOGIES LLC*	255.000.000	0,1%
Otros accionistas	6.277.920.543	3,3%
	188.446.126.794	100,0%

Fuente DCV y Bloomberg

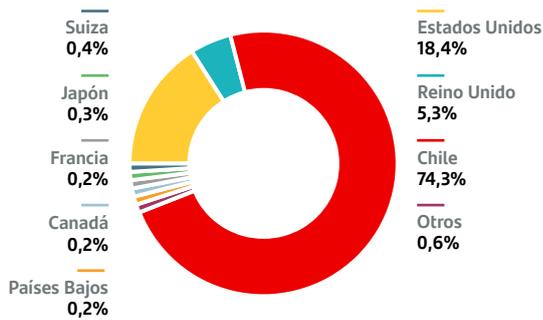
Nota * Accionistas a través de BNY Mellon a través de ADRs en Bolsa de Nueva York.



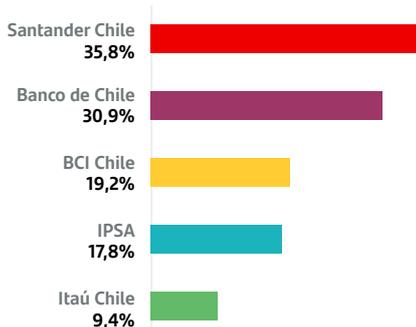
Estructura accionaria de Banco Santander Chile



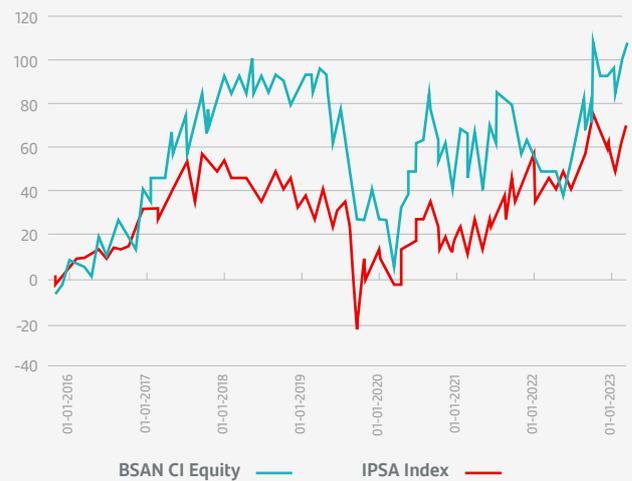
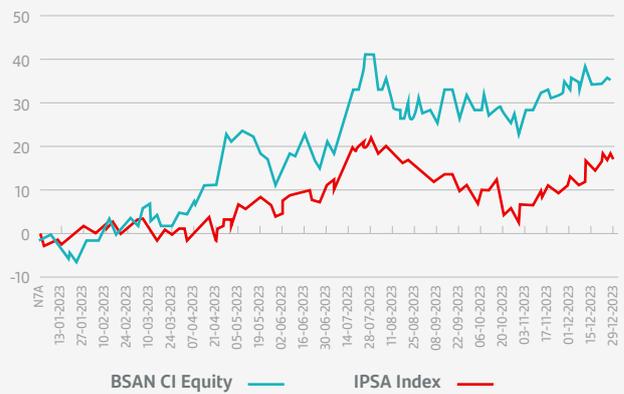
Distribución geográfica de los accionistas minoritarios de Santander Chile



Retorno total incluyendo dividendos



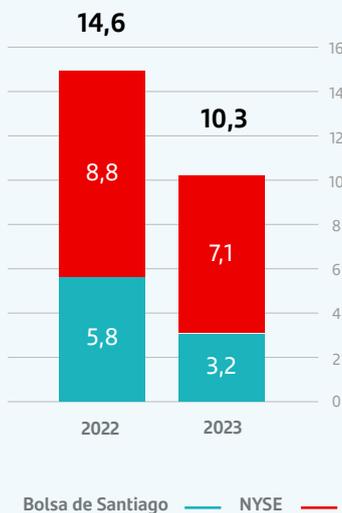
Evolución comparada



Fuente: Bloomberg

INDICADORES BURSÁTILES				
Indicadores Bursátiles	2023	2022	2021	Var% 2023/2022
Precio acción (\$)	43,00	33,95	34,25	26,66%
Precio máximo acción (\$)	44,80	45,43	46,52	-1,39%
Precio mínimo acción (\$)	31,59	32,82	33,60	-3,75%
Precio ADR (US\$)	19,49	15,84	16,29	23,04%
Precio máximo ADR (\$)	21,58	22,72	25,87	-5,02%
Precio mínimo ADR (\$)	15,33	13,51	15,83	13,47%
Acciones (millones)	188.466,1	188.466,1	188.466,1	n.a.
Ratio ADR	400	400	400	n.a.
Utilidad por acción (\$)	2,63	4,29	4,11	0,00%
Utilidad por ADR (US\$)	2,02	2,01	2,11	0,50%
Dividendo por acción (\$)	2,57	2,47	1,65	4,05%
Dividendo por ADR (US\$)	1,21	1,15	0,94	5,22%
Política de dividendos (%)	60	60	60	0,00%
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	19,21	7,91	8,88	n.a.
Precio bolsa / valor libro (veces)	1,88	1,52	1,96	n.a.
Patrimonio bursátil (MMUS\$)	9.182,04	7.462,47	7.674,47	23,04%
Volumen promedio diario (MMUS\$)	10,29	14,55	16,92	-29,28%
Retorno total (incluido dividendos) en pesos	35,84%	5,06%	4,40%	n.a.
Retorno total (incluido dividendos) en dólares	30,92%	2,61%	-10,84%	n.a.

Volumen promedio de transado diario US\$ millones



“
 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
 ”

Evolución de la acción

[NCG 461 2.3.4.iii.b]

En 2023 la acción del Banco demostró una fuerte recuperación en su valor. Durante el año, el mercado local se vio afectado positivamente por la menor incertidumbre del proceso constitucional y más optimismo que los años anteriores. Con esto, el IPSA aumentó 10,47% en el año, con un retorno total, incluyendo dividendos, del 19,05%.

La acción de Santander Chile, en particular, experimentó una evolución muy favorable debido al ciclo en que el Banco Central empezó a recortar la tasa de política monetaria desde el nivel histórico del 11,25%, terminando 2023 en un 8,25%. El mercado y los inversionistas incorporaron la sensibilidad positiva del Banco a los recortes de las tasas y la consecuente recuperación en sus resultados en los próximos periodos. Así, la acción cerró con un valor de Ch\$ 43,00 (US\$ 19,49 por ADR). Sumando el dividendo pagado durante el año, que corresponde al 60% de la utilidad atribuida del ejercicio 2022 por un monto de \$ 2,57469221 por acción, el retorno total percibido por los accionistas en el año alcanzó 35,84%.

En términos de valorización, el Banco cerró 2023 transando con una relación precio/valor libro de 1,88 veces, reflejando el optimismo en relación con las perspectivas sobre el desempeño futuro de la institución, como así también la positiva evaluación que hace el mercado de su estrategia. En 2023, el promedio diario transado alcanzó a US\$ 10,3 millones, de los cuales US\$ 3,2 millones corresponden a la acción local y US\$ 7,1 millones al ADR.

Política de dividendos

[NCG 461 2.3.4.ii, 2.3.4.ii.a, 2.3.5]

La política de dividendos de Santander Chile se rige por la norma vigente dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos, que indica repartir al menos el 30% de la utilidad atribuida del ejercicio. No obstante, al igual que en años anteriores, el Banco ha distribuido dividendos mayores que el 30% debido a las altas rentabilidades y buenos resultados alcanzados, los cuales son autorizados por la Junta de Accionistas en cada ocasión.

Durante 2023, tal como los años anteriores, los accionistas decidieron en la Junta Ordinaria, celebrada el 19 de abril, entregar un 60% de las utilidades de 2022, dejando el 40% restante de las utilidades del ejercicio como reservas y/o utilidades acumuladas. De esta forma, el Banco mantuvo niveles de capital robustos para poder asegurar la continuidad de actividades de los individuos, Pymes y compañías en general. Esto significó un rendimiento de 6,8% a la fecha de pago del dividendo.

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
2018	423.611	75%	4,2%
2019	355.141	60%	3,7%
2020	331.256	60%	3,8%
2021	310.468	60%	5,0%
2022	464.977	60%	5,5%
2023	485.191	60%	6,8%



Actividades con inversionistas

[NCG 461 3.7.ii, 3.7.iii, 3.7.iv]

El área de Relación con Inversionistas de Santander Chile es la encargada de mantener debidamente informados a los accionistas e inversores sobre la marcha del Banco. Para ello se organiza una nutrida agenda de actividades a lo largo del año, entre ellas la junta de accionistas, presentaciones de informes trimestrales, conferencias telefónicas y digitales, mantención del sitio Investor Relations, conferencias de inversionistas nacionales e internacionales y variadas 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 2023 se realizaron más de 1.000 contactos con inversionistas de todo tipo en más de 25 países. El equipo de Relación con Inversionistas participó en reuniones y conferencias en forma remota, además de asistir a conferencias en NY, Toronto, Londres y Miami y recibir inversionistas en las oficinas del Banco.



Durante 2023, el equipo de Relación con Inversionistas del Banco fue destacado como el mejor Equipo IR y mejor Programa IR de Chile por Institutional Investor. Esta institución hace una encuesta de forma anual en la cual mide los diversos programas de Relación con Inversionistas en América Latina, incluyendo aspectos como la credibilidad, conocimiento, y capacidad de respuestas, entre otros. Así también fue galardonado como el mejor equipo de Relaciones con Inversionistas y el mejor programa de IR entre Bancos Mid Cap en Latinoamérica.

Finalmente, en el ámbito de la gobernanza, destaca la delimitación del Banco en tres niveles para proteger a todos sus inversionistas equitativamente: regulatorio,

la relación con Grupo Santander y el Directorio. En el primero, se cumple con las regulaciones de la CMF y el Banco Central de Chile, las regulaciones SEC para emisores extranjeros, el Sarbanes Oxley Act de Estados Unidos, a la vez que es monitoreado por el Banco Central Europeo. La relación con el Grupo es clave, con una estructura de múltiples puntos de entrada: comparten las mejores prácticas, marcos corporativos, políticas y know-how; no obstante, Santander Chile es completamente independiente en términos de capital, liquidez y financiamiento. La tercera capa es el Directorio, con un total de 11 miembros de los cuales siete son independientes del mayor accionista. Adicionalmente cuatro de 9 directores son mujeres (44,4%).

Reuniones con inversionistas



Clasificación de riesgo

Banco Santander es una de las empresas privadas con mejor clasificación de riesgo en Latinoamérica y mercados emergentes. La institución cuenta con clasificaciones de riesgo a nivel nacional, de ICR Chile y Feller Rate; y a nivel internacional, de Moody's, Standard & Poor's (S&P), JCR, HR y KBRA. Durante 2023 no hubo cambios de clasificación ni perspectiva respecto al año anterior.

CLASIFICACIONES INTERNACIONALES

Moody's

Depósitos bancarios	A2
Baseline Credit Assessment (BCA)	Baa1
BCA ajustado	Baa1
Bonos senior	A2
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-2
Clasificación de corto plazo moneda local	A-2
Perspectiva	Estable

JCR

Clasificación de largo plazo moneda extranjera	A+
Perspectiva	Estable

HR

HR	AA-
Perspectiva	Estable

KBRA

Deuda senior no garantizada	A
Perspectiva	Estable

CLASIFICACIONES NACIONALES

ICR Chile

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

Feller Rate

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

Banco Santander destaca en los principales índices de sostenibilidad

Fruto del firme compromiso de Santander con el progreso de las personas, el respeto al medioambiente y el buen gobierno corporativo, que se manifiesta además en su adhesión a las principales iniciativas de desarrollo sostenible y banca responsable, por cuarto año consecutivo Santander Chile integra el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de Mercados Emergentes, manteniéndose como el único banco en Chile en formar parte de esta instancia, al alcanzar 74 puntos de 100 y quedando dentro del percentil 96. Este exigente índice de referencia mundial para los inversionistas evalúa el comportamiento sostenible de las empresas en las dimensiones económica, medioambiental y social. Este año, además, Santander Chile continúa en el DJSI MILA Pacific y en el DJSI Chile, los que integra desde 2017 y 2016, respectivamente.

En la clasificación de Sustainalytics, la nota de rating ASG del Banco es 15.0, de riesgo bajo. Sustainalytics, una empresa de Morningstar, califica la sostenibilidad de las compañías que cotizan en bolsa en función de su desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo (ESG).

En el índice MSCI, Santander Chile también aparece evaluado con rating A en el ámbito ESG, con fortalezas destacadas en desarrollo de capital humano y financiamiento con impacto ambiental. Además, es una de las 14 empresas de Chile en formar parte del índice bursátil FTSE4Good Mercados Emergentes y Latinoamérica, siendo muy bien evaluada en la dimensión ambiental y social en comparación con otros bancos del índice.

Por último, Santander Chile forma parte del índice S&P IPSA ESG que tiene la Bolsa de Santiago desde 2021 y en el que este año aumentó su peso, logrando la segunda ponderación más alta en la calificación en gestión de desempeño en sostenibilidad.

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 su vez, una invitación para continuar mejorando y seguir aportando al crecimiento inclusivo y sostenible que el mundo requiere hoy.

74 puntos

DJSI Chile, MILA y Mercados Emergentes

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

15 puntos Bajo Riesgo

Sustainalytics

MORNINGSTAR | SUSTAINALYTICS

A Rating MSCI

MSCI 

FTSE4Good Latinoamérica y Mercados Emergentes


FTSE4Good

2° peso

más alto en el índice

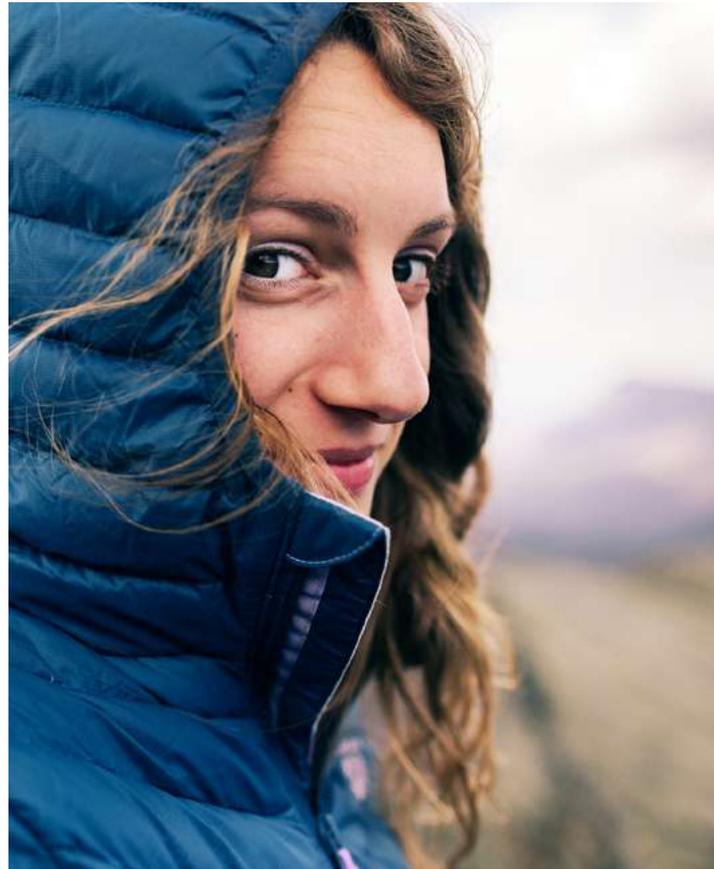
MORNINGSTAR | SUSTAINALYTICS



GESTIÓN DE RIESGOS [NCG 461 3.6.i, 3.6.iii, 3.6.iv, 3.6.v]



Santander Chile prioriza la gestión de riesgos como eje central de su actividad, asegurando una conducta responsable en respuesta a cambios económicos, demandas de clientes y normativas legales. El Gobierno Corporativo del Banco mejora continuamente su sistema de gestión y control de riesgos, basándose en los principios del Comité de Basilea, una cultura de riesgos integrada, una robusta estructura de gobierno y herramientas avanzadas. El Directorio asume la responsabilidad última de la gestión y control de riesgos, incluyendo la aprobación del apetito de riesgo, el marco de riesgo y la promoción de una sólida cultura de riesgos.



Principios de gestión y control de riesgos

Son de obligado cumplimiento, deben ser aplicados en todo momento y consideran tanto los requerimientos regulatorios como las mejores prácticas del mercado. Ellos son:

- 1 Una sólida cultura de riesgos (Risk Pro), que es seguida por todos los colaboradores, cubre todos los riesgos y promueve una gestión socialmente responsable, que contribuye a la sostenibilidad a largo plazo del Banco.
- 2 Todos los empleados son responsables de la gestión del riesgo y deben conocer y comprender los riesgos generados por sus actividades diarias, evitando asumir aquellos cuyo impacto se desconozca o exceda los límites del apetito de riesgo del Banco. Risk Pro representa, sobre todo, la responsabilidad individual de cada empleado sobre los riesgos inherentes a su actividad y su contribución a la identificación, evaluación y la gestión de todos los riesgos de una forma apropiada.
- 3 Implicación de la Alta Dirección, al asegurar la gestión coherente y el control de los riesgos a través de su conducta, acciones y comunicaciones. Además, promoverá la cultura de riesgos, evaluando su grado de implementación y controlando que el perfil se mantenga dentro de los niveles definidos en el apetito de riesgo de Banco Santander Chile.
- 4 Independencia de las funciones de gestión y control de riesgos.
- 5 Enfoque anticipativo e integral de la gestión y control de riesgos en todos los negocios y tipos de riesgos.
- 6 Una gestión de la información adecuada y completa que permite identificar, evaluar, gestionar y comunicar los riesgos de forma adecuada a los niveles correspondientes.

Procesos claves en la gestión y control de riesgos

El Banco cuenta con una robusta estructura de gobierno para hacer un control efectivo del perfil de riesgo, de acuerdo con el apetito definido por el Directorio y el cual se basa en la distribución de roles entre las tres líneas

de defensa. Además, tiene una estructura de comités, la cual se refuerza mediante la cultura Risk Pro en toda la organización.

El modelo de tres líneas de defensa del Banco busca garantizar la eficacia de la gestión y el control de riesgos.

Los procesos clave que conlleva la gestión y el control de riesgos son: planificación, identificación, evaluación, toma de decisiones y ejecución, seguimiento del desempeño respecto al plan, medidas para corregir desviaciones del plan y procesos de información.

Primera línea de defensa

Las funciones de negocio, apoyo al negocio y otras que asumen riesgos, tienen la responsabilidad primaria en su gestión.

Deben identificar, medir, controlar, seguir y reportar los riesgos que originan y aplicar las políticas, modelos y procedimientos que regulan la gestión de estos.

Segunda línea de defensa

Las funciones de riesgos, cumplimiento y conducta supervisan y cuestionan de manera independiente las actividades realizadas por la primera línea de defensa.

Deben velar para que los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito de riesgo definido por la Alta Dirección, además de promover en toda la organización una cultura de riesgo.

Tercera línea de defensa

La auditoría interna es permanente e independiente, proporciona al Directorio y a la Alta Administración un aseguramiento sobre la calidad y eficacia de los procesos y sistemas de control interno, de gestión de riesgos y de gobierno, contribuyendo a la protección del valor de la organización, su solvencia y reputación.

Riesgos y oportunidades en Santander Chile

[NCG 461 3.6.ii.a]

En 2023, a través del análisis de riesgos y oportunidades, se definieron las siguientes temáticas, para las que se hace seguimiento continuo y planes de acción.

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDADES	MEDIDAS
Riesgo de crédito	Es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o una contrapartida, al cual Banco Santander Chile ha financiado o con el que se ha asumido una obligación contractual.	Seguir profundizando en medidas, productos y servicios que apoyen a nuestros clientes.	Apoyar los clientes, en especial a los que se han visto más afectados por la actual situación económica, la cual muestra un bajo crecimiento y crecientes niveles de desempleo.
Riesgo de mercado	Es el riesgo derivado de cambios en los factores de mercado como los tipos de interés, inflación y tipos de cambio y su potencial impacto en los resultados o el capital.		
Riesgo de liquidez	Es el riesgo de no disponer de los recursos financieros líquidos necesarios para cumplir con las obligaciones contraídas a su vencimiento, o de que solo puedan obtenerse a un alto costo.	Buscar continuamente financiamiento de bajo costo para seguir apoyando los diferentes proyectos de nuestros clientes.	Continuar diversificando fuentes de financiamiento en distintos mercados internacionales, a fin de asegurar niveles de tasas de interés competitivos y poder seguir apoyando a los clientes.



RIESGOS	DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDADES	MEDIDAS
Riesgo estructural	Es el riesgo de que cambie el valor o la generación de margen de los activos o pasivos del banking book (o cartera bancaria) como consecuencia de cambios en los factores de mercado y del comportamiento del balance. También incluye el riesgo de que el Banco no disponga del capital suficiente, en cantidad o calidad, para cumplir sus objetivos internos de negocio, requisitos regulatorios o expectativas del mercado.		
Riesgo operacional	Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, los empleados y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Incluye el riesgo legal y el riesgo de conducta.	Seguir aportando a mejorar la experiencia de los clientes	A través del robustecimiento de los controles asociados a los procesos operativos y de los riesgos que estos involucran, identificando oportunidades de mejora a nivel de gobierno tecnológico para lograr un óptimo desempeño de los canales de contacto con el cliente y con ello, asegurar altos niveles de satisfacción.
Riesgo de crimen financiero	Es el riesgo que se deriva de actuaciones o del empleo de medios, productos y servicios del grupo en actividades de carácter delictivo o ilegal. Estas actividades incluyen, entre otras, el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, la violación de los programas de sanciones internacionales, la corrupción, el soborno y la evasión fiscal.	Seguir comprometidos con la lucha contra el crimen financiero para el cumplimiento normativo del Banco y contribuir al sistema financiero.	Mantener una estructura organizativa y de gobierno adecuada para detectar, disuadir e impedir el crimen financiero, informar en línea con los requisitos establecidos en la ley y mantener la aplicación de controles de sanciones o contramedidas financieras internacionales.
Riesgo de modelo	Es el riesgo de pérdida derivado de predicciones imprecisas, que puedan dar lugar a decisiones subóptimas, o del uso o la implementación inadecuada de los modelos.	Apoyar en el otorgamiento de una respuesta rápida, eficiente y certera a nuestros clientes.	Apoyar a nuestros clientes, mediante el otorgamiento de financiamientos que sean de niveles saludables.
Riesgo reputacional	Es el riesgo de un impacto económico negativo, actual o potencial, debido a un deterioro en la percepción del Banco por parte de los empleados, clientes, accionistas/inversores y sociedad en general.	Continuar trabajando en la identificación de potenciales situaciones que tengan un impacto negativo para el Banco, con el fin de mantener y fortalecer la confianza de los clientes.	Monitorear la gestión interna, reforzando el comportamiento de los colaboradores apoyados en la difusión del Código de Conducta, en formación (charlas, e-learning), aplicando un entorno de control definido y analizando el ambiente externo para detectar potenciales eventos que pudieran afectar negativamente al Banco y actuar con rapidez, tomando las medidas necesarias para mitigarlos y escalarlos si corresponde.
Riesgo estratégico	Es el riesgo de pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, o de su mala implementación, que afecten a los intereses a medio y largo plazo de los principales grupos de interés, o de una incapacidad para adaptarse a la evolución del entorno.	Asegurar que la transformación digital del Banco logre fortalecer la base de clientes.	Monitorear la implementación de la transformación digital del Banco, con el fin de que la misma se adecúe a las nuevas necesidades de los clientes y al actual/futuro entorno de negocios. Lo anterior, permitirá incrementar la base de clientes, nos otorgará una mayor competitividad y nos entregará un mayor valor de mercado.



Riesgos de libre competencia

[NCG 461 3.6.ii.c]

Santander Chile identifica como riesgos de libre competencia las acciones de colusión y abuso de posición dominante, el interlocking (participación simultánea de una persona en cargos ejecutivos relevantes o de director en dos o más empresas competidoras entre sí) y las participaciones cruzadas o minoritarias y las operaciones de concentración. Para todos ellos, la entidad identifica las situaciones en que se podría generar alguno de estos riesgos y toma las medidas de precaución correspondientes para evitarlos y/o eliminarlos.

Riesgos sociales

[NCG 461 3.6.ii.e]

La atracción de talento y el impulso a la diversidad representa para el Banco la oportunidad de seguir incorporando capital humano en la organización, con el fin de ampliar el abanico de soluciones a entregar a los clientes. No apoyar la diversidad e inclusión coarta las posibilidades de mejores ideas, lo que impacta en la calidad de los procesos, productos y servicios entregados a los clientes, disminuyendo el potencial beneficio financiero de la entidad y su valor de marca. Una alta diversidad e inclusión y continua atracción de talento impacta directamente en la innovación y creatividad de la organización, lo que genera una importante diferenciación con respecto al mercado.

Enfoque ESG en el análisis de créditos

[SASB FN-CB-410a.2]

Santander Chile cuenta con un robusto proceso para evaluar operaciones que podrían ser elegibles como ESG, con distintas instancias de evaluación. Este se rige por el Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles (SCFS), el que especifica la taxonomía interna de Grupo Santander para la clasificación de operaciones como Verdes, Sociales o Vinculadas a la Sostenibilidad a través de KPI. Las instancias de evaluación dependen de la magnitud de la operación y su segmento. Estas son:

Global SFCS panel

Se evalúan operaciones de segmento CIB por un equipo compuesto por expertos de riesgo socioambiental corporativo, comercial de ESG Solutions corporativo y compliance corporativo.

Panel ESG Regional

Instancia para atender operaciones de Latinoamérica. Está compuesto por expertos del equipo de ESG Solutions y Riesgo Socioambiental de Brasil, país con la mayor experiencia en estas evaluaciones dentro de Grupo.

Panel ESG Local

Evaluación de operaciones locales de menor complejidad. Compuesto por equipos locales de riesgos, riesgo socioambiental, ESG, banca responsable y compliance.

El Banco enfrenta el riesgo de que sus clientes, inversores y otros grupos perciban que no se alinea adecuadamente con la transición hacia una economía baja en carbono, lo que podría afectar su imagen, marca y valor de mercado. Además, existe el riesgo de greenwashing, lo que significa publicitar como “verde” acciones que no son concretas en esa dirección, y el riesgo de cumplimiento. Ambos se originan en la dificultad de monitorear las actividades de los clientes y las metodologías climáticas aún en desarrollo.

Por otro lado, hay oportunidades para destacar en este ámbito a través de iniciativas como la posibilidad de compensación de la huella de carbono, ofrecer alternativas como hipotecas verdes, bonos verdes, y apoyo a clientes Pyme, contar con productos que permiten la inclusión financiera y la preocupación por la ecoeficiencia operacional, todas ellas podrían incrementar el valor de mercado y los resultados a corto y largo plazo.

El análisis crediticio considera todas las variables relevantes para el cliente o proyecto a financiar. Para la incorporación de factores ESG en el análisis, se consideran dos casos:

→ **Evaluación de riesgo de crédito a empresas o proyectos que operen actividades económicas contaminantes:**

Se realiza una evaluación de riesgo socioambiental del cliente o proyecto, revisando su nivel de cumplimiento ambiental, procesos de sanción, conflictos, entre otros. En el caso de que el cliente presente faltas graves, se evalúa cómo eso podría afectar su capacidad de pago y otras variables relevantes de riesgo de crédito.

→ **Evaluaciones etiqueta ASG a un financiamiento:**

Se revisan los niveles de cumplimiento de estándares ESG, incluyendo posibles incumplimientos de normativas laborales o ambientales. Estos factores inciden en la posibilidad de etiquetar una operación como verde o social.

Riesgos y oportunidades de cambio climático

[NCG 461 3.6.ii.a][GRI 201-2]

Santander Chile cuenta con políticas y procedimientos para abordar el riesgo socioambiental y de cambio climático en las operaciones de crédito, sobre las cuales se informa en detalle en el capítulo ocho de esta memoria.



RESPONSABILIDAD, ÉTICA Y CUMPLIMIENTO [GRI 3-3]

Tema Material

Descripción

Una cultura empresarial que promueva una conducta acorde con las normativas vigentes genera una institución sólida, al mismo tiempo que protege los intereses de los accionistas y la relación con los grupos de interés. Los principios de transparencia, integridad y respeto por las normas aseguran relaciones confiables y estándares éticos que Banco Santander se preocupa de aplicar en su cadena de valor, protegiendo especialmente a sus clientes.

Marco normativo

- Código General de Conducta
- Código de Conducta para los Mercados de Valores
- Canal Abierto (Canal de denuncias)
- Política de Corporate Defense
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo
- Política de Defensa de la Libre Competencia

Impactos

En los bancos existe la potencialidad de que, asociado a su funcionamiento, se cometan diversos delitos y/o faltas que afecten los derechos de las personas y todo tipo de entidades que buscan sus servicios para administrar dinero. Entre ellos están los fraudes bancarios, las estafas financieras u otro tipo de prácticas ilegales. También puede ocurrir la competencia desleal, a través de prácticas económicas agresivas o deshonestas, la corrupción y el soborno mediante el intercambio de dinero, así como el lavado de activos para dar apariencia legítima a recursos obtenidos de modo ilegal, entre otros.

Metas y compromisos

Fomentar la transparencia, integridad y respeto por las normas para asegurar relaciones confiables y estándares éticos en la organización.

Avances y acciones

- Revisión de riesgos para actualización de prevención de delitos (diagnóstico, identificación de brechas, actualización de normativa).
- Formación del directorio y la plana ejecutiva en temas de la nueva Ley de Delitos Económicos.
- E-learning permanente en Corporate Defense.



Ética y conducta

Código de conducta

[NCG 461 3.6.vii]

Banco Santander Chile se rige por una estructura sólida de políticas, procedimientos y principios que sustentan la integración de normas y requisitos de buena conducta. De esta forma, los colaboradores del Banco guían su actuar a partir del Código General de Conducta, documento central del Programa de Cumplimiento, que reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben seguir todas las personas que forman parte del Grupo tanto al relacionarse entre sí, como con clientes, proveedores y la sociedad.

Todos los colaboradores, los miembros de la Alta Dirección y quienes forman parte de las filiales que conforman Santander Chile deben conocer y cumplir este Código, el que actúa como un mecanismo para la prevención de los riesgos a los que están expuestos. Incumplir cualquier disposición o normativa de desarrollo puede suponer medidas disciplinarias y administrativas.

Santander cumple con la normativa aplicable en materia Ambiental, Social y de Gobierno (ESG por sus siglas en inglés) y contribuye a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

El compromiso de responsabilidad social corporativa de Santander promueve mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, entregando un ambiente de trabajo seguro y compatible con el desarrollo profesional, ayudando a la conciliación de la mejor manera posible entre el trabajo y su vida personal y familiar. La seguridad y salud laboral es fundamental y el objetivo prioritario es la mejora permanente de las condiciones de trabajo.

El Código de Conducta aborda diversos temas, entre los que se encuentran:

- Igualdad de oportunidades, no discriminación y trabajo inclusivo y respetuoso.
- Prevención de conflictos de interés, tratamiento de información confidencial y datos personales.
- Conducta responsable en medios y uso de redes sociales.
- Conducta en mercados de valores, siguiendo las normas especiales que puedan afectar operaciones personales en el mercado financiero.
- Competencia justa y responsable, que beneficie al mercado y que cumpla las normativas de defensa de la competencia.
- Responsabilidad en asuntos de ciberseguridad y uso de tecnologías de la información.
- Relacionamiento con proveedores e invitaciones de terceros.
- Prevención del crimen financiero, participación en actividades políticas, cumplimiento de compromisos tributarios y relacionamiento respetuoso con autoridades.

Los colaboradores del Banco deben firmar el Código de Conducta cada vez que este presenta modificaciones y es la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas la que se encarga de disponer el documento en la carpeta virtual de cada uno de ellos. La cobertura del Código de Conducta abarca a colaboradores de Santander Chile, de filiales del Grupo y de los *joint ventures*, quienes firman de manera digital. Adicionalmente, se capacita y forma sobre las políticas y procedimientos asociados al Código de Conducta.

FORMACIÓN EN ÉTICA

[GRI 205-2]

Durante 2023, en Santander Chile se realizaron cursos en formato e-learning orientadas a fortalecer una cultura ética, basada en el valor Fair, en las que fue mandatorio participar por todos los colaboradores.



Canal de denuncias

[NCG 461 [GRI 2-26] [SASB FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2]

Santander Chile cuenta con un canal de denuncias a través del cual se pueden comunicar comportamientos que representen un incumplimiento del Código General de Conducta o sean contrarios a los principios corporativos. Este medio está disponible para todos los equipos de trabajo, incluyendo los proveedores del Banco.

El objetivo es promover de forma activa la comunicación de cualquier irregularidad, donde el canal abierto debe ser la herramienta para la comunicación de las conductas más graves, como las que puedan ser constitutivas de infracciones penales o administrativas graves o muy graves.

El Canal Abierto está diseñado para ayudar a las personas a expresarse y hablar claro, fortaleciendo la cultura de la información y del cumplimiento en Banco Santander Chile. Se puede acceder vía web y es una empresa externa la que recibe las comunicaciones para garantizar la confidencialidad y anonimato.

El Directorio toma conocimiento de forma directa de las denuncias, instancia en la que se determina quien será responsable de la gestión y autonomía en la investigación por medio de un proveedor externo. Este mecanismo garantiza la confidencialidad y anonimato, donde las

categorías de denuncias abarcan desde el Modelo de Prevención de Delitos hasta comportamientos específicamente definidos en el [Código General de Conducta](#).

La masificación del uso de estas herramientas y la ampliación del

conocimiento sobre su funcionamiento constituye uno de los principales desafíos de Grupo Santander en el ámbito de la ética y conducta. Este se aborda mediante capacitaciones a la organización y la comunicación y recordación constante de la existencia de estos.

DENUNCIAS EN 2023	
Tipo de denuncia	Denuncias ingresadas
Acoso laboral	17
Acoso sexual	2
Fraude externo	1
Fraude interno	1
Igualdad de oportunidades y no discriminación	1
Incumplimientos comportamientos corporativos (SPF)	22
Incumplimientos de normativa laboral	4
Otros	3
Privacidad/ seguridad y confidencialidad de la información	1
Regalos/ invitaciones y corrupción/cohecho	2
Total	54

En el **22%** de los casos se determinó la aplicación de medidas disciplinarias.

MEDIDAS ADOPTADAS EN CASOS CERRADOS



Discriminación, acoso laboral y sexual
[NCG 461 3.2.ix.b, 5.5]
[GRI 406-1]

El Código General de Conducta de Banco Santander Chile promueve los principios éticos de:

1 La igualdad de oportunidades

2 La diversidad y la no discriminación

3 El respeto hacia las personas

4 La conciliación de la vida laboral y personal

5 La prevención de riesgos laborales

6 La protección del medioambiente

7 Las políticas de responsabilidad social, ambiental y de derechos colectivos.



Cumplimiento

[NCG 461 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4, 8.1.5] [GRI 2-27, 205-3, 206-1, 417-2, 417-3]
[SASB FN-IB-510a.1, FN-IB-510b.3, FN-MF-270a.3]

En Banco Santander Chile, la Gerencia de Cumplimiento es la que tiene a su cargo que opere el Comité Global de Cumplimiento, órgano responsable de supervisar los riesgos a los que la entidad se expone.

Entre estos se contemplan los siguientes:

- Riesgo de cumplimiento normativo
- Riesgo de conducta
- Riesgo de blanqueo de capital y financiamiento del terrorismo
- Riesgo reputacional

A la vez, esta área tiene a su cargo la implementación del Programa de Cumplimiento, cuyas funciones son:

- 1 | Aplicar el Código General de Conducta y de los demás códigos y procesos internos.
- 2 | Definir y supervisar la ejecución de las capacitaciones en materia de cumplimiento.
- 3 | Colaborar en las investigaciones que se realizan sobre la posible comisión de actos de incumplimiento.
- 4 | Asesorar en la resolución de preguntas sobre la aplicación del Código General de Conducta y su normativa.
- 5 | Evaluar de manera anual los cambios y reconfiguraciones que sean pertinentes de introducir en el Programa de Cumplimiento y la normativa de conducta.



En 2023, Santander no tuvo casos de incumplimiento significativos.



AUDITORÍA INTERNA

[NCG 461 3.6.vi]

La función de Auditoría Interna es entregar al Directorio y a la Alta Dirección una garantía independiente sobre la calidad y eficiencia de los procesos, los sistemas de control interno, junto con la gestión de riesgos y gobierno corporativo. Asimismo, es la unidad encargada de probar y revisar el cumplimiento de las normas y procedimientos delineados por el Programa de Cumplimiento.

Adicionalmente, realiza un monitoreo independiente para evaluar la suficiencia y eficacia del Marco General de Cumplimiento, parte del Código de Conducta y sus respectivos procedimientos.

Durante 2023, Santander Chile no tuvo multas por infracciones a la Ley de Libre Competencia ni a la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Tampoco tuvo sanciones por incumplimiento medioambiental.

Existen dos procesos en curso en tramitación ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia y se refieren a la prohibición o negativa del Banco de otorgar productos a empresas que se dediquen a las criptomonedas. El actuar del Banco se ajustó a la legislación, lo cual fue reconocido por la sentencia del Tribunal; no obstante, fue recurrida por los demandantes.

En cuanto a sentencias judiciales ejecutoriadas en contra de Banco Santander Chile por casos de infracción a la Ley de Protección al Consumidor, los casos fueron los siguientes.

En 2023 no hubo casos de incumplimiento relacionados con la información y etiquetado de productos y servicios, como tampoco relacionados con comunicaciones de marketing.



	2020	2021	2022	2023
Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito	S/I	S/I	S/I	54
Monto que representaron esas sanciones (CLP)	22.538.624	53.052.086	30.583.545	56.309.467

Casos de corrupción confirmados en 2023

INDICADOR	2022	2023
Cantidad total de incidentes de corrupción confirmados	1	0

Pérdidas por fraude

[SASB FN-CB-510a.1, FN-IB-510a.1]

Durante 2023 se registraron 202 sentencias desfavorables en casos de fraude electrónico, lo que generó una pérdida de \$1.282.743.302. Además, hubo una sanción administrativa ascendente a 800 UF.

COMUNICACIÓN A CLIENTES

[SASB FN-MF-270a.3]

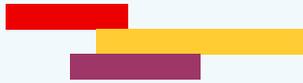
En 2023 Santander Chile no sufrió pérdidas originadas de procedimientos judiciales relacionados con la comunicación a clientes o con la remuneración de los originadores de préstamos.

5 Negocio

Innovación
Experiencia de clientes
Transformación digital
Ciberseguridad y
protección de datos
Financiamiento sostenible



INNOVACIÓN [NCG 4613:1.v]



En 2023, Banco Santander obtuvo la puntuación más alta en el Ranking C3 de Creatividad e Innovación de Brinca Global, situándose como la empresa más innovadora de Chile y la única en lograr este reconocimiento por segundo año consecutivo.

El Banco se preocupa de fomentar constantemente una cultura innovadora, canalizando el poder creativo de sus colaboradores y materializando sus ideas en procesos, productos y servicios que profesionalizan, renuevan y perfeccionan su labor. Con este propósito, Santander Chile cuenta con desarrollo tecnológico y alianzas que contribuyen a impulsar cambios en la industria y modernizar continuamente su modelo de negocio.

Además, se han diseñado, implementado y mejorado procesos especializados y habilidades que agilizan la toma de decisiones, los cuales facilitan la evaluación, priorización y asignación de recursos para experimentar y desarrollar nuevos proyectos.

Gestión de innovación interna

La innovación en Santander es guiada por el trabajo de la Innovation Management Office, la cual tiene como principal objetivo alinear los esfuerzos en esta materia con la estrategia corporativa. Su trabajo, en colaboración con la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas, es fundamental para potenciar este tipo de cultura dentro del Banco.

A través de la Innovation Management Office se destinan recursos para la investigación y desarrollo de proyectos de innovación de manera transversal, con metodologías y herramientas que permiten generar conocimientos aplicables al diseño de nuevos y mejores modelos de negocios.



Santander Chile cuenta con tres enfoques prioritarios para su gestión de innovación interna:

Personas

Potenciar la capacidad innovadora de las personas que trabajan en Santander.

Proyectos

Desarrollar capacidades, asignar recursos y aplicar metodologías para idear más, reducir el riesgo de innovar y aumentar el retorno esperado de las iniciativas de innovación.

Estrategia

Visualizar, analizar y gestionar portfolios de exploración y explotación para aumentar el valor a mediano y largo plazo.

Estas visiones se canalizan a través de los siguientes canales:

Colaboración con socios comerciales

Permite tener acceso a capacidades nuevas, diversas y generar en conjunto nuevos modelos de negocio de alto impacto.

Colaboración con startups

Cooperar con organizaciones emergentes cuyo modelo de negocio es escalable y utilizan la tecnología, mejorando la oferta de valor para los clientes.

Incubación y aceleración de emprendimientos

Alianzas con universidades y emprendimientos para capturar valor del ecosistema con nuevas tecnologías, inventos y capital humano.

Reducción de costos y generación de ingresos

→ Produce eficiencias aprovechando la experiencia de los socios en sus ámbitos de trabajo respectivos.

→ Pueden implicar mayores ingresos, en términos de volumen, captación, *cross sellin**, *up selling***, recuperaciones, entre otras y/o una eficiencia en los procesos, en cuanto a reducir costos, plazos de implementación u otro aspecto.

→ Posicionamiento en el ecosistema de la innovación.

Impactos

→ Acceso a *know-how****, capital humano, cadenas productivas desarrolladas y tecnologías clave.

→ Aceleración de la innovación a través de nuevas tecnologías, digitalización y testeos eficientes, lo que permite mejorar la experiencia de los clientes, la propuesta de valor de la compañía y acorta los tiempos de lanzamiento de nuevos productos y servicios.

→ Relación con comunidades universitarias en las que se genera y promueve la innovación, investigación y registro o patentamiento de productos y soluciones con un impacto positivo en la sociedad.

* Cross selling o venta cruzada es aquella en la que se invita a clientes a comprar artículos relacionados o complementarios.

** Up selling o venta complementaria se refiere a la compra de productos similares o superiores a los que se han contratado.

*** El know-how, literalmente saber-hacer, consiste en las habilidades y capacidades para llevar a cabo los procesos con eficacia.

Work Ideas: comunidad de innovación

Work Ideas es un programa diseñado como una plataforma para que los colaboradores ideen y desarrollen soluciones a problemáticas reales. A través de este espacio se espera transmitir esta metodología a todos sus participantes.

Esta comunidad cuenta con canales de comunicación especializados para estar al día del ecosistema de innovación nacional, en el cual se comparten noticias, convocatorias, herramientas metodológicas, entre otros insumos de interés.



SANTANDER+ÁGIL

En 2023 finalizó el proceso del cuarto concurso de innovación masivo “Santander+Ágil”, en el que los colaboradores levantaron sus necesidades y encontraron soluciones creativas para ellas. Esta versión recibió alrededor de 110 ideas de 2.500 personas, de las cuales tres fueron elegidas para mejorar la agilidad en la atención a clientes.

Iniciativas de innovación

SEMANA DE LA INNOVACIÓN

En 2023 se realizó la quinta versión de este evento, en el cual, a lo largo de cinco días, se presentaron 13 referentes nacionales e internacionales en temas como inteligencia artificial, *blockchain**, tendencias de clientes, *quantum computing***, entre otros. Este año, el propósito fue visibilizar el valor de la dedicación de tiempo a la innovación.

+2.000
colaboradores
participaron de esta
instancia

EMBAJADORES DE INNOVACIÓN

Programa de continuidad de formación del cual se graduaron 27 embajadores, a quienes se les formó en habilidades y capacidades de ejecución y liderazgo en esta materia. El objetivo de este proyecto es que distintas personas cuenten con dichas competencias, para que puedan potenciar la originalidad desde sus equipos e impulsar la comunidad de innovación del Banco.

27
embajadores
graduados en 2023

DIPLOMADO DE INNOVACIÓN Y BANCA DIGITAL

En 2023, 35 colaboradores se graduaron de este programa especializado que dicta la Universidad de Chile para Banco Santander. Con ello, suman 200 las personas que se han diplomado en las siete ediciones de este programa.

7ª generación
del Diplomado de
Innovación y Banca
Digital

* Blockchain: estructura matemática de almacenamiento de datos.

** Quantum computing: tecnología que usa la mecánica cuántica para resolver problemas complejos.

Principales proyectos de innovación

[NCG 4613.1.v, 4.3]

Los proyectos en curso implican una inversión de US\$ 800 millones en innovación en el mediano y largo plazo.

Construcción del nuevo edificio corporativo 'Campus Santander'

Este proyecto pretende marcar un hito en términos de sostenibilidad ambiental y ecoeficiencia operacional, incorporando los más altos principios de eficiencia energética y cuidado con el entorno. Esta financiación es realizada por Grupo Santander y se espera que esté listo en 2026. El proyecto está en desarrollo e implica una inversión de **US\$ 350 millones**.

Renovación de sucursales

Consiste en la transformación de sucursales a un modelo de Work/Café o Work/Café Expresso en un plazo de diez años. Es una inversión directa de Santander Chile equivalente a **US\$ 180 millones**.

Iniciativas de Tecnologías y Operaciones (T&O)

Inversión de **US\$ 270 millones** para diferentes iniciativas desarrolladas con el objetivo de transformar a Santander Chile en un banco digital con Work/Café. Este proyecto ya se encuentra en implementación y se espera que finalice en los próximos tres años.



EXPERIENCIA DE CLIENTES [GRI 3-3]

Tema Material

Descripción

La experiencia de los usuarios es crucial para la satisfacción, fidelización y lealtad de los clientes y, en consecuencia, para la sostenibilidad del negocio. Gestionar una atención positiva, rápida y óptima permite asegurar el éxito a largo plazo del Banco y otorga la oportunidad de expandir las soluciones innovadoras y flexibles que se desarrollan de forma continua.

Metas y compromisos

El principal objetivo de Santander Chile es convertirse en un banco digital con Work/Café. Para ello, se enfoca en construir bases digitales sólidas, que respondan a las necesidades de los clientes y usuarios, además de ofrecer nuevos e innovadores modelos de atención.

Impactos

Una gestión adecuada de la experiencia genera confianza y lealtad a la marca Santander, lo que a su vez promueve la retención de clientes y la diferenciación dentro del mercado. Por otro lado, permite centrarse en la eficiencia operativa, en una atención ágil y en la resolución rápida de reclamaciones.

Avances y acciones

- Nuevas modalidades Work/Café
- Santander Locker
- 86% de la red con sucursales accesibles

Políticas y normas

Principios para la gestión del riesgo de conducta con clientes.

“
Santander Chile está comprometido con brindar las herramientas necesarias para mejorar el bienestar financiero de las personas.
”



La cultura y la estrategia centrada en el cliente es un sello de Santander Chile que resulta esencial para entender y responder a las necesidades de las personas. En esta línea, el Banco se preocupa de crear nuevos productos y servicios desde y en conjunto con sus clientes, comunicando, testeando y abriendo su participación en los procesos de diseño.

Además, para el Banco es importante generar soluciones para todos los usuarios y para la comunidad en donde se encuentra, entregando una experiencia de servicio de excelencia a todas las personas, tengan o no contratado algún producto con Santander.

Oferta personalizada y de mayor valor

Santander Chile busca siempre mejorar los modelos de atención para sus clientes. De la mano de la digitalización y de nuevas tecnologías, se ha concentrado en la personalización de cada producto y servicio, de manera que respondan de la mejor manera a las solicitudes de cada segmento.

Además, el Banco se ha enfocado en la simplificación de sus productos y en la transparencia en la comunicación, con el fin de agregar mayor valor.



Santander Locker

En 2023 se puso en marcha una nueva forma de entrega de productos asociados a Más Lucas o Cuenta Life. Se trata de un espacio de casilleros dentro de las sucursales que permiten acelerar la entrega de productos a los clientes, gracias a un sistema de embozadoras a través del cual se emiten las tarjetas en línea y se remiten al Work/Café que el cliente define para su despacho físico. El cliente recibe el número de locker en el que encontrará su plástico y solo debe retirarlo con su cédula de identidad y validación con la huella digital.

Gestión de las reclamaciones

[GRI 2-25]

El Banco se enfoca en abordar los impactos negativos que puedan producirse sobre la experiencia de sus clientes, al adoptar estrategias proactivas para identificar y manejarlos. En este sentido, la empresa ofrece sucursales, contact center y canales digitales como vías para las reclamaciones de los clientes.

Cada uno de los casos recibidos son registrados en el aplicativo de atención de postventa (MIDAS), generando de forma automática un número de seguimiento para los canales digitales y una fecha de compromiso de respuesta, informándose la resolución de su reclamo una vez finalizado.

En paralelo, las distintas áreas cuentan con tecnología que permite monitorear en línea posibles quiebres de servicio o situaciones adversas de manera proactiva, lo que facilita la toma de decisiones para lograr soluciones óptimas y rápidas, impactando de manera positiva la experiencia final del cliente. Este trabajo colaborativo y constante del desempeño de los procesos ha contribuido a una disminución del 5% en la cantidad de reclamos masivos recibidos en 2023, en comparación del año anterior.

Comunicación de productos

[GRI 417-1]

Los productos y servicios comercializados por el Banco pasan por un proceso de aprobación liderado por el área de cumplimiento. En esta etapa se debe garantizar un diseño adecuado que responda al mejor interés de los clientes.

Una vez creado un nuevo producto, se debe informar a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) sobre su comercialización. El área de Fiscalía define los lineamientos sobre la información que debe ser entregada a los clientes para su publicidad,

la cual se centra en los atributos del producto, sin perder dicha perspectiva legal y mencionando términos y condiciones.

Al momento de realizar la comunicación de un nuevo producto, la información debe ser revisada y validada por las áreas de Fiscalía, Cumplimiento, Experiencia de clientes, además de aquellas que se estimen necesarias. Se consideran una serie de principios de transparencia: un lenguaje simple y claro, trato sincero, asegurar una buena venta acorde a las necesidades del

cliente, entrega de respuestas oportunas y brindar acceso a la información de productos a través de todos los canales disponibles.

Existe una obligación legal para comunicar el uso seguro y correcto de los productos, además de generar un contrato con información visible y accesible para todos los clientes, según la Ley de Protección de los Consumidores.

Un modelo de atención distinto

El propósito de Santander por ser el mejor banco para Chile viene de la mano con otro objetivo estratégico: ser un banco digital con Work/Café.

Consolidar este nuevo modelo de atención es un desafío que la compañía trabaja hace varios años, en el cual convergen la innovación, digitalización, apoyo a la comunidad y preocupación del Banco por sus clientes y usuarios.

Los espacios de Work/Café y sus distintas modalidades han sido una apuesta por ofrecer una sucursal bancaria distinta, que promueve una forma de atención diferente y que también representa un espacio para los emprendedores y la comunidad en general. Estos proveen oportunidades para que las personas puedan desarrollar sus ideas y aprender nuevas herramientas, partiendo desde lo más esencial como lo es tener un lugar donde trabajar.

“
En 2023 se abrieron cinco nuevas sucursales Work/Café, llegando a un total de 91 a lo largo del país.
”



Hipotecas transparentes

[SASB FN-MF-270b.3]

En Banco Santander la evaluación de las solicitudes de crédito es realizada de forma automática, lo que evita cualquier discriminación arbitraria. En el proceso, el cliente debe presentar ingresos acreditables con el objeto de proteger su capacidad de endeudamiento y, adicional a ello, cumplir con requisitos generales para la aprobación de la solicitud de crédito, cuya información es extraída de fuentes oficiales permitidas por la Ley. Para la decisión de la financiación se utilizan modelos predictivos cuya construcción y criterios están validados estadísticamente, por tanto, cuentan con una justificación empírica.

Actualmente, Santander Chile cuenta con cinco modalidades de Work/Café.

Lanzamiento **Work/Café Inversiones**

Ubicado en Torre Titanium, en uno de los distritos de negocios de Santiago, este nuevo espacio está disponible para clientes y potenciales clientes del Banco que busca acercar el mundo de las inversiones a todos quienes estén interesados, mediante asesoría especializada, charlas y talleres periódicos sobre diversos temas de interés. Sus visitantes pueden tener conversaciones uno a uno con asesores en inversiones y educación financiera.

Work/Café Decafs

Sucursales tradicionales remodeladas bajo los estándares de un Work/Café, con una inversión de menor costo. Esto permite remodelar un mayor número de espacios y brindar una mejor experiencia a los clientes en aquellas instalaciones que no cumplen las condiciones para ser modelo Work/Café.

Work/Café StartUp

Dirigido a empresas que estén iniciando actividades y presenten un crecimiento acelerado, cuya propuesta de valor esté apalancada fuertemente en la tecnología y que sus propuestas sean escalables para responder a un problema real. Este espacio ofrece soluciones integrales y la posibilidad de realizar programas piloto con el Banco.

Work/Café Expresso

Nuevo modelo de sucursal que tiene como objetivo mejorar la experiencia del cliente en la atención, profundizando los aspectos de seguridad y privacidad.

Work/Café

Espacio colaborativo para emprendedores y para facilitar la vida de clientes y usuarios.





nueva modalidad:

Work/Café Expresso

En 2023 se lanzaron estas nuevas sucursales, las que poseen una orientación plenamente transaccional y en las cuales Santander ha desplegado una gran capacidad tecnológica e innovativa para responder a las demandas de sus clientes y la comunidad con un servicio rápido y seguro.

Corresponden a oficinas transaccionales que concentran los servicios de cajas y atención a clientes, con espacios de

atención personalizada, servicios de autogestión y horarios ampliados, sentando un precedente en la industria nacional.

Además, han respondido a la necesidad específica de seguridad y privacidad de las personas al momento de hacer giros, con un espacio que permite confidencialidad al momento de realizar las operaciones, mientras las personas esperan su turno en un lugar cómodo y de alta calidad.

Esta solución fue definida junto con los clientes, lo cual ha permitido que el nivel de satisfacción de los usuarios supere el 90%.

“

Santander Chile vuelve a renovar el concepto tradicional de sucursal, entregando un servicio de alta calidad que permite a sus usuarios realizar sus operaciones con tranquilidad y seguridad.

”

fomento al
emprendimiento
tecnológico

Santander StartUp:

Con el fin de ser la casa de las StartUps, Banco Santander cuenta con un equipo consolidado y especializado para dar apoyo a los emprendedores tecnológicos. Para ello, Work/Café StartUp ha sido el espacio de reunión y la cuna para nuevos proyectos y soluciones.

Santander StartUp es un modelo compuesto por tres verticales. En primer lugar, se entrega una atención personalizada a las empresas, con una oferta de productos y servicios que se ajusten a sus necesidades. Por otro lado, las propuestas son evaluadas para su posible testeo a través de

“

A la fecha, se han realizado más de 50 pilotos de prueba y escalado más de 10 de ellos. Además, se mantienen 15 alianzas vigentes con StartUps y se ha invertido en seis empresas.

”

pilotos acelerados, los cuales, de ser exitosos, se pueden escalar y prolongar mediante una relación formal de alianza. Y, finalmente, la inversión, la cual habilita la participación mediante equity de Grupo Santander en la empresa.

Con esta labor, Banco Santander cerró 2023 con un 40% de participación en el mercado del ecosistema StartUp y Fintech. Para 2024 se espera incrementar el número de pilotos y alianzas, así como respaldar planes de expansión de emprendimientos chilenos en Argentina, Colombia, México y Perú.



Principales hitos Work/Café

Programa Misión Emprende

Se realizó por segunda vez el programa de formación Misión Emprende, con la participación de 12 emprendedores que asistieron durante tres meses a clases presenciales en el Work/Café de Hendaya. En las sesiones se trataron temas de emprendimiento, como modelo de negocio, marketing digital, contabilidad y finanzas, así como aspectos legales.

El cierre del programa se realizó el 30 de mayo en el Work/Café Galería CV, con la asistencia de más de 60 personas.



RELANZAMIENTO 'SECCIÓN DE EMPLEABILIDAD'

Dirigida a aquellas personas que están en búsqueda de oportunidades laborales. Contiene consejos de empleabilidad, cursos on-demand, diagnóstico de CV y una bolsa de empleo.

LANZAMIENTO 'CAFETERÍA ONLINE'

Con esta nueva funcionalidad, todos los clientes que tienen tarjeta de crédito Santander pueden comprar su bebida preferida a través de la web y retirar en el Work/Café que elijan. En 2023 se realizaron 17.834 pedidos.

REGISTRO PYME

Se realizó el desarrollo del login y registro pyme en la Comunidad Work/Café, para que todos los clientes de este segmento puedan disfrutar de los beneficios del sitio web, como reserva de sala de reuniones y de la cafetería online.

NUEVA SECCIÓN 'PRODUCTOS FINANCIEROS'

Se desarrolló una nueva sección de productos financieros, que muestra de manera consolidada la oferta de Santander a sus clientes Pyme y Personas. En caso de que un usuario esté interesado en algún producto, es redireccionado a la página de Santander.cl

NEWSLETTER WORK/CAFÉ

Este boletín centraliza la comunicación de Work/Café y WorkCafe.cl, donde se pueden encontrar las Conversaciones Work/Café del mes anterior, emprendimientos destacados, beneficios de startups asociadas, novedades, campañas y contenidos de interés.



Principales indicadores Work/Café

CATEGORÍAS	2021	2022	2023
Número de beneficiarios	145.000	206.843	259.357
Número de Work/Café	63	74	91
Emprendimientos en mercado Work/Café	5.500	6.940	6.126
Número de socios estratégicos	9	8	18
Número de usuarios en herramientas de empleabilidad	4.000	5.000	5.888
Número de asistentes a charlas	--	100.000	50.964
Promedio mensual de visitas a sitios web	--	154.000	85.285
Promedio mensual de visitas a sucursales físicas	--	45.000	70.000

Centros de Negocios Pyme Santander

Dado el éxito de la Estrategia Pyme de los últimos años, con un alto crecimiento en clientes nuevos y potenciado por GetNet, y en búsqueda de un modelo efectivo que permita al Banco atender a más clientes y de la mejor manera, en 2023 se lanzaron los Centros de Negocios Pyme Santander.

Se trata de un modelo de atención 100% remota, que permite la auto atención a través de la plataforma de Office Banking de Santander Chile y cuenta con el apoyo de un equipo de ejecutivos para resolver las necesidades financieras de los clientes.

El propósito de estas sucursales es promover una relación innovadora con los clientes Pyme, impulsando la relación comercial mediante una oferta de valor especializada, asegurando una nueva y satisfactoria experiencia y potenciando el uso de los canales digitales.

Este modelo posee dos pilares centrales:

Rentabilización

Vincular a los clientes con productos acorde a sus necesidades y características.

Experiencia y sistemática

Resolver los requerimientos de manera oportuna, asegurando una experiencia óptima.

Este nuevo modelo se ha traducido en mejoras significativas a nivel de satisfacción de los clientes, en comparación con aquellos que se mantuvieron en un modelo tradicional, marcando una evolución positiva y alcanzando el mismo nivel.

Además, en términos de resultados, se ha logrado un crecimiento importante en colocaciones y en la rentabilización de estos clientes.

Fomentar la inclusión y accesibilidad

Banco Santander continúa trabajando por construir una banca más accesible e inclusiva. Por lo mismo, una de sus prioridades es proporcionar el máximo nivel de accesibilidad en sus canales de atención, ya sea físicos o digitales.

En particular, durante este año se trabajó en incluir cajas y mesones accesibles en las sucursales de Aeropuerto, Avenida Larrain, Calama, Calama Sotomayor, Copiapó, Florida Center, La Serena, Balmaceda y Talcahuano.

Además, se compraron dos elevadores para las sucursales de San Joaquín y Coyhaique 21 de Mayo, los cuales se espera instalar prontamente.

“ En 2023 un 89% de las sucursales de Banco Santander son accesibles. ”



TRANSFORMACIÓN DIGITAL [GRI 3-3]

Tema Material

Descripción

Adoptar tecnologías digitales sólidas y avanzadas es la base para redefinir y mejorar los procesos internos, así como los productos y servicios con una atención satisfactoria para los clientes. El Banco busca impulsar una operación eficiente y proponer un modelo de negocio apalancado por la digitalización, respondiendo a las nuevas tendencias y expectativas de las personas.

Impactos

Esta transformación da paso a la automatización de operaciones, además de aportar con una toma de decisiones mucho más adecuada e informada, gracias a la disponibilidad oportuna y fiable de datos. Con ello, también es posible customizar cada vez más los productos y servicios a las necesidades de los clientes, manteniendo siempre un fuerte foco en la ciberseguridad y protección de la privacidad.

Políticas y normas

→ Estrategia de tecnología e innovación operativa

Metas y compromisos

Santander Chile encuentra en la transformación digital una oportunidad para innovar, mejorar la eficiencia y ofrecer nuevas experiencias a sus clientes. Este compromiso con aprovechar las últimas tecnologías significa proporcionar soluciones creativas y avanzadas que profundicen la relación con los clientes y socios comerciales.

Avances y acciones

→ Más Lucas: cuenta 100% digital
→ Proyecto Gravity



Santander Chile continúa su camino de profundizar la digitalización de sus operaciones y servicios. En esta línea, destacan proyectos e iniciativas que demuestran la transformación digital del Banco y su capacidad para modernizarse y aprovechar las nuevas tecnologías.

DESCARTERIZACIÓN DE CLIENTES

Para 2023, Santander Chile contaba con más del 60% de su cartera de productos sin un ejecutivo, rompiendo con este paradigma de atención. Esta innovación implicó un gran desafío: conocer a los clientes sin la necesidad de tener una persona para acompañar el proceso.

MÁS LUCAS: CUENTA 100% DIGITAL

El lanzamiento de Más Lucas en 2023 fue un proyecto de alta innovación tecnológica para ofrecer la apertura de una cuenta vista y de ahorro de manera completamente digital, además de contar con un mecanismo de autenticación de última generación. Hoy es uno de los productos más significativos en términos de inclusión financiera y al cierre de 2023 tuvo un stock de 117.144 clientes.

PROYECTO GRAVITY

Santander avanza hacia su estrategia de plataformas tecnológicas globales, y para esto ha definido un camino claro sobre la base de un stack técnico de 10 *building blocks*.

Uno de estos componentes, y quizás el más relevante, es la evolución y modernización de la plataforma que contiene el core bancario, llamado Gravity, lo que supone cambiar la tecnología del *mainframe* por un procesamiento distribuido sobre modernos lenguajes, bases de datos e infraestructura alojados en cloud. Las bondades de este radical cambio, que estará operativo en Chile en el tercer trimestre de 2024, representarán mejoras en:

- Escalabilidad
- Resiliencia y Autohealing
- Time to market y mayores y más seguras posibilidades de flexibilidad en la integración con otras plataformas propias o de terceros como Open Finance
- Monitoreo de procesos de cara a clientes en tiempo real
- Mejora en velocidad de procesamiento
- Eficiencia en costos

Adicionalmente, y como parte de un modelo de centralización regional, Santander concentrará toda su tecnología de nube privada en los datacenter del Banco en Sao Paulo para incrementar su nivel de servicio a los clientes, al mismo tiempo de tener una plataforma tecnológica más eficiente y sustentable.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DIGITALES

Durante 2023 se robustecieron los cuatro canales digitales del Banco: Home Banking, Office Banking, App Personas y App Empresas. Se dotaron de diversas funcionalidades que permitieron a los clientes operar de manera remota cada vez con mayor seguridad y eficiencia.

Adicionalmente, el sitio privado fue rediseñado para homologar la aplicación móvil, incorporando una apariencia más moderna y una interfaz fácil de usar. Integra funcionalidades de texto, diseño e interpretación de recursos gráficos, enlaces y más, con el fin de hacer inclusivo y accesible para todas las personas.



CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS [GRI 3-3]



Tema Material [GRI 3-3]

Descripción

De mano de la digitalización debe venir una correcta y sólida gestión de la ciberseguridad. Santander Chile se preocupa de mantener las mejores prácticas y lineamiento en este aspecto, comprendiendo que la protección de los datos y la privacidad de los clientes es fundamental.

Políticas y normas

- Marco corporativo de ciberseguridad
- Política de normas de ciberseguridad para la protección de Santander
- Política de requisitos de ciberseguridad para las áreas de negocios
- Política de requisitos de ciberseguridad para usuarios técnicos

Impactos

Una infraestructura digital segura y confiable es clave para resguardar a los clientes y las operaciones del Banco de posibles ataques cibernéticos, filtración y/o robo de datos. Cuidar la información es base para el desarrollo de una economía digital y mitigar así posibles riesgos financieros.

Metas y compromisos

Mantener los más altos estándares de seguridad de la información y privacidad, adoptando medidas proactivas y adaptativas que permitan mitigar las amenazas cibernéticas, así como salvaguardar la información de clientes y socios.

Avances y acciones

- Mejora continua del Modelo operativo para la Prevención de Pérdida de Datos
- Monitoreo de fraude electrónico permanente
- Contact center especializado para reclamos por fraudes



Avanzar en la digitalización de procesos, productos y servicios requiere mantener un nivel de ciberseguridad adecuado, con el cual prevenir riesgos y amenazas cibernéticas y proteger los datos y privacidad de los clientes.

Para ello, tanto el Grupo como Santander Chile cuentan con un marco normativo que entrega los lineamientos a seguir para garantizar la seguridad de los datos, la información y la privacidad de los usuarios.

Actualmente, Santander Chile posee un enfoque de gestión de la ciberseguridad que se alinea de manera parcial con la norma internacional ISO 27001:2013 de Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

Adicionalmente, se ajusta en un 100% con el marco para la mejora de la seguridad cibernética en infraestructuras críticas, más conocido como NIST Cybersecurity Framework del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos.

Del mismo modo, cumple a cabalidad con los lineamientos mínimos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad que la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) detalla en la norma RAN 20-10.

MARCO DE CIBERSEGURIDAD

Marco corporativo de ciberseguridad

Establece los principios a los que se adhiere el Grupo para gestionar esta materia, define las funciones y responsabilidad de esta área, los procesos clave y los elementos esenciales de su gobernanza.

Política de Normas de ciberseguridad para la protección de Santander

Tiene como objetivo apoyar el uso responsable de la tecnología de la información por parte de los colaboradores, ofreciendo orientación sobre cómo evitar, mitigar y gestionar riesgos reputacionales y comerciales, a través de las normas de ciberseguridad.

Política de requisitos de ciberseguridad para las áreas de negocios

Entrega los lineamientos que las áreas de negocios deben cumplir en cuanto a la clasificación de datos, requerimientos regulatorios y la gestión de ciber incidentes.

Política de requisitos de ciberseguridad para usuarios técnicos

Define los requisitos y la labor de los usuarios técnicos en la gestión de la ciberseguridad, la protección y segmentación de red, la detección de ciberataques, entre otros aspectos.

Gobernanza de la ciberseguridad

[SASB FN-CF-220a.1]

“

Santander no utiliza datos de las cuentas de clientes para fines secundarios.

”

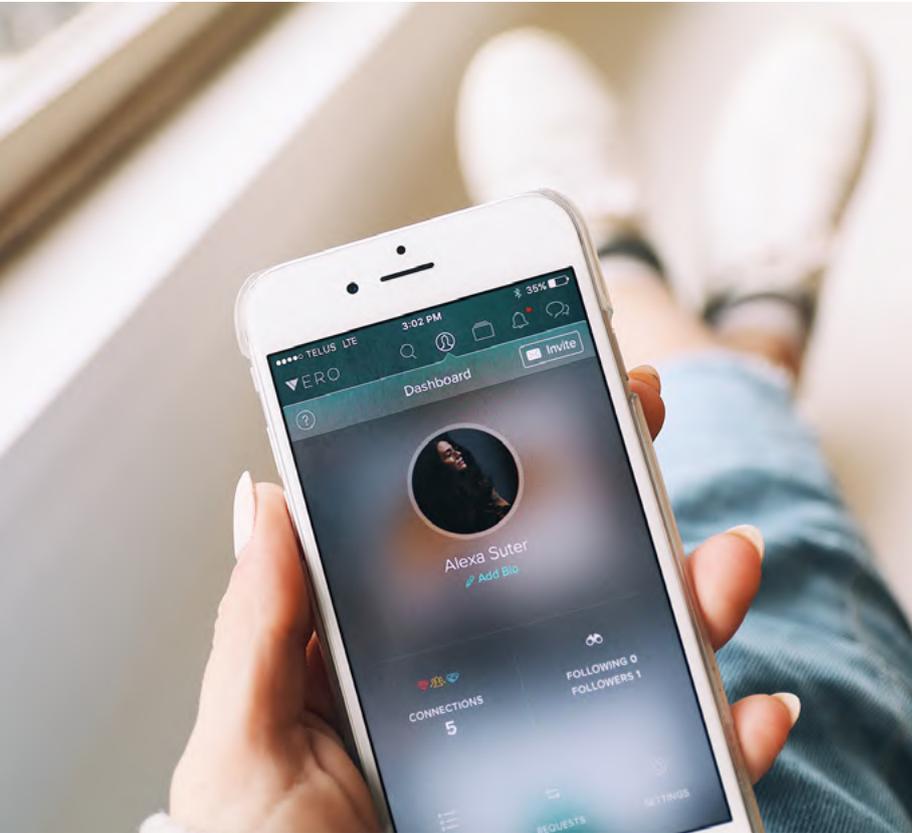
Los riesgos asociados a la ciberseguridad son gestionados por el más alto nivel de la organización, con participación del presidente del Directorio y de la Alta Administración. Del mismo modo, el Directorio participa de sesiones trimestrales con el Comité Integral de Riesgo (CIR).

La gestión está a cargo del Chief Information Security Officer (CISO) de Banco Santander, además del cual existe un Data Protection Officer (DPO) y un Chief Data Protection (CDO).



Riesgos relacionados a la ciberseguridad

[NCG 461 3.6.ii.b]



Identificación de vulnerabilidades

Para reconocer y determinar adecuadamente las vulnerabilidades en torno a la seguridad de la información se realizan pruebas periódicas de seguridad, que incluyen:

- Escaneo de vulnerabilidades internas y de perímetro con la herramienta Qualys, plataforma de seguridad y cumplimiento de T&I (Tecnología e Información).
- Plan anual de hacking ético.
- Controles de seguridad en el Ciclo de Desarrollo Seguro de Software, los cuales incluyen pruebas de hacking ético, pruebas de seguridad de aplicación estática (SAST) y dinámica (DAST) y modelado de amenazas.

Santander ha identificado dos riesgos principales en materia de seguridad y privacidad de los datos:

Filtración de datos a lo largo de la cadena de suministro

El creciente número de proveedores afectados por campañas de secuestros y robos de datos (ransomware), el aumento de la interconectividad entre organizaciones, el error humano y, sobre todo, el impacto regulatorio que arriesga Santander Chile en caso de una violación de datos significativa mantiene este escenario como uno de los más críticos.

Amenaza interna de filtración de datos

La filtración de información privilegiada continúa siendo una de las amenazas más relevantes, ya sea que este escenario ocurra por ganancias monetarias, extorsión de colaboradores o acciones negligentes. Además, el uso de plataformas compartidas, cada vez más comunes, aumenta la posibilidad de fuga de datos.

Cabe mencionar que, en el último periodo, se ha observado un aumento de ciber incidentes relacionados con ataques de denegación de servicio distribuido (DDoS), derivados de la situación geopolítica. Si bien ninguno de estos sucesos afectó materialmente a las operaciones del Banco, es una de las nuevas tendencias identificadas.

Gestión de riesgos relacionados con la ciberseguridad

[SASB FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3]

Los lineamientos generales de gestión de riesgos de Banco Santander son también aplicados a la gestión de aquellos relacionados a la ciberseguridad.

Adicionalmente, la compañía ha seguido evolucionando en línea con las iniciativas estratégicas clave y la visión corporativa de ciberseguridad, levantando medidas específicas para mitigar y prevenir estos riesgos.

El modelo para la Prevención de Pérdida de Datos supervisa los datos regulados, confidenciales y críticos para la empresa e identifica las infracciones de políticas definidas por el Banco, normalmente impulsadas por el cumplimiento de normativas como HIPAA*, PCI-DSS** o GDPR***.

→ Los contratos que suscribe Santander Chile con sus clientes contemplan cláusulas específicas respecto a la utilización de los datos personales obtenidos debido a la relación comercial.

→ La Política de Seguridad de Uso del Portal se encuentra en un subsitio de acceso público dentro de la página web del Banco, en la cual se pueden revisar cómo se tratan los datos de clientes y qué facultades entrega la empresa para el manejo de ellos. En este documento, también se detalla la cláusula de confidencialidad acorde a la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

→ En 2022 se implementó un modelo operativo para la Prevención de Pérdida de datos (Data Loss Prevention, DLP en inglés), el cual ha sido continuamente mejorado a lo largo de 2023. Este *software* ofrece un conjunto de

herramientas y procesos utilizados para minimizar el riesgo de que los datos sensibles se pierdan, se utilicen indebidamente o usuarios no autorizados accedan a ellos.

→ Además de la evolución de este modelo para prevenir los ransomware y la pérdida de datos, se ha diseñado un nuevo marco de denegación de servicio distribuido, en respuesta a la mayor amenaza derivada del contexto geopolítico.

Así también, la compañía desarrolló nuevos controles, especialmente en torno a la cadena de suministro, las copias de seguridad y las medidas de recuperación y prevención del fraude reforzadas, a través de las soluciones biométricas de comportamiento y tecnología de aprendizaje automático.

* Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud.

** Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago.

*** Reglamento General de Protección de Datos.



Capacitaciones en ciberseguridad y protección de datos

Dentro del equipo del *Chief Information Security Officer (CISO)* existe el área de *Secure User Experiencie*, la cual se encarga del entrenamiento y capacitación de colaboradores.

En su plan anual de trabajo se consideran actividades relacionadas al phishing ético, formación en línea, charlas sobre ciberseguridad y comunicados informativos y/o de refuerzo, a través de los distintos canales.



Ciberseguridad en los clientes

[SASB FN-CB-230a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.1] [GRI 418-1]

Si bien una infraestructura de ciberseguridad sólida es fundamental para la protección de datos y evitar fraudes, también es necesario apoyar a los clientes con el fin de que ellos no comprometan sus claves e información personal. Prácticas como el phishing, *smishing* o *vishing* se han vuelto extremadamente comunes dentro de los últimos años.

Santander Chile se preocupa de llevar un monitoreo de fraude electrónico de manera permanente, las 24 horas del día, además de integrar la biometría conductual en línea con los flujos críticos de los canales digitales de empresas.

Además, el Banco realiza campañas de migración hacia la aplicación Santander Pass, en vez de la tarjeta de coordenadas, o a las tarjetas Eco, las cuales tienen un código valor de verificación (CVV) dinámico.

La compañía implementó un contact center especializado para reclamos por fraudes.

Cada vez que un cliente reclama alguna transacción desconocida, se inicia un proceso formal que mantiene al usuario informado de manera continua mientras dura el proceso de resolución. Una vez resuelto su caso, puede solicitar información adicional para aclarar la situación presentada.

“ Gracias a esta gestión, Santander Chile no sufrió violaciones ni pérdidas de datos que pudieran afectar la privacidad de los clientes en 2023. ”

Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas

[SASB FN-CF-230a.2]

INDICADOR (EN MM\$)	2021	2022	2023
Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con presencia de tarjeta	11.362	8.174	5.074
Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas en ausencia de tarjeta	4.198	14.154	10.606

FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE [GRI 3-3]

Tema Material

Descripción

La industria financiera tiene un rol esencial en la transición y el desarrollo de una economía sostenible y baja en carbono. Grupo Santander y Santander Chile han centrado su trabajo en facilitar recursos financieros que promuevan conductas responsables y amigables con el medio ambiente, además de fomentar inversiones sostenibles y con foco social.

Impactos

Mediante la integración de criterios sociales, ambientales y de gobernanza, las finanzas sostenibles ayudan a mitigar los efectos del cambio climático y la contaminación. Una evaluación seria y rigurosa de los proyectos a financiar es necesaria para evitar la asignación de recursos a proyectos que tengan potencial de afectación social y ambiental negativos.

Políticas y normas

- Política de Banca Responsable y Sostenibilidad.
- Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático.

Metas y compromisos

Banco Santander está comprometido con el desarrollo sostenible y la promoción de prácticas financieras responsables que contribuyan al bienestar económico, social y ambiental de las personas. Se reconoce que la sostenibilidad es esencial para el éxito a largo plazo del negocio financiero y para generar un impacto positivo en la sociedad.

Avances y acciones

- 10% de la cartera hipotecaria considera aspectos ESG (ambientales, sociales y de gobernanza, ESG por sus siglas en inglés).
- Participación en la creación del marco de financiamiento sostenible para instrumentos de deuda soberana de la República de Chile.



Para Grupo Santander es crucial alinear las inversiones y el financiamiento con el desarrollo sostenible y el bienestar económico, social y medioambiental. Gracias a su constante labor, hoy se postula como líder global en la financiación de proyectos de energías renovables y principal impulsor de herramientas de financiamiento sostenible, tanto en Europa como en Latinoamérica.

Santander Chile ha seguido la misma dirección de trabajo y cuenta con lineamientos definidos para la incorporación de la sostenibilidad dentro de sus productos y servicios, además de una oferta de soluciones que apoyan al crecimiento inclusivo en los diferentes segmentos de clientes.



Marco normativo de finanzas sostenibles

En esta política, se define la integración de criterios ESG a lo largo de diferentes procesos, entre ellos el análisis de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático. Con ello, Santander Chile se compromete a adoptar medidas proactivas y de manera continua para identificar las actividades financieras existentes y propuestas que puedan causar o contribuir con impactos negativos sociales y ambientales.

Una nueva versión de esta política fue aprobada en diciembre de 2023.

Adicionalmente, se ha aprobado la **Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático**, que establece actividades prohibidas y aquellas que requieren especial atención desde el punto de vista de su impacto sobre estas materias, como lo son los sectores de petróleo y gas, generación y transporte de energía, minería y metalurgia, así como los derivados de negocios con “*soft commodities*”.

Finanzas sostenibles en el negocio

Durante 2023, la Oficina de Finanzas Sostenibles y Cambio Climático mantuvo una fluida comunicación con todos los segmentos del Banco, logrando un récord en financiamiento sostenible y la entrega de productos de valor agregado a todas las líneas de negocio.

Además, se realizaron distintas formaciones a los equipos comerciales para explicar el modelo de asesoramiento que maneja el Grupo para con sus clientes. En la misma línea, se incorporaron recursos adicionales de gestión comercial para conectar a los distintos segmentos del Banco con los productos desde un ángulo sostenible, con el propósito de lograr un acompañamiento personalizado a quienes puedan tener mayores requisitos en términos de sostenibilidad.

Así, Santander Chile ofrece un gran abanico de productos y servicios que incorporan criterios ESG y que pretenden fomentar y apoyar la transición hacia la descarbonización de sus clientes.



Para mayor detalle ver Política de Banca Responsable y Sostenibilidad



Para mayor detalle ver Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático.

Banca Comercial

CRÉDITO HIPOTECARIO VERDE

Crédito hipotecario que ofrece una tasa de interés preferencial al financiar propiedades con bajo impacto ambiental. Para ello, califican proyectos inmobiliarios que cuenten con certificaciones como por ejemplo LEED, Calificación Energética de la Vivienda (CEV), entre otras.

En 2023 se lograron colocaciones superiores a US\$ 50 millones, representando el 2,76% del financiamiento total de hipotecas del año, más del doble de lo financiado el año anterior. Además, se emitió un bono verde ligado a dichas hipotecas.

CRÉDITO DE CONSUMO VERDE

Crédito con una tasa de interés preferencial, enfocado en el financiamiento de proyectos dedicados a la eficiencia y reacondicionamiento energético de viviendas, siendo paneles solares el producto más financiado.

CRÉDITO HIPOTECARIO CON SUBSIDIO

Crédito hipotecario para propiedades con subsidio estatal DS19.

En 2023, las colocaciones superaron los US\$ 200 millones, representando más del 10% del total financiado en hipotecas a lo largo del año.

Banca Empresas e Instituciones (BEI)

LEASING TRANSPORTE VERDE

Leasing para la compra de vehículos eléctricos o híbridos.

“

A través de este producto, Santander Chile apoyó la descarbonización del transporte con el financiamiento de buses 100% eléctricos durante 2023.

”



Créditos ESG entregados en 2023 - BEI

CLIENTE	DESCRIPCIÓN
Ciente 1	Club Deal a largo plazo de apoyo para la electrificación de flota de faenas mineras.
Empresas Iansa	Crédito sindicado ESG. La empresa tiene por objetivo reducir las emisiones de CO ₂ a 2026, incrementar el uso de riego tecnificado y aumentar la revalorización de sus residuos.
Salmones Blumar	Crédito sindicado ESG del mundo agropecuario vinculado al cumplimiento de objetivos de desarrollo sustentable.
Trusal (Salmones Austral)	Crédito sindicado ESG del mundo agropecuario vinculado al cumplimiento de objetivos de desarrollo sustentable.
Cemin	Crédito sindicado ESG del mundo minero vinculado al cumplimiento de objetivos medioambientales de desarrollo sustentable.

Nota: Todos los créditos realizados fueron de origen privado.

Santander Corporate & Investment Banking

BONOS LOCALES

Asesoría en la colocación de bonos de emisores locales en el mercado local. En 2023 se asesoró a Tanner, Caja Los Andes y Celulosa Arauco por un monto de UF 16 millones.

MARCOS DE FINANCIAMIENTO

Santander Chile asesoró en la creación del marco de financiamiento sostenible de la República de Chile.

BONOS INTERNACIONALES

Asesoría a emisores locales para el mercado internacional. Banco Santander asesoró a CMPC, SQM y a la República de Chile en la colocación de bonos por un monto superior a US\$ 4 billones.

PRODUCTOS DE FINANCIAMIENTO

Bajo la forma de créditos, Project Finance y bonos sustentables disponibles para el mercado local e internacional, se logró apoyar a clientes del mundo empresa y corporativo en su transición a una operación más sostenible.

Project Finance

Santander Chile cuenta con proyectos de inversión bajo la estructura Project Finance.

Generalmente los proyectos de infraestructura se realizan bajo un marco concesional y, en el caso de planes de energía renovable, a través de un contrato de suministro o un Power Purchase Agreement (PPA).

Matrix II

En 2023, el Banco apoyó a Matrix Renewables, plataforma de energías renovables, sumando proyectos a la financiación ya existente para el proyecto Matrix II.

Este financiamiento abarca lo que serán cerca de 50 proyectos ubicados a lo largo de siete regiones de Chile, los cuales sumarán alrededor de 333 MW en plantas fotovoltaicas de Pequeños Medios de Generación Distribuida (PMGD).



Créditos ESG entregados en 2023 - SCIB

CLIENTE	DESCRIPCIÓN
Caja Los Andes	Crédito Sindicado Social Internacional por hasta US\$ 145 millones.
Solarity	Crédito Project Finance por US\$ 25 millones para implementar proyectos de energía renovable.
Cliente 1	Línea de Crédito comprometida con compromisos de sustentabilidad para disminuir emisiones, aumentar porcentaje de abastecimiento de energía eléctrica renovable y reducir los residuos.
Cliente 2	Línea para Cartas de Crédito para la importación de vehículos 100% eléctricos marca BYD desde China.
Cliente 3	Emisión de Cartas de Crédito por US\$ 35 millones para la importación de baterías para sistemas de almacenamiento de energía a ser utilizados como complemento en la planta fotovoltaica Coya.

Evaluación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)

[SASB FN-CB-410a.2]

Para la evaluación de operaciones que podrían ser elegibles bajo criterios ESG, la compañía cuenta con un proceso robusto que incluye un marco y distintas instancias de evaluación.

El marco corresponde al Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles (SFCS) en el que se especifica la taxonomía interna de Grupo Santander para la clasificación de operaciones bajo las categorías 'Verde', 'Social' o 'Vinculada a la sostenibilidad a través de KPI*'.
Existen tres posibles instancias de evaluación, dependiendo de la magnitud de la operación y el segmento:

→ **Global SFCS Panel:** se evalúan operaciones de segmento SCIB por parte de un consejo experto, compuesto de un equipo de Riesgo Socioambiental Corporativo, Comercial de ESG Solutions Corporativo y Compliance Corporativo.

→ **Panel ESG Regional:** instancias para atender operaciones de Latinoamérica, compuesto por expertos del equipo de ESG Solutions y Riesgo Socioambiental de Brasil, geografía con mayor experiencia en el Grupo en estas evaluaciones.

→ **Panel ESG Local:** evaluación de operaciones locales de menor complejidad, por parte de equipos locales de Riesgos, Riesgo Socioambiental, ESG, Banca Responsable y Compliance.

En todas las instancias se busca evaluar la alineación de las operaciones con el SFCS e identificar riesgos de *greenwashing** y cumplimiento.

Proyectos evaluados bajo criterios de finanzas sostenibles

PROYECTOS EVALUADOS BAJO CRITERIOS DE FINANZAS SOSTENIBLES	DESCRIPCIÓN	ORIGEN
Proyecto de energía renovable	25 millones	SFCS
Proyecto de desalinización	75 millones	Principios Ecuador
Proyecto de infraestructura de salud	50 millones	SFCS

* **Greenwashing** consiste en una mala práctica del marketing y la publicidad en la que se busca asociar a una empresa con un comportamiento ambiental responsable cuando en sus acciones no necesariamente cumplen los estándares para que así sea.



Factores ESG en el análisis crediticio y la banca de inversión

[SASB FN-CB-410a.2, FN-IB-410a.1, FN-IB-410a.3]

“ En 2023 el patrimonio neto administrado en fondos mutuos ESG fue de \$120.415 millones. ”

Para la incorporación de factores ESG en el análisis crediticio, se consideran dos casos:

→ **Evaluación de riesgo de crédito a empresas o proyectos que operen actividades económicas contaminantes:** se realiza una evaluación de riesgo socioambiental del cliente o proyecto, evaluando su nivel de cumplimiento ambiental, procesos de sanción, conflictos, entre otros.

En el caso de que el cliente presente faltas graves, se evalúa cómo eso podría afectar su capacidad de pago y otras variables relevantes de riesgo de crédito.

→ **Evaluaciones de etiqueta ESG a un financiamiento:** se revisan los niveles de cumplimiento de estándares, incluyendo posibles incumplimientos de normativas laborales o ambientales.

Estos factores inciden en la posibilidad de etiquetar una operación como verde o social.

Adicionalmente, Banco Santander se encuentra trabajando en un stress-test de cambio climático bajo una metodología corporativa. Se espera que durante el primer trimestre de 2024 concluyan las pruebas para poder realizar su lanzamiento.

Inversiones y préstamos que incorporan factores ESG 2023

[SASB FN-IB-410a.2]

INDICADOR	NÚMERO	VALOR (\$ MILLONES)
Inversiones	4	750.234
Préstamos	12.848	763.568

6 Personas y sociedad

Un equipo comprometido
Cultura sólida y gestión del talento
Diversidad e inclusión
Salud y bienestar
Cadena de suministro responsable
Inclusión financiera
Compromiso con el desarrollo social



UN EQUIPO COMPROMETIDO [NCG 461 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5, 5.2, 5.3] [GRI 2-7]



Santander Chile aspira a ser el mejor lugar de trabajo para sus colaboradores, en base a una cultura que potencia lo “Simple, Personal y Fair”.

Nuestra aspiración es potenciar a las personas y los equipos para construir el Santander del futuro y su gestión se desarrolla bajo los siguientes focos estratégicos:

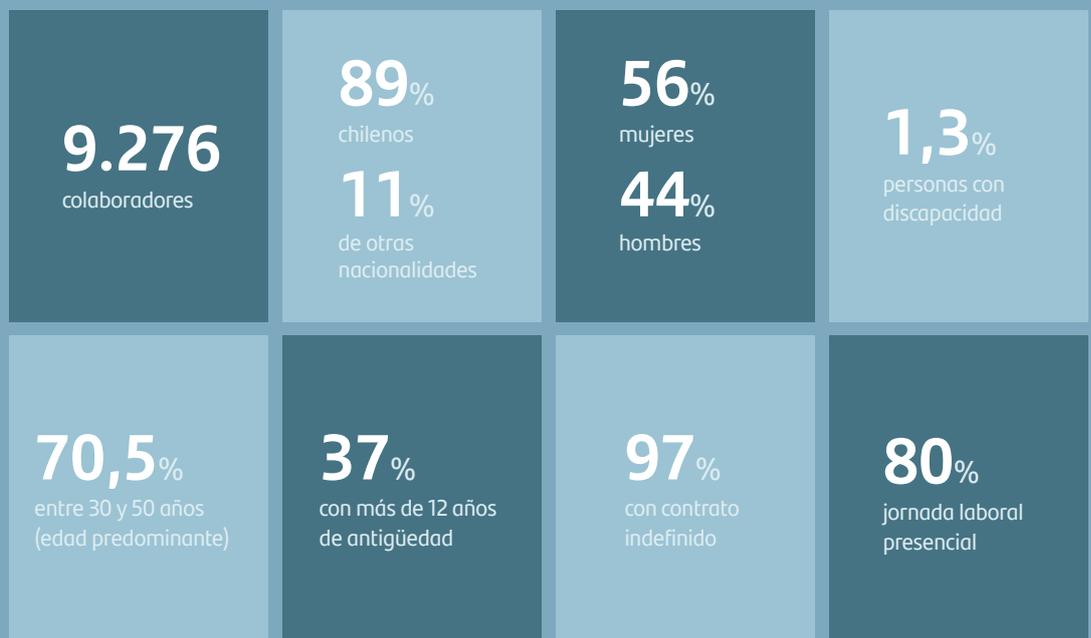
Potenciar el talento y alto desempeño

Experiencia excepcional

Colaborar estratégicamente con el negocio

Transformación: modelo operativo, información y tecnología

Dotación de Santander Chile



DOTACIÓN POR REGIONES			
Región	Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	14	29	43
Tarapacá	37	36	73
Antofagasta	54	107	161
Atacama	13	27	40
Coquimbo	69	80	149
Valparaíso	175	297	472
Metropolitana de Santiago	3.094	3.827	6.921
O'Higgins	56	87	143
Maule	120	149	269
Ñuble	34	40	74
Biobío	127	173	300
Araucanía	99	146	245
Los Ríos	22	41	63
Los Lagos	102	126	228
Aysén	13	16	29
Magallanes	30	36	66
Total	4.059	5.217	9.276

Durante 2023, se destacó a Banco Santander en los siguientes reconocimientos:

CERTIFICADO TOP EMPLOYER:



Junto con obtener la certificación Top Employer por quinto año consecutivo en Chile, Grupo Santander fue reconocido como número uno del listado en la industria financiera.

RANKING MERCO (EMPRESAS, TALENTO, Y TALENTO UNIVERSITARIO)



Banco Santander se posicionó en octavo lugar entre las mejores empresas y segundo lugar en la industria financiera para Talento Universitario, según el Ranking Merco.

Banco Santander Chile propició el retorno a la presencialidad y el acercamiento de los equipos, lo que se evidencia en que, al cierre de 2023, el 80% de los colaboradores había retomado la jornada laboral presencial.

CULTURA SÓLIDA Y GESTIÓN DEL TALENTO [GRI 3-3]



Tema Material

Descripción

Para Santander Chile es importante desarrollar una cultura coherente, sólida y comprometida, que atraiga y mantenga a sus colaboradores con las habilidades, aptitudes y experiencias que se requieren para impulsar la organización y conseguir sus objetivos. Esto implica entregar herramientas para facilitar y promover la adaptación a los cambios y fomentar la innovación en productos y servicios que contribuyan al crecimiento económico de la sociedad.

Impactos

- Una gestión inadecuada del talento puede impactar en una alta rotación de personas, ineficiencia y poco compromiso de los colaboradores.
- Por el contrario, diversos aspectos como la capacitación y formación, la movilidad interna y la apertura de oportunidades desarrolla el capital humano, con los consecuentes beneficios para la organización y para los clientes.

Políticas y normas

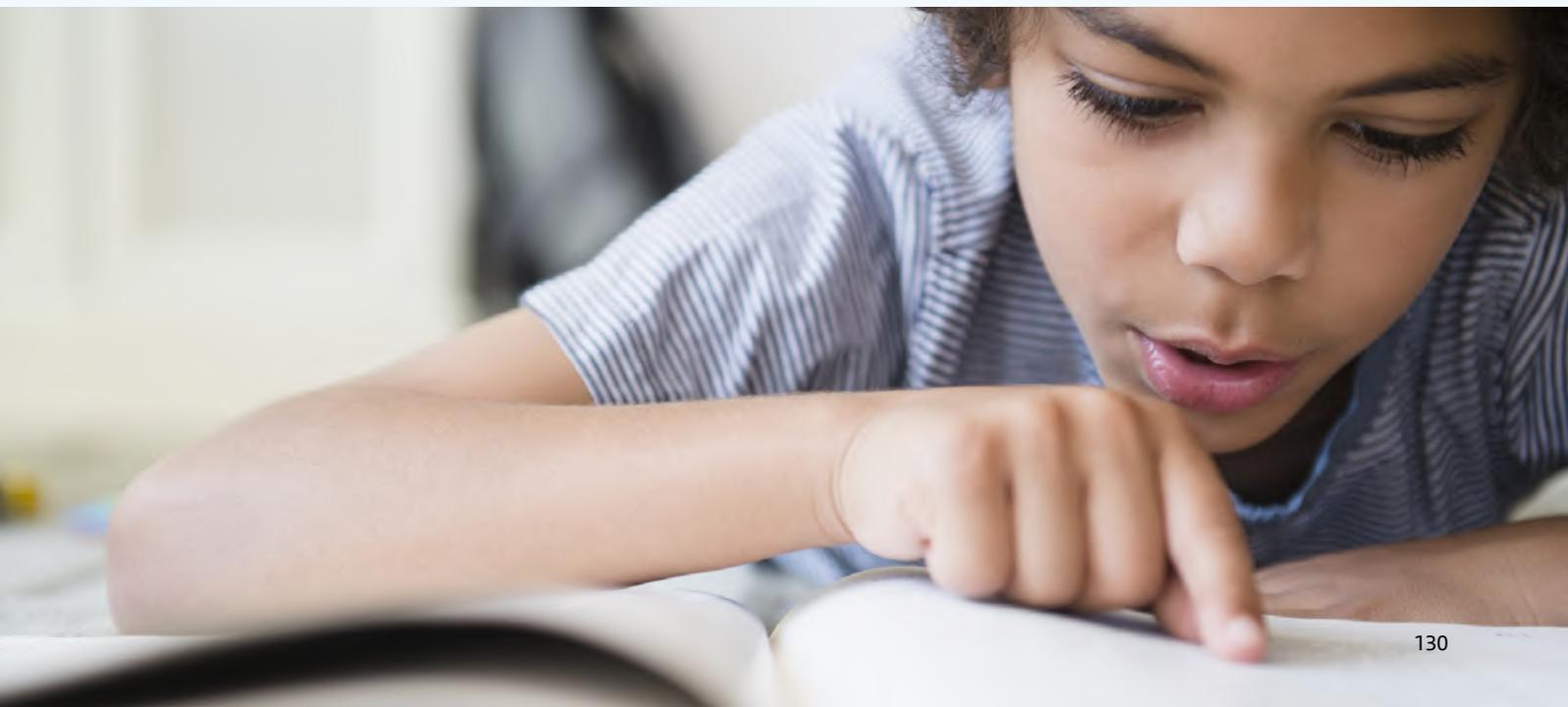
- Política Corporativa de Cultura.
- Política de Recursos Humanos.
- Política General de Sostenibilidad.

Metas y compromisos

- Ser la mejor empresa para trabajar en Chile.

Avances y acciones

- Implementación de cursos digitales de inglés.
- Satisfacción de los colaboradores, medida en encuesta Your Voice.



Gestión del talento

La atracción y retención de talento, junto con potenciar la marca empleadora, es necesaria para ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros. En Banco Santander Chile existen cuatro programas que apuntan a eso:

Jóvenes Profesionales Santander

Su objetivo es incorporar a profesionales jóvenes con alta motivación, capaces de agregar valor y su visión a retos actuales y futuros del negocio.

Young Leaders

Se busca identificar colaboradores con potenciales de liderazgo, de manera de apoyarlos y acelerar su desarrollo, a modo de que fortalezcan el cumplimiento de la misión del Banco. Es un programa que reúne a jóvenes de los distintos países donde el Grupo está presente.

Mundo Santander

Este programa de Grupo Santander permite a los colaboradores trabajar de tres a seis meses en proyectos de otros países, para así fomentar el intercambio de mejores prácticas.



Contratación

De las 2.051 vacantes abiertas por Banco Santander Chile en 2023, un 50% (49,9%) fueron cubiertas por candidatos internos. Por otra parte, los nuevos ingresos participan en una Jornada de Onboarding, programa en que se realiza la inducción al Banco, presentando su cultura, enfoque y visión.



Número de contrataciones

[GRI 401-1]

NÚMERO DE NUEVAS CONTRATACIONES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menores de 30 años	208	339	547
Entre 30 y 50 años	254	431	685
Mayores de 50 años	15	25	40
Total	477	795	1.272

Rotación

[GRI 401-1]

TASA DE ROTACIÓN DE EMPLEADOS (%)	2019	2020	2021	2022	2023
Tasa rotación total	11,4%	8,2%	13,4%	17,2%	11,7%
Tasa de rotación de empleados voluntaria	-	-	-	5,3%	3,6%
Tasa de rotación para mujeres	11,4%	7,9%	12,6%	16,8%	11,6%
Tasa de rotación para hombres	11,4%	8,5%	15,0%	17,7%	11,7%
Tasa de rotación para personas menores de 30	17,7%	11,2%	18,80%	23,9%	15,8%
Tasa de rotación para personas entre 30 y 50	9,5%	6,5%	12,2%	15,8%	10,6%
Tasa de rotación para personas mayores de 50	11,4%	11,4%	16,3%	18,6%	13%

Nota: La tasa de rotación total considera todo tipo de retiros (voluntarios, despidos, jubilación, etc.).



Formación y capacitación

[NCG 461 5.8.i, 5.8.,ii, 5.8.iii, 5.8.iv] [GRI 404-1]

La formación impacta en el negocio al preparar y guiar a los ejecutivos en las distintas acciones comerciales que deben realizar. Por ejemplo, en los procesos de *trainee* se les capacita desde cómo asesorar a un cliente en productos internos, hasta cómo cursar requerimientos en la plataforma que corresponda, siguiendo siempre los procedimientos establecidos.

\$ 2.254.665.402

invertidos en capacitación
El 0,12% de los ingresos del Banco

9.007

colaboradores capacitados
El 97% del total

Durante el año se dispuso una oferta de cursos digitales de inglés, tras haber realizado previamente un diagnóstico a los colaboradores para conocer su nivel en el idioma. Oportunidades como estas existen dentro de la organización para poder facilitar la autogestión en la adquisición de nuevas habilidades estratégicas para el desarrollo profesional.

Principales cifras de capacitación

CARGO	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN			NÚMERO DE CAPACITADOS			PORCENTAJE DE CAPACITADOS	
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	45,0	32,0	35,0	3	10	13	100%	100%
Gerencia	38,2	35,8	36,5	30	78	108	100%	99%
Jefaturas	36,1	31,2	33,6	548	586	1.134	100%	100%
Fuerza venta	29,9	30,9	30,2	3.080	1.612	4.692	96%	98%
Administrativo	18,1	26,1	20,4	36	14	50	100%	100%
Otros profesionales	27,5	28,2	27,9	1.171	1.303	2.474	97%	97%
Otros técnicos	23,8	16,2	18,7	172	564	364	94%	96%
Total	29,8	28,8	29,3	5.040	3.967	9.007	97%	98%

Academia Santander

Es el espacio que gestiona el perfeccionamiento de capital humano. Desarrolla competencias y habilidades individuales necesarias para el desempeño de los cargos, además de formar a los colaboradores en los comportamientos de cultura alineados con la estrategia de negocio. Cuenta con **cinco canales**:

LÍDERES SANTANDER

Programa en el que se transmite el modelo de liderazgo de Grupo Santander, siendo siempre "Simple, Personal y Fair".

CENTRO DE EXTENSIÓN

Canal que ofrece cursos de temas misceláneos, desde consejos de salud, manualidades y charlas que puedan ser de interés para los colaboradores.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Canal con información acerca de temáticas de transformación digital, facilitando el aprendizaje relacionado a las nuevas metodologías ágiles que se aplican en el Banco; como lo son Scrum, Lean, Agile y Kanban.

ENTRÉNATE

Canal para el aprendizaje autogestionado enfocado en el desarrollo de habilidades profesionales y herramientas digitales que permitan potenciar el desempeño de los colaboradores.

EXPERIENCIA CLIENTES

Canal cuyo foco es poner a disposición metodologías, procedimientos e información relevante para entregar la mejor experiencia a clientes.



Programas de formación para colaboradores

[GRI 404-2]

TRAINEE RED

Inducción para nuevos ejecutivos comerciales.
115 participantes

TRAINEE AAA

Inducción para nuevos gestores de Inversión del Banco.
20 participantes

TRAINEE CONTACT CENTER

Inducción para nuevos ejecutivos de Contact Center.
152 participantes

TRAINEE OPERACIONES CAJERO DE VERANO

Inducción a los cajeros de verano, entregando conocimientos para desempeñar su rol.
102 participantes

DIPLOMADO DE INTRODUCCIÓN A LAS FINANZAS

Entrega herramientas necesarias para la toma de decisiones financieras.
32 participantes

DIPLOMADO DE INNOVACIÓN Y BANCA DIGITAL

Orientado a conocer y aprender sobre innovación y banca digital.
32 participantes

BECAS POSTGRADO

Dirigido a profesionales que desean realizar estudios de Diplomado o Magíster aplicables a las funciones del Grupo.
129 participantes

PROGRAMA DE INGLÉS

Para colaboradores que, según el requisito de inglés de su cargo, tienen una brecha con su nivel actual del idioma.
6.947 participantes

PROGRAMAS DE DESARROLLO

En función de objetivos específicos, busca habilitar la movilidad al interior de la organización.
165 participantes

PROGRAMA DE LIDERAZGO

Pensado para líderes a los que se les entrega conocimiento y desarrollo de habilidades para esta función.
761 participantes

ACREDITACIÓN DE INVERSIONES ESPECÍFICA Y SIMPLIFICADA

Certificación obligatoria, donde los colaboradores deben validar los conocimientos en inversiones para poder gestionar o asesorar a los clientes según corresponda.
276 participantes

ACREDITACIÓN DE VICEPRESIDENTES

Proceso formativo que finaliza con la acreditación de nuestros vicepresidentes.
3 participantes

Otros programas de capacitación

JORNADA DE ONBOARDING

Programa de inducción a los nuevos colaboradores en el que se presenta el Banco, su cultura, su negocio, se da foco en la experiencia a clientes y la ciberseguridad.

PLAN NORMATIVO GLOBAL 2023

Plan transversal dirigido a todas las personas del Banco, que permite entregar conocimientos respecto a regulaciones, ciberseguridad y riesgos asociados a la industria financiera.

CAMINOS DE APRENDIZAJE

Planes formativos diseñados específicamente para entregar conocimiento y minimizar brechas en la posición de la persona y favorecer su desarrollo.

Compromiso y beneficios

Compromiso

Grupo Santander toma el pulso de sus colaboradores a través de Your Voice, una herramienta que busca medir el compromiso de quienes trabajan en la organización. La metodología consiste en completar un cuestionario por fases, durante tres instancias al año.

Las preguntas consisten en 70 ítems de evaluación de escalas del 1 al 10, sobre salud, bienestar, diversidad e inclusión, desarrollo, entre otros.



RESULTADOS DIMENSIÓN COMPROMISO		2021	2022	2023
Porcentaje de compromiso por sexo	Hombre	94%	91%	92%
	Mujer	94%	91%	92%
Porcentaje de compromiso por rango etario	Menor de 30	91%	90%	91%
	Entre 30 y 50	95%	91%	92%
	Mayor de 50	98%	93%	94%
Porcentaje de compromiso por nivel gerencial	Alta Gerencia	-	95%	97%
	Gerencia	-	93%	95%
	Jefatura	-	91%	94%
	Fuerza venta	-	93%	93%
	Administrativo	-	90%	92%
Porcentaje total de compromiso de empleados		94%	91%	92%

Nota: La muestra fue de 8.754 personas.

Nota promedio en escala de 0% a 100%

Reconocimientos internos

3.665

Reconocimientos por su compromiso, gestión y comportamientos.

2.012

Reconocimientos por representar y vivir los comportamientos TEAMS

405

Reconocimientos de compromiso y fidelidad (COMFIDE) por su permanencia en el Banco



Beneficios

[NCG 461 5.8] [GRI 401-2]

Con el objetivo de fortalecer el compromiso con sus colaboradores y poder contribuir en su desarrollo personal, Banco Santander Chile les entrega una serie de beneficios:

BENEFICIOS	COLABORADORES BENEFICIADOS		
	2021	2022	2023
Seguro de vida	8.927	8.247	8.172
Asistencia sanitaria (seguro salud)	8.927	8.247	8.172
Cobertura por discapacidad e invalidez	8.927	8.247	8.172
Permiso Plus (Días libres según requisitos de desempeño, saldo de vacaciones y cursos obligatorios)	2.680	2.654	2.541
Tres tardes o mañana libres	9.860	7.590	7.861
Tarde libre el día de cumpleaños	10.048	5.294	6.254
Jardín infantil (Aporte en dinero para el cuidado de hijos entre 2 y 4,5 años)	740	784	645
Sala cuna (Santander en alianza con Sodexo a través de su servicio Párvulo Pass ofrece una amplia oferta de salas cunas a nivel nacional)	535	495	412
Pago íntegro de licencias (Anticipa pagos de subsidios médicos en periodos de licencia médica)	4.384	5.042	3.932
Betterfly (Plataforma de beneficios y herramientas digitales de bienestar que busca transformar personas y organizaciones a través del propósito, premiando los hábitos saludables en una donación social y en un seguro de vida que crece día a día sin costo)			3.883
Plan de jubilación (Es un beneficio adicional que se ofrece a los principales directivos, el cual consiste en un plan de pensiones que busca que cuenten con fondos para una mejor jubilación al momento de su retiro. Santander complementará los aportes voluntarios que realicen los beneficiarios para su pensión futura, mediante una contribución equivalente en base a pólizas de seguro colectivo mixto, cuyo beneficiario es el Banco. Los directivos tendrán derecho a recibir este beneficio únicamente si están en ejercicio del cargo al momento de cumplir 60 años)			17

- El seguro de vida, la asistencia sanitaria, la cobertura por incapacidad e invalidez, el jardín infantil y la sala cuna son beneficios para empleados con contrato indefinido.
- El pago íntegro de las licencias es para empleados con contrato indefinido y sindicalizados.
- Para optar al beneficio de asistencia sanitaria el trabajador debe participar en uno de los fondos de bienestar, los cuales son autónomos de las organizaciones sindicales y que comparten administración bipartita con la empresa.
- Todos los beneficios son entregados a colaboradores con jornada completa.

Evaluación y desempeño

[GRI 404-3]

Banco Santander Chile lleva un Ciclo del Desempeño, proceso anual conformado por tres hitos:

- Establecimiento de metas a inicio de año.
- Evaluación de comportamientos a mitad de año.
- Evaluación de metas y feedback de final de año.

El Ciclo del Desempeño es fundamental para cumplir con los lineamientos estratégicos del Banco, ya que tan importante como cumplir los objetivos es la manera de alcanzarlos y la correcta gestión de todos los aspectos. Busca establecer objetivos individuales y colectivos, además de promover la revisión constante del desempeño mediante conversaciones de retroalimentación entre equipos.

Se promueve que los líderes y todas las personas vivan un proceso continuo de evaluación, pidiendo y retroalimentando en cada instancia que se estime conveniente. De esta forma se mantiene la cultura Simple, Personal y Fair, potenciando el Speak up (la comunicación abierta), uno de los cinco comportamientos TEAMS.

Colaboradores evaluados, por sexo

SEXO	2022		2023	
	Nº	%	Nº	%
Mujeres	4.634	88%	4.793	92%
Hombres	3.874	93%	3.861	95%
Total	8.508		8.654	

Colaboradores evaluados, por cargo

CARGO	2022		2023	
	Nº	%	Nº	%
Alta Gerencia	10	83%	12	92%
Gerencia	110	100%	109	100%
Jefatura	1.195	99%	1.123	99%
Fuerza venta	4.280	88%	4.383	90%
Administrativo	50	94%	50	100%
Otros profesionales	2.268	91%	2.457	97%
Otros técnicos	595	93%	520	93%
Total	8.508	91%	8.654	93%

“

Se promueve que los líderes y todas las personas vivan un proceso continuo de evaluación, pidiendo y retroalimentando en cada instancia que se estime conveniente.

De esta forma se mantiene la cultura Simple, Personal y Fair, potenciando el Speak up (la comunicación abierta), uno de los cinco comportamientos TEAMS.

”



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN [GRI 3-3]



Tema Material

Descripción

Este tema es importante para impulsar la existencia de equipos humanos diversos e inclusivos dentro de la organización, asegurar la integración de distintos puntos de vista en la implementación de soluciones innovadoras y una mejor conexión con la sociedad.

Impactos

- Un entorno de trabajo en el que se promuevan las diferencias fortalece una cultura organizacional positiva y colaborativa.
- La obstrucción en el acceso a las oportunidades y el trato arbitrario puede derivar en el desarrollo desigual de las habilidades entre los miembros de los equipos.
- Ser objeto de discriminación, o sentirse vulnerable a serlo, impacta negativamente en el compromiso de los colaboradores hacia el Banco.
- Las brechas salariales, en particular por género, son un impacto negativo si no se gestiona la inclusión de grupos con mayor riesgo de ser discriminados.
- Procesos de reclutamiento arbitrarios pueden significar, posteriormente, que se excluyan perfiles profesionales y experiencias que podrían haber contribuido a la propuesta de valor del Banco.

Marco normativo

- Política de Diversidad e Inclusión.
- Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.
- Política de Banca Responsable y Sostenibilidad.
- Política de Retribución.
- Norma Chilena 3.262.
- Ley 21.015 de Inclusión Laboral.

Metas y compromisos

- Lograr un 38% de mujeres en cargos directivos a 2025.
- Eliminar la brecha salarial de género a 2025.

Avances y acciones

- Incorporación del foco de Cultura en la gestión de Diversidad e Inclusión
- Obtención del primer lugar en la categoría individual en los Premios Diversidad, Equidad e Inclusión a nivel de Grupo.



Diversidad en la nómina

[NCG 461 3.1.vi, 3.1.vii] [GRI 405-1]
[SASB FN-IB-330a.1]

Los focos de gestión en diversidad e inclusión de Santander Chile son:



Equidad de género

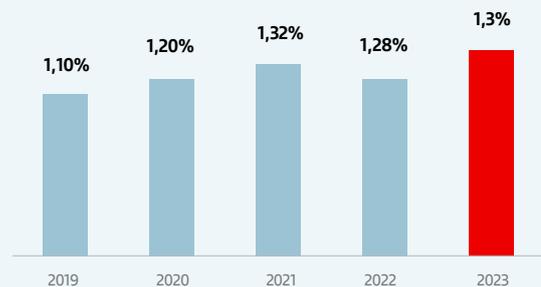
Mediante su Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, Santander Chile aspira a avanzar de manera sistemática en garantizar la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

En 2023, las mujeres en posiciones directivas aumentaron en 2,5 pp en relación con el año pasado, mientras que los puestos STEM fueron cubiertos en un 27% por mujeres.



Personas con discapacidad

En el marco de la Ley N° 21.015 de Inclusión Laboral, el Banco cuenta con una Política de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. Esta contempla diez lineamientos claves: cambio cultural, contratación, accesibilidad, atención al cliente interno, crecimiento laboral, desempeño en el cargo, cumplimiento legal, beneficios, familia y proveedores.

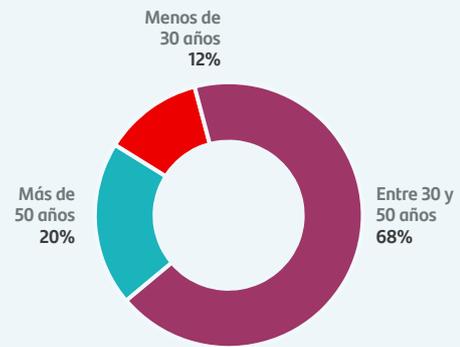


Orígenes diversos

Banco Santander Chile está conformado por personas de diversos países, formación y edades.

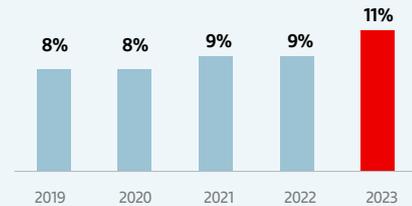
Colaboradores por tramo etario

El Banco cuenta con una dotación que representa al mercado laboral chileno y refleja la estabilidad en la permanencia de los colaboradores, con un 12% de personas menores de 30 años, 68% entre los 30 y 50 y el 20% por sobre los 50 años.



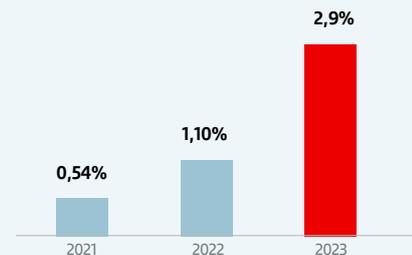
Colaboradores extranjeros

Un 11% del total de los colaboradores de Banco Santander Chile son extranjeros, significando un aumento del 2% desde 2022.



Colaboradores pertenecientes a pueblos originarios

En 2023, los colaboradores pertenecientes a esta categoría aumentaron un 1,8% en comparación al período anterior.



Diversidad en la contratación

El mecanismo de Reclutamiento y Selección tiene como objetivo cubrir las posiciones que requiere Banco Santander Chile a través de procedimientos oportunos, transparentes, objetivos, trazables y libres de sesgos de género, que permiten asegurar la igualdad de condiciones para hombres y mujeres, y la atracción y selección de los mejores talentos.

Se asegura la igualdad de oportunidades a los candidatos en todos los procesos, evitando cualquier tipo de discriminación por razón de género, edad, raza, discapacidad,

enfermedad o etnia, religión o creencia, nacionalidad, estado civil, orientación sexual o clase social de los/as candidatos/as, según la Ley N°20.609 Antidiscriminación.

Adicional a esto, el equipo de Reclutamiento y Selección cuenta con herramientas para efectuar entrevistas inclusivas que no discriminen a las personas con discapacidad y solicitan ayudas técnicas en caso de requerirse (por ejemplo, intérprete de lengua de señas).

El Banco también tiene un Procedimiento de Prevención, Detección y Denuncia de acoso laboral y sexual, además de un procedimiento de tratamiento de reclamos relativos a situaciones no equitativas o discriminatorias, en los que cualquier tipo de discriminación, ya sea por razón de género, orientación sexual, discapacidad, origen étnico o religioso, procedencia y estudios, no es aceptada y de recibir algún tipo de denuncia es investigada y tiene consecuencias para quién se determine responsable.



Remuneración equitativa

[NCG 461 5.4.1, 5.4.2] [GRI 405-2]

La Política de Retribución tiene como objetivo generar acciones que permitan promover una cultura equitativa, que fortalezcan e impulsen el alineamiento con la estrategia del negocio, los valores de la empresa y su cultura; creando, e incentivando el alto rendimiento de las personas de forma equitativa y competitiva. En este sentido, garantizar la equidad salarial entre mujeres y hombres es un compromiso estratégico de Banco Santander.

	2022	2023
Equidad Salarial por Puesto (EPG)	2,4%	1,5%

En Grupo, y en línea con los estándares emergentes, la medición se centra en el seguimiento de la Equidad Salarial por Puesto (EPG). Este indicador busca mostrar la diferencia porcentual promedio en la retribución de mujeres y hombres para cargos equivalentes en funciones y estructura, homogeneizando la comparación entre ambos.

El dato a cierre de 2023 fue de 1,5%, logrando una importante disminución con respecto al año anterior, que demuestra el compromiso que existe por asegurar la equidad salarial de género, en línea con los objetivos del Banco a nivel global.

Es importante mencionar que este porcentaje incluye tanto elementos de retribución fija como variable, sin considerar los beneficios otorgados por el Banco. Al incorporar los que se entregan a las personas que trabajan en Banco Santander Chile, esta métrica tiende a cero.

Ratio de medias salariales

CATEGORÍA DE CARGO	RATIO
Alta Gerencia	49,40%
Gerencia	78,40%
Jefatura	87,20%
Fuerza venta	N/A
Administrativo	91,50%

* Medido como el promedio salarial de mujeres en una categoría de cargo, dividido por la media de hombres para la misma categoría.

* El cuadro muestra la proporción que representa la retribución promedio de las mujeres respecto de aquella percibida por los hombres a nivel global por cada categoría, sin discriminar equivalencia en funciones ni estructura.

Permiso parental

[NCG 461 5.7] [GRI 401-3]

El objetivo del permiso postnatal consiste en que padres y madres compartan con sus hijos los primeros meses de su desarrollo. En Chile, se reconoce como un derecho universal con una duración de 12 semanas para las trabajadoras a jornada completa*. Existe

la opción de utilizar el permiso a media jornada, extendiéndose a 18 semanas. En situaciones en las que ambos padres son trabajadores, el padre puede comenzar a hacer uso de este permiso a partir de la séptima semana.

Número de colaboradores con permiso postnatal 2023

CARGO	PERSONAS CON DERECHO A PERMISO			PERSONAS QUE HICIERON USO DEL PERMISO			PORCENTAJE QUE HIZO USO DEL PERMISO	
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	2	-	2	2	-	2	100%	0%
Jefatura	18	17	35	16	17	33	89%	100%
Administrativo	12	76	88	9	76	85	75%	100%
Otros profesionales	99	199	298	87	199	286	88%	100%
Total	131	292	423	114	292	406	87%	100%

* Beneficio que se produce después de las 12 semanas de descanso completo para la madre.



Días promedio de permiso postnatal durante 2023

CARGO	HOMBRES			MUJERES
	5 días (legal)	5 días (adicional)	6 semanas o menos	
Alta Gerencia	5	5	-	-
Jefatura	5	5	-	84
Administrativo	5	5	-	84
Otros profesionales	5	5	28*	84

* Corresponde a 28 días.

REGRESO AL TRABAJO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Empleados que han regresado luego del postnatal	131	94	225
Tasa de regreso al trabajo	100%	32%	-
Empleados que continúan tras 12 meses del permiso postnatal	122	281*	403
Tasa de retención	93%	96%	-

*Respecto del total de mujeres que hicieron uso del permiso postnatal parental.



El convenio colectivo considera un permiso especial de diez días hábiles por nacimiento de hijos para padres, de los cuales cinco son adicionales a lo establecido por la normativa legal vigente.



SALUD Y BIENESTAR [GRI 403-1, 403-7]

Santander Chile comprende que la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, principal valor de la organización, son fundamentales para ellos y sus familias, además de propiciar un ambiente laboral sostenible, seguro y saludable para el desarrollo óptimo de sus actividades.

En este sentido, el Banco cuida de estos aspectos mediante un sistema de gestión de seguridad y salud que se lleva a cabo a través de los siguientes lineamientos:

1

Foco en Seguridad y Salud Ocupacional

Se consideran acciones de vigilancia de la salud, evaluación de riesgos, gestión de emergencias, investigación de accidentes, gestión de la siniestralidad laboral por accidentes o enfermedades. Entre los focos de trabajo, se encuentran las enfermedades musculoesqueléticas, seguridad para teleoperadores y salud mental.

2

Foco en Salud y Bienestar

Se consideran campañas de sensibilización y concientización sobre enfermedades más prevalentes, un plan de salud integral con enfoque de género bajo lineamientos de la Norma N°3.262, fomento a la participación en programas de investigación o innovación en colaboración con universidades, y centros de investigación.

Seguridad y salud ocupacional

[NCG 461 5.6] [GRI 403-1, 403-7]

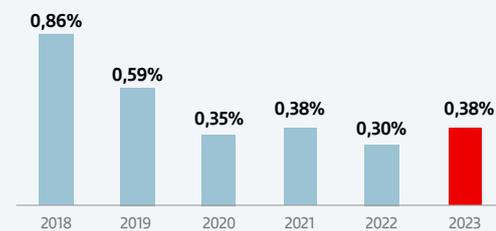
El Banco cuenta con una Política Global de Salud y Bienestar (MN1680) que entrega un marco de principios, criterios de aplicación y gobernanza en esta materia. Además, dispone de su Política de Prevención de Riesgos Laborales, la cual responde a la Ley N°16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de Chile y orienta un sistema de gestión que toma como referencia el Programa PEC de la Mutual de Seguridad, dirigido a empresas que privilegian un enfoque preventivo en seguridad y salud en el trabajo, aspirando a ir más allá del cumplimiento de la normativa y la mejora continua.

El Programa de Salud y Seguridad es de alcance nacional y aplica para todos los colaboradores de Banco Santander Chile. Cumple los Protocolos del Ministerio de Salud aplicables a la banca y contempla actividades de:

- Vigilancia de la salud.
- Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
- Identificación y evaluación de riesgos de seguridad y salud del trabajo.
- Preparación para la respuesta ante emergencias y desastres.
- Gestión de la siniestralidad.

El Banco lleva a cabo un monitoreo de los accidentes y enfermedades laborales mediante un Plan de Gestión*. Este plan, que se realiza de manera quincenal, examina las causas de los incidentes y enfermedades, identifica los factores de riesgo y propone medidas de intervención para el control de dichos riesgos.

Tasa de accidentabilidad



* No considera contratistas

Equipos de salud en el trabajo

[GRI 403-1, 403-7]

Banco Santander Chile ofrece servicios de salud en el trabajo, con un equipo médico multidisciplinario compuesto por un médico, enfermero, técnico paramédico y especialistas de prevención de riesgos laborales. Las prestaciones se centran en la atención y derivación de colaboradores con diversas patologías, respaldando también el Plan de Seguridad y Salud que realiza la gestión de riesgos a través de evaluaciones de puesto de trabajo, educación y promoción de salud, ajustes ergonómicos y evaluaciones de puestos de trabajo, entre otros. La calidad se asegura mediante evaluación y desempeño del plan de trabajo, análisis mensual de los indicadores de gestión. La promoción y acceso a estos servicios se facilita a través de distintos canales como intranet, aplicaciones móviles y correos corporativos.

Los datos personales de salud de los colaboradores son manejados en forma confidencial y exclusivamente por el equipo de salud, el que se ajusta al cumplimiento de los estándares de confidencialidad según lo dispuesto en la Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a la atención en salud.

El Banco no tiene acceso a información individual de las personas. Solo se accede mensualmente a un registro general de atenciones y de tipo de atenciones, con la finalidad de gestionar acciones de promoción de salud.

Durante 2023 Santander sostuvo la disminución de sus indicadores de siniestralidad, situándose por debajo de la industria en el ámbito de accidentes de trabajo, trayecto y enfermedades profesionales.



Principales cifras de seguridad y salud

[GRI 403-9, 403-10]

CATEGORÍA	2019	2020	2021	2022	2023
Seguridad					
Días perdidos por accidente	1,746	558	414	480	821
Promedio de días perdidos por accidente	26,45	15,08	11,18	17,14	23,46
Tasa fatalidad empleados	0%	0%	0%	0%	0%
Tasa accidentalidad	0,59%	0,35%	0,38%	0,30%	0,38%
Tasa de siniestralidad	21,13%	8,72%	18,98%	23,72%	13,00%
Índice de frecuencia	2,35%	1,40%	1,50%	1,20%	1,47%
Índice de gravedad	62,18%	21,16%	16,80%	20,56%	34,36%
Lesiones por índice laboral	-	0	0	0	0
Salud					
Covid-19	-	-	30	1	1
Otras	-	-	8	28	8
Totales	7	4	38	29	9
Tasa de enfermedades profesionales	0,87%	0,03%	0,38%	0,31%	0,10%
Tasa de prevalencia de enfermedades profesionales	2,35%	1,40%	1,50%	1,20%	0,38%

Banco Santander Chile, dentro de su plan de trabajo 2023, considera la gestión de la siniestralidad como uno de sus focos de trabajo, para lo cual en conjunto con el organismo administrador del seguro (Mutual de Seguridad), realiza un análisis mensual de los accidentes y enfermedades que ocurren en sus sucursales, edificios matrices y contact center, se investigan aquellos accidentes más graves y se establecen medidas correctivas. La recopilación de datos es obtenida a través del control y seguimiento interno del área de Prevención de Riesgos Laborales, además de aquellos datos obtenidos a través del portal de la Mutual de Seguridad.

Fomento de la salud

[GRI 403-6]

Los colaboradores del Grupo cuentan con facilidades para acceder a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados al trabajo. Por una parte, el servicio compuesto por el equipo de salud realiza atención y derivación por distintas patologías de origen laboral o exterior. Según ello se realiza primera atención y se deriva a especialistas.

En esta línea, el programa de salud **Be Healthy** funciona a través de cuatro pilares:

Equilíbrate

Promoción del equilibrio entre la mente y el cuerpo

Muévete

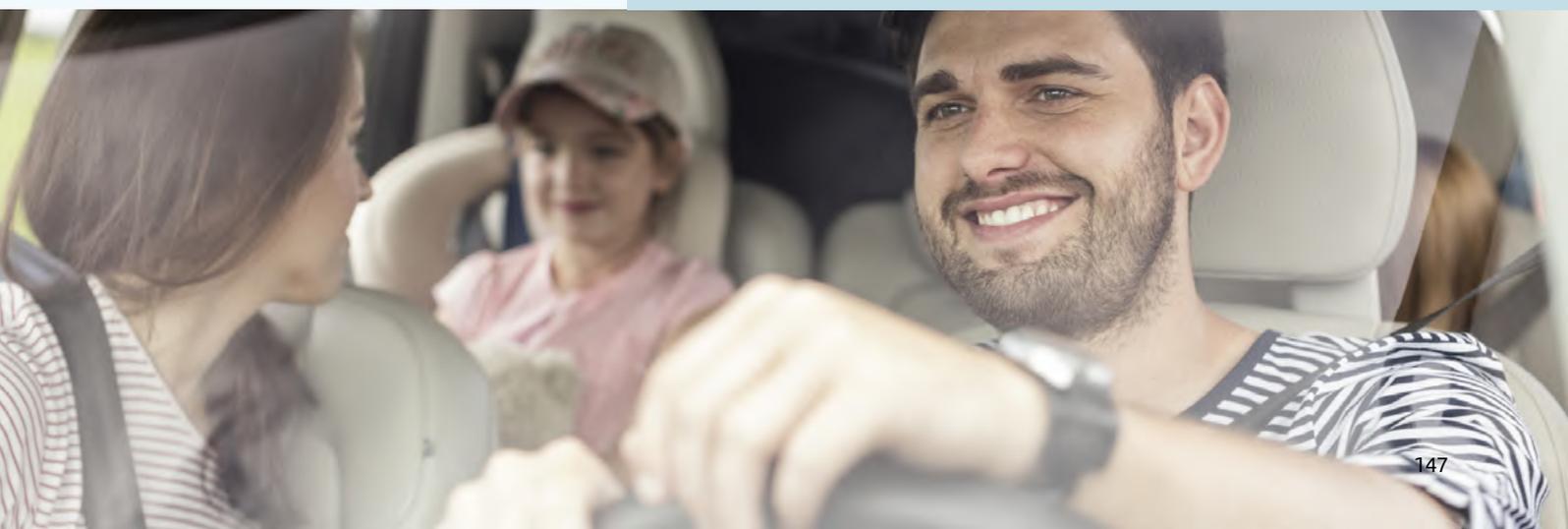
Promoción de la actividad física

Aliméntate

Acceso a alimentación saludable

Conócete

Autoconocimiento de los índices de salud y chequeos preventivos



Banco Santander Chile sostiene una comunicación fluida y continua con las 23 organizaciones sindicales que representan a los colaboradores.

La empresa proporciona varios servicios y programas voluntarios para mejorar la salud de los empleados, abordando riesgos no laborales. Estos incluyen operativos preventivos de salud, campañas contra el cáncer, apoyo emocional, orientación nutricional y promoción de exámenes preventivos. Se implementan programas como "Semana Be Healthy", "Mes del Corazón" y "Santander Está Contigo" para abordar factores de riesgo cardiovascular, sedentarismo, colesterol elevado y riesgos psicosociales. La participación se promueve a través de campañas dirigidas a grupos específicos mediante aplicaciones, Somos Santander, intranet y correo electrónico.

Fueron 4.828 las personas que accedieron a los servicios de salud del Banco, a noviembre de 2023, representando el 54% de la plantilla. Por otra parte, el porcentaje de usabilidad de permisos para exámenes preventivos en patologías de hombres y mujeres corresponde al 23,8% de la dotación.

Relaciones laborales

[GRI 2-30]

La política de Relaciones Laborales fomenta y estructura espacios de encuentro y comunicación entre el Banco y las organizaciones sindicales, promoviendo el diálogo, canalizando dudas y planteamientos de las organizaciones, apuntando a maximizar el bienestar de los colaboradores en equilibrio con los objetivos de la empresa.

SINDICATOS	2020	2021	2022	2023
Número de trabajadores sindicalizados	7.819	7.311	6.870	6.674
Número de trabajadores con extensión sindical	10.470	9.988	9.683	8.751
Porcentaje de la dotación sindicalizada	74,7%	73,2%	70,9%	71,9%
Porcentaje de dotación cubierta por extensión sindical	100%	100%	100%	100%

A fines de 2023 se cerró de forma anticipada el nuevo convenio colectivo que entrará en vigor durante 2024, sucediendo al convenio anterior vigente desde 2021. El alcance de este acuerdo aplica a los 23 sindicatos y 3 federaciones de Banco Santander Chile, y se aborda la disminución de la jornada laboral a 40 horas, el aumento del sueldo mínimo dentro de la empresa y promueve la conciliación entre la vida laboral y personal.

CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE



En la relación de proveedores, Santander Chile ha establecido tipologías y procedimientos para su relacionamiento con estos que responden no solo a las necesidades operativas del Banco, sino también al impacto que se tiene sobre ellos y el entorno mediante su cadena de suministro.



Proveedores

[GRI 2-8, 204-1]

El Banco reconoce tres tipos de proveedores, de acuerdo con su locación, tamaño y relevancia en las actividades económicas de la empresa:

PROVEEDORES CRÍTICOS

Proveedores que prestan servicios, desarrollan trabajo o proveen bienes e instalaciones cuyo cese podría dar lugar a una perturbación de servicios esenciales para la economía o de la estabilidad financiera.

PROVEEDORES LOCALES

Empresas locales que prestan servicios, desarrollan trabajos o proveen bienes e instalaciones.

PROVEEDORES PYMES

Entidades que prestan servicios, desarrollan trabajos o proveen bienes e instalaciones, y que integran el listado de Pyme del Servicio de Impuestos Internos (SII).

Números y gasto en proveedores

INDICADOR	2020	2021	2022	2023
Número total de proveedores	3.358	2.364	3.304	2.069
Número de proveedores críticos (Tier 1)	224	311	327	50
Número de proveedores locales	3.323	2.345	3.148	1.940
Número de proveedores Pymes	2.840	849	-	-
Gasto total en proveedores (\$)	523.518	354.484	606.565	459.698
Gasto en proveedores críticos (\$)	265.171	254.577	253.350	46.445
Gasto en proveedores locales (\$)	523.518	354.484	606.565	346.972
Gasto en proveedores Pymes (\$)	523.518	95.938	-	-
Porcentaje de proveedores locales (%)	90%	70%	89%	75,5%

En Santander Chile hay 4.618 personas de servicios externos. Estas personas realizan tareas de soporte de diversos servicios.

Nota 1: Los proveedores tier 1 son proveedores relevantes, según los riesgos estimados por la Calculadora de Riesgos.

Nota 2: La definición de proveedor crítico toma en cuenta el Artículo 2(1)(35) de la Directiva 2014/59/EU (Bank Recovery and Resolution Directive, BRRD).

Política de contratación de proveedores

[NCG 461 5.9]

La Política de Homologación de Terceros guía la gestión con los proveedores del Banco. Este documento contiene los Principios de Conducta Responsable del Grupo que orientan las condiciones que estos deben cumplir.

En línea con las políticas corporativas, Banco Santander Chile cuenta con un Comité de Proveedores cuya función es definir los servicios a externalizar, su nivel de criticidad, informar periódicamente del estado general de las externalizaciones y aprobar los acuerdos con proveedores, entre otras labores.

1. La Declaración Universal de Derechos Humanos, los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas

Ética y conducta

Las transacciones comerciales deben generar condiciones económicas favorables para todas las partes implicadas y las relaciones tienen que basarse en el principio del trato justo y honesto. Se deben evitar situaciones de conflicto de interés, cohecho, tráfico de influencia o cualquier otro tipo de corrupción. Los proveedores también deben prevenir el blanqueo de capitales, financiamiento de terrorismo y otros delitos graves.

Social

Los proveedores deben respetar los derechos humanos, de acuerdo con los principales convenios de Naciones Unidas en esta materia¹. Tienen que cumplir requisitos de salud y seguridad necesarios para proporcionar un entorno seguro y adecuado a sus empleados, además de tratarlos de manera justa e igualitaria sin ningún tipo de discriminación.

Medioambiente

Santander invita a sus proveedores a contar con una política de sostenibilidad, implementar sistemas de gestión medioambiental y fijar objetivos de reducción de emisiones y consumo, a la vez de impulsar la mejora continua en estos aspectos.





Evaluación de proveedores

[NCG 461 7.2] [GRI 414-1]

Para fortalecer la inclusión de criterios ESG, el Banco aplica un cuestionario a todos los proveedores relevantes en el proceso de homologación, con el fin de conocer su grado de adopción a la sostenibilidad.

Indicador	Nacionales		Extranjeros	
	Número	Porcentaje del total	Número	Porcentaje del total
Proveedores evaluados	379	16,4%	691	29,8%
Proveedores nuevos evaluados, no necesariamente bajo criterios sociales	190	8,2%	436	18,8%
Proveedores analizados con criterios de sostenibilidad	379	16,4%	691	29,8%
Monto total de compras a proveedores evaluados (CLP)	214.877	61,21%	42.382	12,07%
Monto de compras a proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad (CLP)	214.877	61,21%	42.382	12,07%

La encuesta considera los siguientes ítems:

- Certificaciones ISO.
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Principios propios en cuestiones éticas, sociales y ambientales.
- Indicadores de desempeño ambiental.
- Campañas de sensibilización ambiental.
- Marcos, políticas, procedimientos y/o iniciativas sociales.
- Certificación de la Norma Chilena N° 3.267 que conduce al reconocimiento Sello Chile Inclusivo y a la Ley N° 21.015 sobre personas con discapacidad.
- Políticas y/o procedimientos relacionados con el Código de Conducta, prevención y blanqueo de capitales y de financiamiento del terrorismo.

Gestión de riesgo en proveedores

Banco Santander Chile emplea un modelo de niveles de riesgo operacional de sus proveedores, categorizándolos según relevancia crítica, alta, media y baja. Esta clasificación es resultado de un conjunto de preguntas cualitativas en temas como ciberseguridad, protección de datos, seguridad física, infraestructura física y continuidad de negocio.

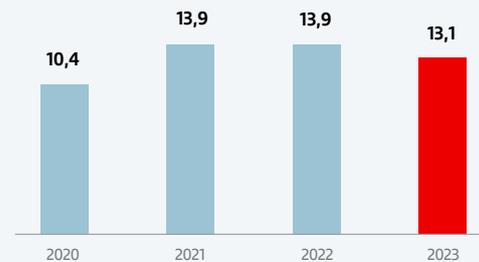
Los proveedores no considerados en las categorías anteriores, pero con una facturación superior a €150,000, reciben una evaluación específica de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento al terrorismo.

Pago a proveedores

[NCG 461 71.i, 71.ii, 71.iii, 71.iv, 71.v]

El plazo promedio con que Santander Chile paga a sus proveedores es de 13,1 días, un tiempo más breve que lo estipulado en la Ley N°21.131.

Días promedio de pago en Banco Santander Chile



Pago a proveedores

Categorías	NACIONALES				EXTRANJEROS			
	Menor a 30 días	Entre 31 a 60 días	Más de 60 días	Total	Menor a 30 días	Entre 31 a 60 días	Más de 60 días	Total
N° de facturas pagadas	28.300	753	476	29.529	1.394	189	67	1.650
Número de proveedores a los que se les pagó	1.743	350	219	2.312	31	13	16	60
Monto Total (MM\$)	217.281	17.290	28.028	262.599	10.292	3.211	1.158	14.661

Nota: El promedio de días de pago es igual para proveedores grandes y MiPymes

Al cierre de 2023, Banco Santander Chile no debe intereses por mora en pago de factura.

El Modelo de Externalizaciones y Gestión de Proveedores (MN1286) guía la evaluación de la subcontratación. De acuerdo con el volumen de gasto anual del proveedor con el Grupo, se realiza un análisis integral que abarca aspectos financieros, legales, fiscales, reputacionales, existencia de código de conducta, riesgo país y riesgo de concentración. También se evalúa el cumplimiento con las normativas de prevención de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, régimen de sanciones, países prohibidos por Grupo Santander y protección a clientes.

También se examina la posible existencia de conflictos de interés, la compatibilidad del tercero con los valores y código de conducta del Grupo, al igual que con los criterios éticos y de Banca Responsable. Esto considera Derechos Humanos, protección del medio ambiente, salud y seguridad, diversidad e inclusión, y condiciones laborales, alineándose con los Principios de Conducta Responsable para Terceros, con especial atención a aquellos fuera de la Unión Europea.



INCLUSIÓN FINANCIERA [GRI 3-3]



Tema Material

Descripción

Acercar productos y servicios a personas que no han tenido acceso a la bancarización contribuye a su bienestar y promueve un crecimiento económico sostenible que aprovecha el potencial de todos los miembros de la sociedad. En relación con ello, es crucial proporcionar educación para que las personas manejen de manera segura y responsable productos crediticios cuyo mal manejo les puede significar consecuencias negativas a largo plazo.

Marco normativo

- Firma de los Principios de Banca Responsable.
- Política de Banca Responsable y Sostenibilidad.

Impactos

- La inclusión financiera contribuye a la reducción de la pobreza al empoderar a las personas para ahorrar, invertir y gestionar su dinero, mejorando así sus oportunidades y resiliencia económica.
- Pero sin una gestión eficaz para fomentar la inclusión financiera, se perpetúa la desigualdad económica. Además, la falta de productos y servicios adaptados a aquellos con bajos recursos puede afectar negativamente su historial crediticio.
- Desde una perspectiva macroeconómica, la inclusión financiera amplía la base de clientes, generando un aumento en el capital circulante.
- A pesar de los beneficios, la inclusión financiera también puede exponer a los bancos a mayores riesgos crediticios debido a la falta de historial o capacidad de pago de los prestatarios.

Metas y compromisos

- Llegar a todo Chile con educación financiera, fomentando el endeudamiento responsable e incentivando el ahorro.

Avances y acciones

- Lanzamiento de la cuenta Más Lucas.
- Crecimiento de un 23% en la base de clientes en cuentas orientadas a la inclusión financiera.



Cuentas con orientación inclusiva

Cuenta Life y Más Lucas

Santander Chile está comprometido con el empoderamiento financiero de las personas, a través de la inclusión y la educación financiera. El acceso a productos y servicios financieros, así como su buen entendimiento, son elementos claves para el progreso.

Santander tiene el compromiso de empoderar a 4.000.000 de personas entre 2019 y 2025, considerando iniciativas de educación e inclusión financiera.

Cuenta Life	Más Lucas
Cuenta corriente 100% digital	Apertura 100% online y sin costo
Para personas no bancarizadas	Para personas no bancarizadas
No requiere acreditación de renta mínima	No requiere acreditación de renta mínima
Sin línea de crédito asociada	Sin línea de crédito asociada
Complemento con educación financiera	Genera intereses todos los meses en base al saldo diario en pesos

Al cierre del año, se habían abierto 143.212 Cuentas de Ahorro Life.

En 2023 se lanzó la nueva Cuenta de Ahorro Life, que permite a los Clientes Life generar intereses mensuales según el saldo diario que tengan en sus cuentas. Es un producto de contratación 100% online a través del sitio privado del cliente.

Cuenta Corriente | life

Número de transacciones en inclusión financiera por productos

CUENTA LIFE	MÁS LUCAS	MERITOLIFE
353.955	117.868	115.303

¿Qué es Meritolife?

Es un programa de valoración de comportamiento financiero que incentiva la educación financiera de clientes, por medio de descuentos en la compra de distintos bienes y servicios. Se realiza a través de una plataforma digital en el sitio privado del cliente.

En 2023, el programa sumó el ahorro como una nueva fuente de méritos mensual para los clientes, mediante la contratación de la Cuenta de Ahorro Life y la generación de comportamientos que logren una meta de ahorro que crezca en el tiempo.

Indicadores cuenta Life	2020	2021	2022	2023
Cuentas corrientes abiertas	324.821	378.063	212.257	138.427
Clientes con cuentas 100% digital	484.992	724.406	855.282	945.216
Cuentas de Ahorro Life abiertas	-	-	-	143.212
Saldo en productos de débito (MM\$)	495.529	886.445	888.804	953.582

Desde 2019, 1.818.747 personas han participado en iniciativas de educación financiera de Banco Santander Chile.

Educación financiera

[SASB FB-CB-240a.4]

Santander Chile busca generar un impacto positivo en la vida de las personas mediante el fortalecimiento de su capacidad financiera. Esto se logra a través de programas educativos sobre finanzas y la promoción de productos que fomentan prácticas financieras responsables. El Banco está firmemente convencido de que al empoderar a las personas financieramente, estas podrán tomar decisiones más acertadas y disfrutar de una mejor calidad de vida.

SANODELUCAS

Plataforma digital que ofrece información financiera para personas naturales y emprendedores. Tiene el objetivo de promover herramientas y contrarrestar asimetrías de información. La plataforma dispone de secciones y material tanto textual como audiovisual para entregar herramientas para la planificación y administración de las finanzas, ahorro, seguros, inversión, entre otros.

339.479
beneficiarios
en 2023

CURSO PARA ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Curso de educación financiera dictado en instituciones de educación superior para profundizar conocimientos clave.

29.655
beneficiarios
en 2023

CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Charlas de educación financiera a entidades que estén interesadas en entregar estos conocimientos a sus grupos de interés.

577
beneficiarios
en 2023

BILLETERA VIRTUAL - SOY MÁS

Buscar incentivar los niveles de asistencia escolar, el buen comportamiento financiero y el aprendizaje sobre ahorro e intereses ganados. Las estudiantes que participan del programa, madres adolescentes de contexto vulnerable, ganan reconocimientos por cumplir con un mínimo de asistencia a clases. Acumulan puntos canjeables por pesos en la aplicación GOíntegro, permitiéndoles generar interés mensual.

115
beneficiarios
en 2023



COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOCIAL



El compromiso con el progreso y desarrollo social de las comunidades es un pilar de Banca Responsable. Los focos de acción son contribuir a la educación e inclusión social, empoderamiento financiero y apoyo al emprendimiento.

Iniciativas

MISIÓN AHORRO

10.037
beneficiados

A partir de 2023, Banco Santander Chile cuenta con una alianza con la organización Kyklos, orientada a la educación financiera como un desafío desde edades tempranas.

Iniciativa	Descripción
Educación financiera a estudiantes	El programa busca promover la educación financiera en la escuela. Los alumnos aprenden sobre manejo de gastos, presupuesto y metas financieras a través de juegos adaptados a su nivel educativo. Además, se conectará el aprendizaje financiero con la protección del medioambiente. En su primera etapa durante el año, se llegó a más de 10.000 estudiantes de cuarto básico a segundo medio de 42 colegios de Chile, promoviendo el hábito del ahorro. El 40% de ellos hizo parte a su familia del proyecto, respondiendo el Desafío Ahorro.

BELÉN EDUCA

14.672
beneficiados

La alianza se enfoca en la entrega de apoyo a la educación primaria y secundaria. Su objetivo es promover la educación de calidad en sectores vulnerables, a través de programas de inversión comunitaria en los colegios de Belén Educa.

Durante más de 20 años, Santander ha respaldado programas académicos transversales que impactan a niños, niñas y adolescentes pertenecientes a la fundación.

Iniciativa	Descripción
Primero Lee	Con el objetivo de potenciar el aprendizaje de la lectura, el programa alcanzó a impartirse a 2.000 niños de 1° y 2° básico de los 12 colegios de Belén Educa, apoyando la labor de 54 profesores. Durante el año, la alfabetización creció del 60% al 94%.
Tutorías	El objetivo del programa es entregar a alumnos de último año escolar orientación personalizada que contribuya a su desarrollo personal, académico y laboral. Incentivándolos a continuar estudios superiores, fortaleciendo sus competencias y habilidades blandas.
Charlas profesionales	Diferentes ejecutivos del Banco realizan charlas donde pueden compartir su proceso académico y laboral con estudiantes de I a IV medio, procurando un discurso motivador, de altas expectativas y adecuado a la realidad de nuestros estudiantes.



TECHO CHILE

19.140
beneficiados

La alianza de Santander con TECHO Chile, que se ha extendido por 25 años, busca generar más oportunidades para niños, niñas, adolescentes y adultos que viven en campamentos y villas de Chile.

Iniciativa	Descripción
Centros de Aprendizaje Techo para Aprender	Santander y TECHO-Chile continúan promoviendo la educación a través de centros de aprendizaje, los que cuentan con la infraestructura y materiales necesarios para que se ejecuten iniciativas educativas enfocadas a niños, niñas y adolescentes de las comunidades. Así pueden seguir avanzando en su aprendizaje y desarrollo socioemocional a través de actividades lúdicas y rincones de lectura.
Becas Santander de Oficios	El objetivo es empoderar y fomentar la independencia económica en personas que pertenecen a zonas vulnerables, potenciando el desarrollo personal e incrementando en los participantes la autoconfianza. Durante 2023, cerca de 680 personas de campamentos pudieron perfeccionarse en una nueva versión de este programa que, desde 2018, busca impulsar el aprendizaje y desarrollo a través de instancias gratuitas de capacitación en diversos rubros. Durante tres meses, personas de campamentos en las regiones Metropolitana, de Coquimbo, de La Araucanía, de Los Ríos y de Los Lagos, tienen la oportunidad de aprender manicure, corte y confección, pastelería y panadería.

ELIGE EDUCAR

2.905
beneficiados

Siendo una iniciativa que funciona bajo el alero del Centro de Políticas Públicas UC, la alianza de Santander con Elige Educar comenzó en 2022 y su objetivo es que todos los niños y niñas de Chile cuenten con grandes profesores/as y educadores/as de párvulo.

Iniciativa	Descripción
Quiero Ser Profe	Aborda la atracción de talentos a estudiar pedagogía a través de un programa de acompañamiento vocacional, en 2023 benefició a 2.634 jóvenes acompañados por estudiantes de pedagogía que se capacitaron como tutores.
Somos Profes, Somos Educadores	Busca disminuir la tasa de deserción de los docentes y educadores en sus primeros años de ejercicio, a través de acciones que apuntan a mejorar su bienestar y motivación intrínseca. En 2023, se benefició a 260 docentes y educadores acompañados de manera efectiva por consejeros psicoeducativos.
Global Teacher Prize Chile	Tiene como objetivo reconocer y visibilizar la labor docente a través de referentes que están impactando en sus comunidades. Durante 2023, se recibió 2.400 nominaciones y postulaciones y se seleccionó a 6 finalistas, de los que se escogió a un ganador en la categoría general y a un ganador de la categoría de música.
Elige Innovar	Se propone visibilizar a las comunidades educativas que están innovando en sus establecimientos, inspirando a otros docentes a innovar. Cada año se seleccionan 10 comunidades educativas finalistas del proyecto.

Inclusión financiera y desarrollo social

[SASB FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3]

INDICADOR	2021		2022		2023	
	Número	Valor (MM\$)	Número	Valor (MM\$)	Número	Valor (MM\$)
Préstamos calificados para desarrollo social	41.513	1.040.038	28.039	527.143	18.365	482.742
Préstamos vencidos e improductivos calificados para desarrollo social	555	7.858	2.038	45.149	4.937	56.052
Número de cuentas corrientes minoristas	15.932	n/a	35.350	n/a	57.424	n/a

Santander Universidades

En Chile, Grupo Santander apoya la educación superior hace más de 25 años no solo a través de las relaciones comerciales con las universidades, sino que también a través de programas orientados específicamente al fortalecimiento de las redes entre estas y el desarrollo de talento.

Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES)

El programa está orientado a acompañar y apoyar a estudiantes, con especial foco en su primer año y durante toda su carrera de educación superior, con el fin de disminuir las brechas académicas y socioemocionales que enfrentan en este proceso.

Así, busca entregar herramientas y habilidades necesarias que les permitan adaptarse de manera exitosa a las

exigencias que implica la educación superior y favorecer la permanencia, progreso académico y titulación oportuna de los estudiantes, por medio de acompañamiento, encuentros, talleres y tutorías pares.

Durante 2023, la Convocatoria Becas de Excelencia Académica para estudiantes de pregrado del Programa benefició a un total de 12 estudiantes. Además, como resultado del acompañamiento socioemocional, el 0% de los beneficiarios han desertado o congelado sus estudios superiores.



UNIVERSIA

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

Su objetivo es que alumnos puedan 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. Por otro lado, busca ser una red de colaboración de instituciones de educación superior a nivel iberoamericano.

V ENCUENTRO INTERNACIONAL DE RECTORES UNIVERSIA CONVOCA A 700 MÁXIMAS AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

El espacio, desarrollado en Valencia, España, y en la que participaron 700 rectores de 14 países, incluidos cerca de 40 casas de estudio chilenas, estuvo enfocado en debatir el papel de la universidad en el desarrollo económico y social sostenible, contando con la participación de 40 panelistas y tres ejes académicos de debate: "acompañando la formación a lo largo de la vida"; "impulsando el emprendimiento y la innovación"; y "fomentando las redes y la interconexión".

PRESENTACIÓN DE METARED ESG CHILE CONVOCA A 26 INSTITUCIONES EDUCACIONALES

Esta iniciativa es liderada por la Universidad de Chile y busca promover la transferencia de conocimientos en gestión de sostenibilidad entre instituciones de educación superior. En su primer encuentro realizado en 2023 se revisó la importancia de la sostenibilidad como eje estratégico de las instituciones de educación superior y cómo incorporar los criterios ESG en sus planes de desarrollo. Además, constituyó los siguientes grupos de trabajo:

- ➔ Grupo de Tecnologías Educativas.
- ➔ Grupo de Estrategia TI (Tecnologías de Información).
- ➔ Grupo de Indicadores y KPIs.
- ➔ Grupo de Seguridad de la información.
- ➔ Grupo de Aplicaciones Móviles e Innovación Digital.

Apoyo al emprendimiento

Banco Santander potencia la innovación y el emprendimiento para que las personas logren desarrollar sus proyectos y creen valor:

Santander X

Comunidad global de emprendimiento universitario que forma redes entre jóvenes y los principales actores de este ecosistema: universidades, empresas, docentes, mentores, entre otros.

Desarrolla proyectos a nivel internacional y el acceso a una red que informa sobre eventos, convocatorias, noticias y otros contenidos de interés.

Santander X Award Chile

Concurso de emprendimiento de Santander X, dirigido a la comunidad universitaria del país y con el propósito de fortalecer el entrenamiento y la vinculación empresarial para mejorar sus posibilidades de desarrollo y financiamiento.

Los finalistas reciben mentorías y los ganadores apoyo económico y asesoramiento personalizado internacional para sus proyectos. Además, pasan automáticamente a la postulación de Santander X Global Award.



Contribución social

[GRI 415-1]

La Política de Donaciones con fin social de Banco Santander Chile establece los principales lineamientos para contribuciones a la comunidad. Esta política define los criterios del Banco en su trabajo con las personas, ya sea mediante proyectos educativos, emprendimientos, educación financiera, donaciones en crisis humanitarias u otros temas pertinentes para cada contexto.

La contribución social del Banco responde a uno de los focos que establece en su Estrategia ESG, relacionado con el apoyo y vinculación con las comunidades donde está presente, con foco en la educación y el emprendimiento.

El Banco no realiza donaciones a campañas políticas, pero sí aporta a ciertos think-tanks como una manera de contribuir al fomento del pensamiento crítico y el desarrollo del capital humano del país. También apoya a diversos gremios con el mismo fin.





Contribuciones públicas (\$)

CATEGORÍA	2021	2022	2023
Aportes a instituciones de lobby	0	0	0
Contribuciones a aportes a campañas políticas locales, regionales y nacionales	0	0	0
Contribuciones y aportes a organizaciones gremiales, think tanks y/u otras organizaciones exentas a pagar impuestos	523.687.970	823.219.708	248.495.273
Total de contribuciones	523.687.970	823.219.708	248.495.273

Inversión social por categoría (\$)

CATEGORÍA	2021	2022	2023
Donaciones benéficas	136.809.341	351.000.000	15.000.000
Inversión en la comunidad	3.356.975.722	4.275.170.772	6.228.251.807
Iniciativas comerciales	648.004.001	279.405.885	313.467.533
Total	4.141.789.064	4.905.576.657	6.556.719.340

Inversión social por área (\$)

CATEGORÍA	2023	% DEL TOTAL
Educación	5.568.083.896	84,9%
Cultura	341.967.055	5,2%
Educación financiera	146.914.843	2,2%
Empleabilidad	176.253.526	2,7%
Bienestar social	233.000.000	3,6%
Otros	90.500.020	1,4%
Total	6.556.719.340	100,0%

Inversión social por tipo de contribución (\$)

CATEGORÍA	2020	2021	2022	2023
Contribuciones en efectivo	5.191.866.863	3.493.785.063	4.626.170.772	6.556.719.340
Voluntariado corporativo	54.717.754	67.046.060	33.908.905	29.195.873
Donaciones en especie	86.967.417	2.908.730	0	0
Gastos generales de administración	255.500.000	115.831.909	128.625.153	129.230.916
Total	5.589.052.034	3.679.571.762	4.788.704.830	6.715.146.129

7 Entorno ambiental

Cambio climático
Ecoeficiencia operacional



CAMBIO CLIMÁTICO

Gobernanza y estrategia de los temas climáticos

Para gestionar adecuadamente los asuntos concernientes al cambio climático, Santander Chile cuenta con un sistema de gobierno en el que participan el Directorio y la Alta Dirección, y una estrategia específica.

SISTEMA DE GOBIERNO DE LOS TEMAS CLIMÁTICOS



Directorio

En el Directorio se realiza un seguimiento cuatrimestral de los temas relacionados a la sostenibilidad, entre los cuales se encuentran los relativos a cambio climático. En la sesión de marzo se aprobó la Estrategia 2023 de Sostenibilidad, y en lo relacionado a clima, se aprobó mejorar la divulgación de información y tener la primera materialidad climática para Santander Chile. En la sesión de agosto 2023 se presentó y aprobó la materialidad climática, iniciando la implementación de la estrategia de descarbonización.

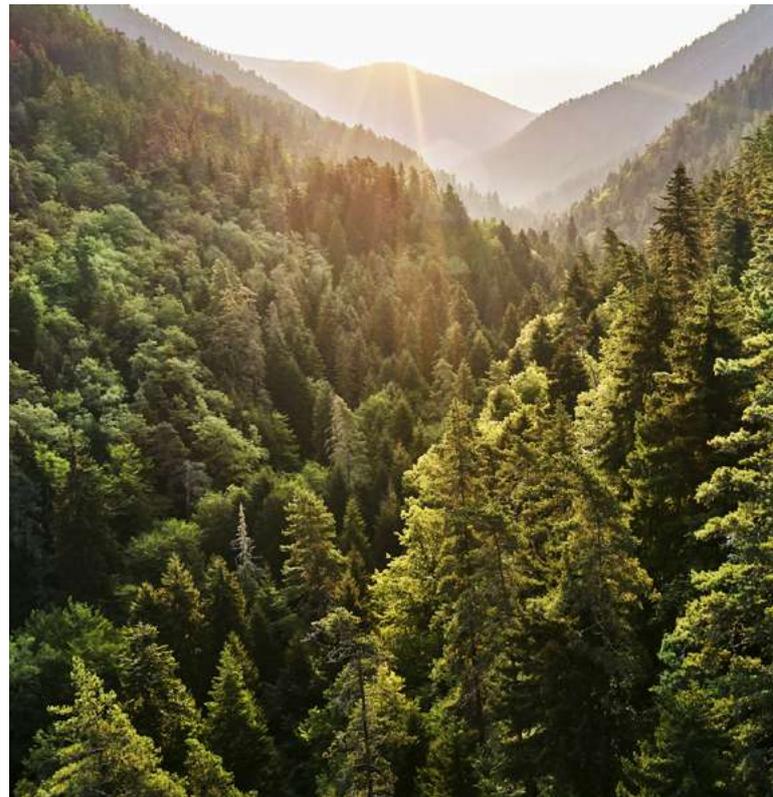
COMITÉ DE BANCA RESPONSABLE, SOSTENIBILIDAD Y CULTURA

Esta instancia en la que participa la alta dirección tiene como objetivo definir la estrategia de sostenibilidad y asegurar que ésta se integra transversalmente a la organización. El presidente es el Gerente General y la vicepresidenta es la Gerente de Finanzas Sostenibles y Cambio Climático, y está integrado por 11 vicepresidentes ejecutivos. Sesiona cuatrimestralmente y los integrantes son los siguientes:

ROL EN COMITÉ	INTEGRANTE TITULAR (CARGO)
Presidente	Gerente General
Vicepresidenta	Gerente de Finanzas Sostenibles y Cambio Climático
Secretario	Jefe de Banca Responsable
Integrantes	VPE Experiencia de Clientes y Calidad
	VPE Banca Comercial
	VPE Banca Empresas e Instituciones
	VPE Administración
	EVP Risk Solutions
	VPE Comunicaciones, Marketing y Estudios
	EVP Corporate Investment Banking
	VPE Financiero
	VPE Personas
	VPE Jurídica
	VPE Intervención y Control de Gestión
Gerente Red de Sucursales	

SUB-COMITÉ DE CLIMA Y FINANZAS SOSTENIBLES

Este comité busca asegurar que las finanzas sostenibles se integren de forma transversal en el Banco y avanzar en la alineación del portafolio hacia la carbono neutralidad, velando siempre por cumplir de buena manera con los requerimientos regulatorios y de Grupo Santander.



Estrategia

En la estrategia de sostenibilidad de Santander Chile, un pilar clave es el apoyo y compromiso establecido para seguir avanzando en la transición hacia una economía baja en carbono.

Uno de nuestros compromisos públicos consiste en otorgar financiamiento verde por

USD 1.500 MM

entre 2021 y 2025 a los clientes del Banco para favorecer su transición.

E

Apoyar la transición a una economía baja en carbono.

Establecer planes que permitan avanzar en la descarbonización de nuestras carteras.

Tener una propuesta de financiamiento verde robusta para apoyar a nuestros clientes en la transición.

Continuar disminuyendo el impacto ambiental de nuestra operación.

Para llevar a cabo esta estrategia, se analizaron tanto los riesgos como las oportunidades que el cambio climático supone para Santander Chile.

[SASB FN-CB-550a.2, FN-IB-550a.2]

TIPO RIESGO CLIMÁTICO	FACTORES CLIMÁTICOS	DESCRIPCIÓN	PRINCIPAL HORIZONTE TEMPORAL AFECTADO
Riesgo Transicional	Mercado y Clientes	<ul style="list-style-type: none"> → Cambio en los comportamientos del consumidor incluyendo el movimiento deliberado hacia productos más sostenibles. → Pérdida potencial de ventaja competitiva con nuestra propuesta de producto verde o riesgos de precios. → Aumento de la volatilidad del mercado y costos, restricciones de aprovisionamiento para materias primas con alta huella de carbono. 	Corto-Mediano Plazo
	Elaboración de políticas	<ul style="list-style-type: none"> → Entorno político más exigente que afecta las operaciones comerciales de nuestros clientes. → Aumento del precio de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para fomentar el movimiento hacia fuentes renovables. 	Corto-Mediano-Largo plazo
	Tecnología y datos	<ul style="list-style-type: none"> → Inversión en tecnología para reducir emisiones o mejorar las calificaciones de eficiencia energética. → Falta de procedimientos y sistemas para obtener y almacenar datos confiables para evaluaciones de riesgos y divulgación. 	Mediano plazo
	Presión regulatoria	<ul style="list-style-type: none"> → Nuevos productos de divulgación pública que aumentan el riesgo de representación errónea, requisitos regulatorios que incrementan el potencial de incumplimiento, aumento del uso de proveedores de análisis externos que acrecenta el potencial de violaciones de privacidad de datos, todo lo cual podría resultar en multas, pago de daños y la anulación de contratos. → Regulaciones bancarias cada vez más exigentes (divulgación, pruebas de estrés, taxonomías, etc.). → Ineficiencias como consecuencia de diferentes regulaciones climáticas, con especial atención en aquellas entidades financieras con alcance internacional. 	Corto-Mediano plazo
	Reputacional	<ul style="list-style-type: none"> → Riesgo de una reacción lenta, falta o insuficiente por parte de las entidades financieras que afecte su reputación; eventos extremos que podrían causar daños a las entidades financieras y a los propios sitios de empleados, los cuales podrían desafiar, si los planes de respuesta preparados fallan, la capacidad de los bancos para reaccionar prontamente a la restauración del servicio y la atención a los clientes en situaciones vulnerables debido a los daños. → Mayor escrutinio por parte de diferentes partes interesadas (por ejemplo, supervisores, reguladores, medios de comunicación, ONG, accionistas, inversores, etc.). → Percepción de no cumplir, progresar suficientemente o proporcionar transparencia en compromisos relacionados con el clima y la transición. → Implicaciones de responsabilidad como intermediario en varias cadenas de valor (por ejemplo, datos, productos, servicios financieros). → Impacto reputacional por un posible desajuste de los compromisos de reducción de emisiones con el rendimiento en carteras específicas. 	Corto-Mediano-Largo plazo
Riesgo físico	Agudo	<ul style="list-style-type: none"> → Eventos climáticos más frecuentes y severos, como inundaciones, sequías, etc., que podrían afectar los activos financiados y el valor de los colaterales. 	Corto-Mediano-Largo plazo
	Crónico	<ul style="list-style-type: none"> → Alteraciones en los patrones climáticos y la estabilidad de los ecosistemas locales que afectan la producción de alimentos y el entorno de vida. → El aumento de las temperaturas afecta las condiciones de trabajo, las condiciones de vida y la infraestructura local. → El aumento del nivel del mar afecta los ecosistemas locales, aumentando el hundimiento y los riesgos alimentarios. 	Largo Plazo

Oportunidades

SECTOR / ACTIVO	OPORTUNIDADES
Hipotecas	<ul style="list-style-type: none"> → Hipotecas verdes. → Financiación y asesoramiento para identificar soluciones de remodelación inmobiliaria.
Energía	<ul style="list-style-type: none"> → Crecimiento en financiamiento y asesoramiento de energía renovable eólica y solar. → Financiamiento y asesoramiento para facilitar la infraestructura de carga para vehículos eléctricos. → Financiamiento y asesoramiento para facilitar la producción de hidrógeno verde.
Automotriz	<ul style="list-style-type: none"> → Financiamiento y asesoramiento para facilitar la transición a vehículos eléctricos. → Financiamiento para establecer e integrar cadenas de suministro de baterías. → Financiamiento de tecnologías adicionales que permitan soluciones de movilidad de bajo carbono.
Agricultura	<ul style="list-style-type: none"> → Incentivar y apoyar a los clientes en toda la cadena de valor para adoptar prácticas más sostenibles. → Financiamiento y asesoramiento de tecnologías de reducción de emisiones on-farms. → Financiamiento y asesoramiento de instalaciones de reducción de energía y agua.
Sectores transversales	<ul style="list-style-type: none"> → Crecimiento en bonos verdes, préstamos verdes e instrumentos de financiamiento vinculados a la sostenibilidad. → Financiamiento para la escalabilidad de nuevas tecnologías como el hidrógeno, CCUS (Captura, Utilización y Almacenamiento de Carbono), biocombustibles, así como el almacenamiento de energía más ampliamente. → Financiamiento y asesoramiento para empresas en etapas iniciales enfocadas en soluciones que habilitan la transición energética.



Materialidad de Cambio Climático (cifras en millones CLP)

Al 31 de diciembre de 2023

	DIC23; CLIENTES EMPRESA; COLOCACIÓN; MMCLP		Total
	RT ¹	RF ²	
Petróleo & Gas	Muy alto	Moderado	96.177
Minería & Metales	Muy alto	Moderado	1.055.298
Energía	Alto	Medio	1.671.798
Transporte	Alto	Moderado	1.042.410
Agricultura	Medio	Medio	1.465.453
Manufactura	Medio	Moderado	2.250.897
Suministro de agua	Medio	Medio	126.066
Construcción	Moderado	Moderado	1.114.446
Inmobiliaria	Moderado	Medio	2.584.175
Total sectores climáticos TE			11.406.721
Otros sectores	Moderado	Moderado	7.267.010
Total			18.673.731



RT¹: Surgen del proceso de ajuste hacia una economía carbono neutral y son impulsados por cambios en las políticas, la regulación, la tecnología o el comportamiento del mercado. / RF²: Riesgo relacionado con los efectos físicos producto del cambio climático.

Como parte de Grupo Santander, los clientes SCIB dentro del portfolio de créditos en Chile cuentan con métricas y objetivos de descarbonización en ciertas industrias a 2030 y se les realiza seguimiento de forma permanente, dentro del plan de descarbonización global.

Objetivos de descarbonización Grupo Santander

SECTOR	ESCENARIO	EMISIONES	MÉTRICA	BASE DE REFERENCIA	2020	2021	OBJETIVOS PARA 2030
Generación de energía eléctrica	IEA Net Zero 2050	Alcance 1	tCO ₂ e/ MWh	0,21 (Año de referencia 2019)	0,17	0,19	0,11 (-46%)
Energía (petróleo y gas)	IEA Net Zero 2050	Alcance 1+2+3*	mtCO ₂ e	23,84 (Año de referencia 2019)	22,58	27,43	16,98 (-29)
Aviación	IEA Net Zero 2050	Alcance 1+2	gCO ₂ e/ RPK	92,47 (Año de referencia 2019)	93,05	97,21	61,71 (-33%)
Acero	IEA Net Zero 2050	Alcance 3*	tCO ₂ e/ tS	1,58 (Año de referencia 2019)	1,40	1,36	1,07 (-32%)
Fabricación de automóviles	IEA Net Zero 2050	Alcance 1+2	gCO ₂ e/vkm	149 (Año de referencia 2019)	149	138	103 (-31)**
Préstamos para automóviles***	IEA Net Zero 2050	Alcance 1+2	gCO ₂ e/vkm	137 (Año de referencia 2019)	n/a	n/a	75-89 (-35-45%)
Carbón térmico	IEA Net Zero 2050	Objetivos para eliminar gradualmente la exposición para 2030 a clientes de generación de energía con una dependencia de ingresos del carbón superior al 10% y a la minería de carbón térmico.					

* Uso de productos vendidos.

** El objetivo es de -25% frente a 2021.

*** Préstamos al consumo para la adquisición de autos de pasajeros, que cubre una significativa mayoría de la exposición en Europa.

Políticas y procedimientos para abordar riesgos de cambio climático

[NCG 461 3.6.ii.a] [GRI 201-2]

Santander Chile cuenta con políticas y procedimientos para abordar el riesgo socioambiental y de cambio climático en las operaciones de crédito.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE CAMBIO CLIMÁTICO

Rige la evaluación del riesgo asociado al financiamiento de grandes corporaciones en los sectores forestal, minería, energía, gas y petróleo. Se aplica mediante una evaluación anual a cada empresa del segmento Corporate & Investment Banking (CIB) que realice más del 10% de sus ventas en estas actividades. El análisis se basa en información pública y, en algunos casos, datos obtenidos directamente del cliente. Se examinan aspectos como el desempeño ambiental, relaciones comunitarias, conflictos socioambientales, cumplimiento de normativas ambientales y políticas de derechos humanos. La aprobación de crédito está condicionada a la superación de esta evaluación.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES SOCIALES Y DE CAMBIO CLIMÁTICO EN PROYECTOS

Aplica cuando se financia un proyecto corporativo vía financiamiento estructurado sobre MUSD 10.000. El procedimiento indica la forma de clasificar el proyecto bajo lo establecido por Principios de Ecuador y, a su vez, determina el plan de acción para cada uno de los casos. Esto incluye la necesidad de Due Dilligence Socioambiental externa en los casos de ser clasificado como A y en una evaluación interna extensa en caso de ser clasificado como B. Adicionalmente, establece el flujo de trazabilidad para cada operación, utilizando plataformas internas que así lo permiten.



GUÍA DE ESTÁNDAR SOCIOAMBIENTAL PARA LA APLICACIÓN ESTÁNDAR SOCIOAMBIENTAL DE RIESGO

[SASB FN-CB-550a.2, FN-IB-550a.2]

Busca evaluar bajo estándares de desempeño de International Finance Corporation (IFC) operaciones sobre MU\$D 2.000 que tengan plazos superiores a 36 meses. Se aplican estándares 1 y 2 sobre gestión ambiental y laboral para operaciones de capital de trabajo. Asimismo, se aplica el resto de los ocho estándares cuando el destino de los fondos es un proyecto.

Por otro lado, el Banco ve oportunidades de negocios en las industrias mayormente afectadas por riesgos de transición, en los que sus clientes buscan financiamiento para renovar tecnologías a unas menos contaminantes o iniciar nuevas áreas de negocios que permitan transformar su negocio a uno más sustentable y menos dependiente de combustibles fósiles.

Las áreas responsables de hacer estas evaluaciones son la Oficina de Finanzas Sostenibles y Cambio Climático, que está a cargo de realizar la gestión comercial para incorporar estas variables en operaciones de crédito, y la Gerencia de Portfolio Manager de la Vicepresidencia de Riesgos, encargada de incorporar variables ASG en la gestión de riesgo de crédito.

Durante 2023 se trabajó en un stress test de cambio climático bajo una metodología corporativa que debe concluir en 2025.



ECOFICIENCIA OPERACIONAL [GRI 3-3]



Tema Material

Descripción

Banco Santander busca minimizar su impacto ambiental no solo a través de financiamientos responsables, sino también mediante operaciones energéticamente eficientes y amigables con el entorno. Estas prácticas son actualmente una base sobre la cual han trabajado las empresas alineadas con el desarrollo sostenible.

Metas y compromisos

- Lograr que el 100% de la energía provenga de ERNC a 2025.
- Eliminar el 100% de los plásticos de un solo uso.
- Reducir los residuos enviados a vertedero.
- Carbono neutral en emisiones directas a 2025 sin la compra de bonos de carbono.
- Mitigar el 100% de la huella de carbono y reducirla.

Impactos

Maximizar la productividad a la vez que se minimiza el consumo de recursos como la energía, el agua y otros insumos, además de reducir la generación de residuos y la huella de carbono, aporta con las metas globales en respuesta al cambio climático y la sostenibilidad. Si bien el impacto de la industria bancaria es menor que el de otros sectores, se mantiene como una de las bases en la cual colaborar para alcanzar estos objetivos comunes.

Avances y acciones

- Sistema de Gestión ISO 14.001:2015.
- Sello Reducción de GEI de sectorial Huella Chile.

Políticas y normas

- Política de Banca Responsable y Sostenibilidad.

“
Santander es el primer banco en Chile en contar con un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma internacional ISO 14001:2015, el cual ha ampliado su alcance desde 2022 con un nuevo edificio corporativo y cinco Work/Café.
”



Involucrar a la comunidad con un enfoque sostenible



Campus Santander



El nuevo edificio corporativo de Banco Santander inició su construcción en 2022 y hoy sigue siendo uno de los proyectos de inversión más importantes para Santander Chile, en el cual se despliega su innovación respecto a la eficiencia energética y la relación con la comunidad.

Este proyecto incorpora los más altos estándares en construcción sustentable y será también un aporte arquitectónico para la ciudad de Santiago.

Ubicado en Américo Vespucio esquina Presidente Riesco en la comuna de Las Condes, Santiago, el edificio incluirá espacios de Work/Café abiertos a la comunidad, un paseo interior para promover nuevos negocios, emprendimientos y actividades al aire libre y un anfiteatro para disfrutar de charlas, eventos, cultura, arte y diseño.



5 millones de litros de agua ahorrados, gracias al uso de aguas grises y sistemas de optimización

12.000 m² de jardín con especies nativas y adaptativas

100% de energías renovables, con un 44% de ahorro diario de energía

83 ton de basura mensuales, reducidas en un proceso interno de reciclaje

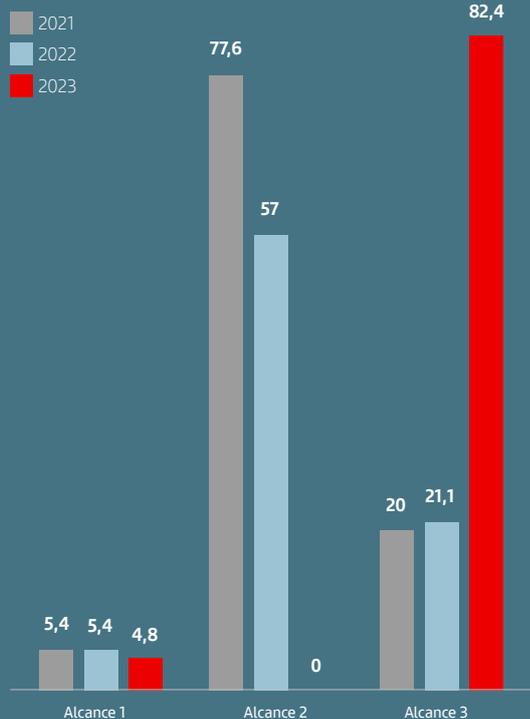
Emisiones

[GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5]

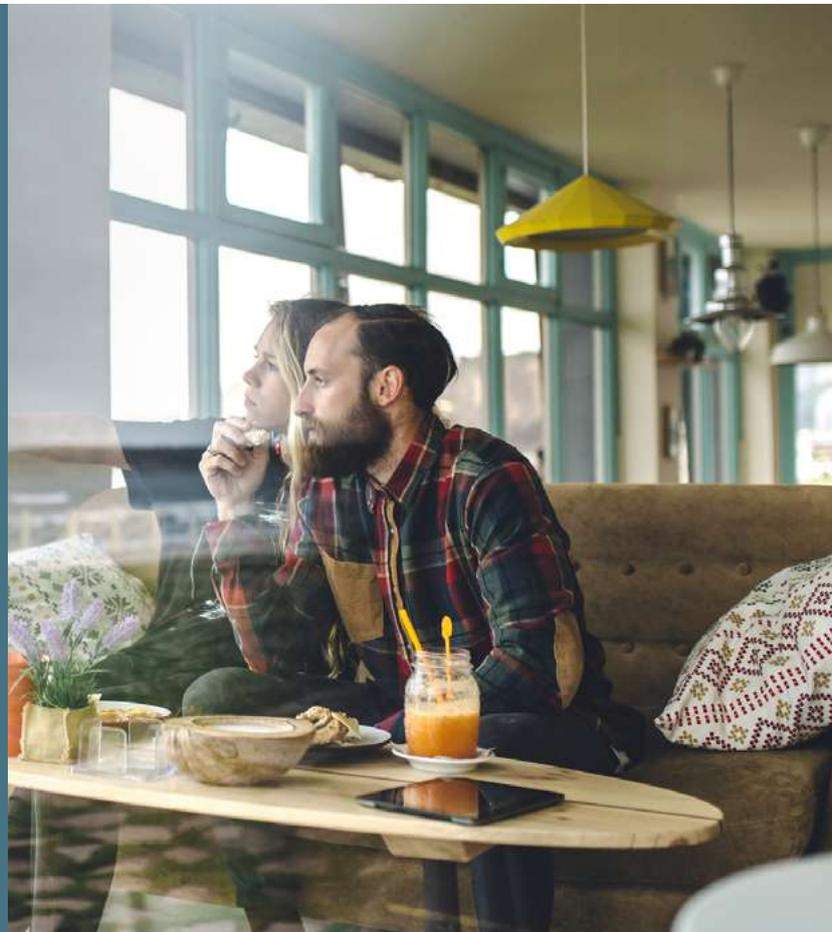
EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (TCO2E)						
Alcances		2019	2020	2021	2022	2023
Alcance 1	Emisiones alcance 1	627	463	474	483	477
	Cobertura alcance 1 (%)	79%	85%	87%	90%	90%
Alcance 2	Emisiones alcance 2	12.090	9.463	6.752	5.130	0*
	Cobertura alcance 2 (5)	88%	92%	87%	90%	100%
Alcance 3	Viajes de negocio – Transporte externo de pasajeros	1.981	136	145	1.060	942
	Viajes de negocio – Transporte urbano	162	420,3	126	61	41
	Commuting	-	-	-	-	5.826
	Transporte externo de materiales y transporte de valores, reciclaje y residuos	1.165	595	1.315	649	1.273
	Transporte de residuos	-	-	64	29	49
	Adquisición de combustible	123	90,3	93	101	105
	Emisiones alcance 3	3.441	1.241	1.744	1.900	8.236
	Cobertura alcance 3 (%)	92%	85%	87%	90%	90%
Total		16.158	11.143	8.969,6	7.513	8.713

Nota: En 2023 todas las emisiones de alcance 2 fueron compensadas a través de atributos de energía renovable.

Intensidad de emisiones (tCO2e)



Nota: : Se utilizó como parámetro para el denominador el número de sucursales.





En 2023, la totalidad de la energía consumida fue compensada a través de la compra de atributos renovables.

Agua

[GRI 303-5]

El agua, como uno de los recursos más impactados por el cambio climático, requiere de una gestión eficiente. Para ello, el Banco monitorea su uso y consumo en las sucursales de manera mensual.

El suministro de agua de Santander se realiza a través de empresas locales y su descarga es a la red de alcantarillado.

CONSUMO DE AGUA (M3)				
Indicador	2020	2021	2022	2023
Consumo de agua	102.780	100.573	101.874	108.283
Cobertura	84%	83%	79%	100%
Intensidad de uso de agua (m ³ / m ²)	0,5	0,4	0,5	0,6

Energía

[GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5]

CONSUMO DE ENERGÍA (MWH)				
Fuente	2020	2021	2022	2023
Fuentes renovables				
Electricidad	6.807	6.273	6.369	6.799
Fuentes no renovables				
Gas Natural	1.006,56	817,16	1.044,36	1.158,09
Diésel	153,49	132,52	145,62	104,00
Electricidad	17.502	17.263	16.284	17.040
Total de consumo de energía	25.468	24.485	23.843	25.101,09
Intensidad uso energético (KWh/m²)	71,14	75,10	89,10	100,21
Cobertura de datos (%)	86%	87%	90%	100%

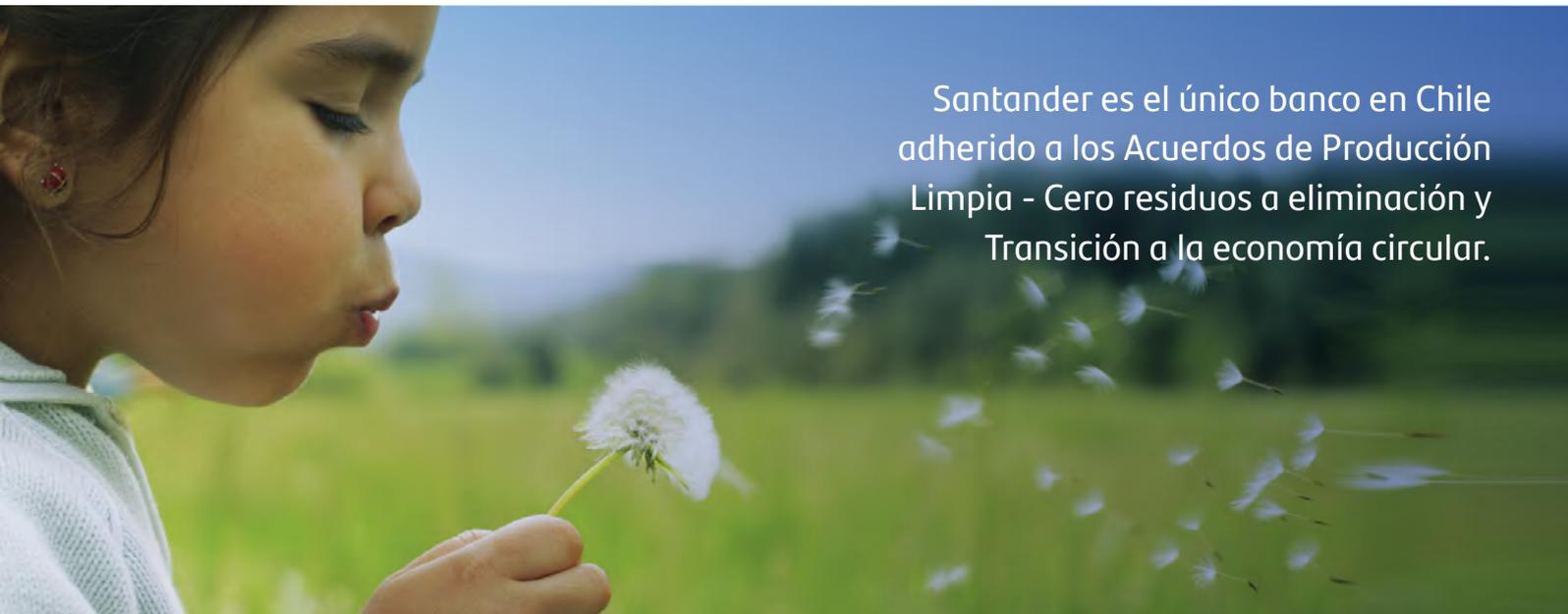
Energía de plantas solares

En 2021, Santander Chile anunció la construcción de seis plantas solares, generando 3,600 MWh al año, equivalente al consumo de 72 oficinas. Al cierre de 2023, dos plantas ya están operativas en las regiones de O'Higgins y Maule.

La planta de Los Largos en Talca (300 kW nominales) abastecerá las oficinas en Curicó, Linares, Rengo y Constitución, evitando 282 toneladas de CO₂ al año. Acuerdos con Gasco Luz, Four Trees Capital

y Levering Energy Solutions SpA implica contratos de arrendamiento a diez años, con un pago anual de US\$360,000 anuales por parte del Banco.

Esto convierte a Santander Chile en el primer banco del país en tener compensación energética, reconociendo la electricidad inyectada a la red como consumo de energía de fuentes renovables.



Santander es el único banco en Chile adherido a los Acuerdos de Producción Limpia - Cero residuos a eliminación y Transición a la economía circular.

Residuos

[GRI 306-2, 306-3, 306-4, 306-5]

Desde 2019, Santander Chile ha disminuido progresivamente su total de residuos generados. En 2023, la generación de estos disminuyó en un 11,34%.

En cuanto a la gestión de ellos, los residuos son pesados en el origen, en las instalaciones de Santander, y mensualmente los destinatarios finales emiten sus informes de tratamiento. Con estos reportes, el delegado de Santander realiza las declaraciones correspondientes en Sinader.

La declaración mensual se lleva a cabo a través del sectorial Sinader de ventanilla única y Santander exige que sus gestores logísticos y destinatarios finales cuenten con sus respectivas resoluciones sanitarias. De esta forma, se asegura un correcto registro de los residuos de acuerdo con la normativa vigente.

En 2022, Santander Chile se sumó al Acuerdo de Producción Limpia (APL) – Transición a la economía circular, y este año se realizó una auditoría al respecto, la cual fue realizada con éxito y derivó en la entrega de un reconocimiento al Banco durante noviembre.

RESIDUOS GENERADOS (T)

Indicador	2020	2021	2022	2023
Residuos destinados a eliminación	63,9	33,2	67,50	92,04
Residuos no destinados a eliminación	1.295,3	879,7	856,80	727,46
Residuos totales	1.451,7	912,9	924,34	819,50

Nota 1: Banco Santander no cuenta con residuos peligrosos.

Nota 2: Todos los residuos son gestionados fuera de la organización.

Nota 3: La cobertura está dada por la cantidad de funcionarios que tienen acceso a la infraestructura del programa de residuos en los edificios centrales.

RESIDUOS VALORIZADOS, SEGÚN COMPOSICIÓN (T)

Categoría	Toneladas
PET Rígido	1,46
Residuos biodegradables	114,39
Tarros de metal	0,6
Tetrapack	1,7
Vidrio	2,8
Papel y cartón	568,94
Desechos tecnológicos	37,5
Total	727,39

Nota: Todos los residuos fueron valorados por reciclaje.

8 Anexos

Información adicional
Índices y tablas de
indicadores
Carta de verificación



INFORMACIÓN ADICIONAL

Comentarios del Comité de Directores

[NCG 461 10]

Durante el ejercicio 2023, los temas que se abordaron en el Comité de Directores y Auditoría fueron los siguientes:

Auditoría

En sesión del 26 de diciembre de 2022, el Comité tomó conocimiento del Plan anual de Auditoría Interna para el año 2023, el cual fue aprobado por el Directorio. El programa se llevó a cabo íntegramente y sin contratiempos, dando cuenta ha dado siempre a conocer al Comité, oportunamente, los cambios requeridos en los planes de auditoría en desarrollo y solicitado su aprobación, considerando además las exigencias del regulador europeo (observaciones sobre "prudent valuation" y "fair value", NSFR y MRIBB).

En sesión extraordinaria del 26 de septiembre de 2023, el Comité aprobó el nombramiento de Mey Hernández Chiang como la nueva Gerente de Auditoría Interna de Banco Santander Chile, quien asumió en reemplazo de Oscar Gómez por pasar a ser el nuevo Gerente de Riesgos del Banco.

En sesión del 22 de diciembre de 2023, el Comité dio cuenta de la evaluación positiva de la gestión del Gerente de Auditoría Interna Oscar Gómez hasta septiembre de 2023, valorando su gestión en orden a adaptar y asegurar todo lo necesario en Auditoría Interna para lograr una cobertura eficaz. También su interés en potenciar la filosofía "One Santander" que combina el conocimiento local con la escalabilidad y eficiencia de todos los procesos correspondientes.

Impulsó la digitalización de las pruebas de auditoría y promovió la atención permanente por parte de sus equipos de trabajo de los procesos de digitalización y los ha integrado a la gestión de estos. Durante el 2023 se han finalizado cinco automatizaciones robóticas de procesos, estando en desarrollo otras cuatro. Es opinión unánime del Comité que la Unidad de Auditoría Interna trabaja bien, integrada, dotada de suficientes profesionales, que han sido capacitados en todas las áreas

El Comité también evaluó la gestión de Mey Hernández, quien asumió, desde septiembre de 2023, el cargo de Gerente de Auditoría Interna. El Comité tiene, primeramente, en consideración, que la señora Hernández antes de asumir su cargo desarrolló por un tiempo importantes funciones en la Unidad de Auditoría Interna. Allí cumplió cabalmente las tareas que se le encomendaron y realizó un eficiente trabajo junto al ex gerente, Oscar Gómez. El Comité considera que tiene un buen manejo profesional de sus equipos, que ha cumplido perfectamente el Plan de Auditoría 2023 en el tiempo que le ha correspondido y que ha conducido con propiedad el proceso de planificación de las auditorías 2024. Estas evaluaciones fueron dadas a conocer al Directorio del banco.

En sesión extraordinaria del 14 de marzo de 2023, el Comité propone a la firma PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada como auditores externos para el ejercicio 2023, quienes se habían desempeñado como firma auditora durante el ejercicio 2022. La Junta Ordinaria de Accionista en sesión celebrada en abril de 2023, aprobó la propuesta.

En sesión del mes de mayo, PwC presentó al Comité el Plan de Auditoría para el Banco y sus filiales, el cual se llevó a cabo de acuerdo con lo propuesto, habiéndose pronunciado oportunamente sobre los estados financieros del Banco y sus filiales, y

sobre la situación de control interno. En esta oportunidad, se refieren a algunos cambios en las normas de auditoría (NAGAS) la cual rige a contar del 1 de enero de 2023 y que representan una homologación de las normas del AICPA, señalando que los principales impactos de esta adopción son la modificación en el informe del auditor e incorporación de nuevas Key Audit Matters.

Las observaciones que la firma auditora planteó fueron el motivo de un estricto seguimiento monitoreado por el Comité mes a mes.

Clasificadoras de Riesgo

En sesión extraordinaria de fecha 14 de marzo de 2023 el Comité tomó la decisión de seguir con Feller Rate, por su amplia experiencia, buenos ratings locales y costo razonable, y mantener también a ICR Chile por sus estándares internacionales, su cobertura de empresas de renombre y honorarios razonables, como Clasificadoras de Riesgos para el ejercicio 2023, lo que se aprobó en sesión de abril de 2023 de la Junta Ordinaria de Accionistas.

Estados Financieros y Control Interno

Una de las más importantes funciones del Comité es conocer, analizar y pronunciarse sobre los estados financieros del Banco y la situación de control interno, en particular de la suficiencia de provisiones. En sesión de febrero de 2023 fueron presentados y aprobados los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2022, documento 20-F y el Comentario de la Administración, documentos que se presentaron para aprobación del Directorio y presentados oportunamente a la SEC de Estados Unidos.

En las sesiones de los meses de abril, julio y octubre el Comité tomó conocimiento de todos los antecedentes pertinentes acerca de los estados financieros intermedios o trimestrales los cuales fueron aprobados oportunamente por el Comité, como también se dio cuenta de la celebración del Comité de Revelaciones, señalando fechas claves y hechos relevantes y posteriores, entre otros temas.

En cuanto al Control Interno el Comité fue informado sobre Ambiente de Control en el Banco y filiales al cierre del año 2022, donde se explica las certificaciones de control, detallando el cambio de metodología y sus implicancias, entre otros detalles.

Seguimiento de auditorías CMF - PwC

El Comité hace también un seguimiento permanente del avance y cumplimiento oportuno de todas las auditorías y recomendaciones que formulan las distintas autoridades fiscalizadoras como resultado de sus visitas anuales. Durante el año 2023 el Comité fue informado mensualmente respecto de las Auditorías realizadas al Banco por parte de la Comisión para el Mercado Financiero del año en curso, del año 2021 y del año 2022. También el Comité hizo seguimiento mensual de la auditoría realizada al Banco año 2023 y año 2022, a Santander Consumer Finance y Santander Corredora de Bolsa por parte de la firma auditora PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada, las cuales fueron avanzando según plan.

Reportes de filiales

Durante 2023, el Comité tomó conocimiento de la gestión del año de cada una de las filiales del Banco, presentada por cada gerente general en diferentes sesiones a lo largo del año. Las sociedades que a la fecha existen y reportaron son las siguientes: i) Santander

Consumer Finance Limitada, ii) Santander Corredora de Seguros Ltda, iii) Santander S.A. Securitizadora, iv) Klare Corredora de Seguros S.A., v) Santander Asesorías Financieras Limitada, vi) Sociedad Operadora de Tarjetas el Pago Santander Getnet Chile S.A. y vii) Santander Corredora de Bolsa Limitada.

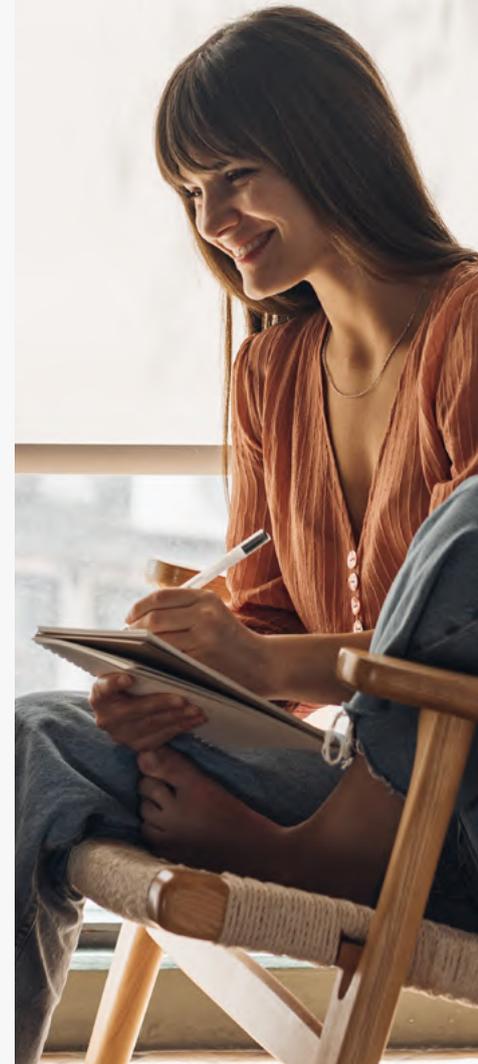
Operaciones con partes relacionadas

Una de las funciones que la Ley N°18.046 entrega al Comité de Directores es pronunciarse sobre las operaciones que el Banco realiza con empresas o personas que tengan vinculación por propiedad o por gestión, en los términos que la ley define. El objeto de este análisis es que tales negocios se hagan en condiciones de mercado, es decir, que los términos convenidos sean justos. Durante el año 2023, el Comité conoció y analizó rigurosamente todas estas operaciones y sus antecedentes, particularmente las referidas a contratos de servicios tecnológicos para el Banco. Para cada operación presentada, el Comité exigió una explicación razonada y profesional sobre la misma y en especial, antecedentes objetivos respecto de los valores a pagar por el servicio solicitado. Los contratos aprobados fueron presentados al Directorio del Banco para que, en los casos que lo estimare, fueren aprobados. Al efecto el Presidente del Comité dejó constancia formal en cada sesión de Directorio de la presentación por el Comité de los correspondientes contratos para su aprobación final.

Este año el Comité tomó conocimiento de la nueva normativa que dictará a estos efectos la CMF.

Cumplimiento

En sesión del 22 de febrero de 2023 el Comité tomó conocimiento del Programa Volker que el Banco desarrolló durante 2022, como también de las normas que exigen un Attestation del Gerente





General para certificar que el Banco tiene un Programa de Cumplimiento Efectivo, garantizando que las actividades de trading permitidas se realizan de acuerdo con las normas Volcker.

Durante el ejercicio 2023, el Comité recibió, mensualmente, un reporte de todos los controles internos, que tienen el objetivo de identificar y monitorear los riesgos resultantes de un incumplimiento a la normativa Volcker, y el reporte periódico realizado por la Mesa de Trabajo Volcker. También lo relacionado al training de Volcker para el personal afecto al programa de Cumplimiento.

Asimismo, este Comité conoció y fue informado por la Gerencia de Cumplimiento del reporte normativo y de los conflictos de interés.

Buzón de denuncias

El Comité tiene a disposición de los empleados del Banco y sus proveedores y de sus filiales, un sistema de comunicación que es confidencial, administrado por un proveedor externo líder en estas materias a nivel internacional y por medio del cual éstos pueden dirigirse directamente al Comité para darle a conocer situaciones irregulares, conflictivas o potencialmente peligrosas. Así el área de Cumplimiento dio cuenta al Comité mensualmente durante el año 2023, las denuncias presentadas, la evolución de los casos y sus resultados.

Sistema de remuneraciones y plan de compensaciones para directivos:

En sesión de fecha 21 de agosto de 2023, el Comité fue informado por la Gerencia de División Personas, sobre el sistema de

remuneraciones, en particular, respecto de la estructura actual y beneficios para directivos y ejecutivos del banco. También se explicaron los puntos básicos de la política de remuneraciones. Mencionaron también otros objetivos: respetar la equidad interna y adecuarse a las políticas corporativas. Describieron, asimismo, las remuneraciones fijas y variables. Por último, dieron a conocer los rangos de remuneraciones de las principales posiciones gerenciales.

Procesos judiciales que pueden afectar al Banco

Trimestralmente en las sesiones de los meses de marzo, junio, octubre y diciembre el Comité tomó conocimiento 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. Asimismo, se presenta una evolución de los juicios por la Ley de Fraudes a través de medios de pago y transferencias electrónicas.

Se destaca que durante 2023 aumentaron exponencialmente (300% más que 2022) las retenciones, embargos y oficios judiciales y el aumento de demandas presentadas por el Banco y acciones penales de clientes contra el Banco por Ley N°20.009.

Reporte del Comité de Archivos Normativos/ Control de márgenes de relacionados por Gestión/ Gobierno del Dato

Trimestralmente, en los meses de enero, abril, julio y octubre el comité es informado sobre los márgenes de

relacionados por gestión y los Informes Normativos que se envían a la Comisión para el Mercado Financiero tanto del banco como de sus filiales. También, es informado sobre las gestiones que se están realizando en la toma de decisiones estratégicas basadas en análisis de datos (Gobierno del Dato) lo que permite conectar el Data Management con los negocios del Banco.

Comentarios de accionistas

[NCG 461 10]

Durante 2023, se realizaron presentaciones periódicas al Comité de Directores y Auditoría respecto de la evolución del comportamiento de la acción, calificaciones de riesgos externos, rankings y cobertura de analistas, sin comentarios por parte de los directores.

La Gerencia de Relación con Inversionistas realiza un trabajo de información del devenir de los resultados del Banco con los inversionistas de manera periódica y frecuente, siendo evaluada por este grupo como uno de los mejores equipos de IR de Chile según la publicación Institutional Investor 2023. Durante 2023 se realizaron sobre 1.000 contactos con inversionistas a través de conference calls, conferencias y reuniones.

En consideración al contexto macroeconómico volátil del último periodo, los inversionistas mostraron interés por el impacto de la evolución de la economía en nuestros resultados y en conocer más sobre la estrategia del Banco y sus proyectos relevantes, como WorkCafe y Life/+Lucas.

Por último, en la casilla del departamento de acciones, no se recibieron comentarios de parte de inversionistas.

Desglose de dotación según la NCG 461

Dotación por nacionalidad y género

[NCG 461 5.1.2]

NACIONALIDAD	GÉNERO	CATEGORÍA LABORAL								TOTAL
		Directorio	Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Fuerza de venta	Administrativo	Otros profesionales	Otros técnicos	
Argentina	Hombre	-	1	1	7	2	-	5	-	16
	Mujer	-	-	-	1	4	-	6	-	11
	Total	-	1	1	8	6	-	11	-	27
Bolivia	Hombre	-	-	-	1	3	-	2	-	6
	Mujer	-	-	-	1	5	-	2	-	8
	Total	-	-	-	2	8	-	4	-	14
Brasil	Hombre	-	-	1	3	2	-	1	-	7
	Mujer	-	-	1	3	1	-	2	-	7
	Total	-	-	2	6	3	-	3	-	14
Chile	Hombre	6	6	74	551	1.429	14	1.228	374	3.682
	Mujer	3	2	26	517	2.763	36	1.118	159	4.624
	Total	9	8	100	1.068	4.192	50	2.346	533	8.306
Colombia	Hombre	-	-	1	1	7	-	8	-	17
	Mujer	-	-	-	3	20	-	13	1	37
	Total	-	-	1	4	27	-	21	1	54
Ecuador	Hombre	-	-	-	-	1	-	1	-	2
	Mujer	-	-	-	1	8	-	1	-	10
	Total	-	-	-	1	9	-	2	-	12
México	Hombre	-	-	-	1	-	-	3	-	4
	Mujer	-	-	-	2	2	-	1	-	5
	Total	-	-	-	3	2	-	4	-	9
Perú	Hombre	-	-	-	9	12	-	11	-	32
	Mujer	-	-	-	2	36	-	13	4	55
	Total	-	-	-	11	48	-	24	4	87
Uruguay	Hombre	-	-	-	2	-	-	-	-	2
	Mujer	-	-	1	-	1	-	-	-	2
	Total	-	-	1	2	1	-	-	-	4
Venezuela	Hombre	-	-	-	7	189	-	70	5	271
	Mujer	-	-	1	15	365	-	45	19	445
	Total	-	-	1	22	554	-	115	24	716
Otra	Hombre	1	3	2	5	6	0	6	0	23
	Mujer	1	1	1	1	6	0	2	0	12
	Total	2	4	3	6	12	0	8	0	35
Total	Hombre	7	10	79	588	1.651	14	1.338	379	4.066
	Mujer	4	3	30	548	3.213	36	1.204	183	5.221



Dotación por grupo etario y género

[NCG 461 5.1.3]

GÉNERO	CATEGORÍA LABORAL	MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	ENTRE 41 Y 50 AÑOS	ENTRE 51 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 70 AÑOS	MÁS DE 70 AÑOS
Hombre	Alta Gerencia	-	-	3	7	-	-
	Gerencia	-	12	31	33	3	-
	Jefatura	11	191	214	147	23	2
	Fuerza de venta	246	784	369	202	44	6
	Administrativo	1	1	5	5	2	-
	Otros profesionales	170	558	351	214	44	1
	Otros técnicos	15	62	104	150	47	1
	Total hombres	443	1.608	1.077	758	163	10
Mujeres	Alta Gerencia	-	-	3	-	-	-
	Gerencia	-	4	17	9	-	-
	Jefatura	7	213	218	103	7	-
	Fuerza de venta	467	1523	885	311	27	-
	Administrativo	-	1	11	16	8	-
	Otros profesionales	150	514	353	173	13	1
	Otros técnicos	39	74	46	22	2	-
	Total mujeres	663	2.329	1.533	634	57	1

Dotación por antigüedad y género

[NCG 461 5.1.4]

GÉNERO	CATEGORÍA LABORAL	ANTIGÜEDAD				
		MENOS DE 3 AÑOS	ENTRE 3 Y 6 AÑOS	ENTRE 6 Y 9 AÑOS	ENTRE 9 Y 12 AÑOS	MÁS DE 12 AÑOS
Hombre	Alta Gerencia	1	2	-	1	6
	Gerencia	7	6	6	5	55
	Jefatura	21	39	68	75	385
	Fuerza de venta	477	276	271	161	466
	Administrativo	1	-	3	2	8
	Otros profesionales	385	238	183	118	414
	Otros técnicos	27	13	50	56	233
	Total hombres	919	574	581	418	1.567
Mujer	Alta Gerencia	1	-	-	-	2
	Gerencia	2	4	5	-	19
	Jefatura	14	29	60	72	373
	Fuerza de venta	1.015	390	501	377	930
	Administrativo	1	1	2	2	30
	Otros profesionales	242	185	167	139	471
	Otros técnicos	39	32	40	17	55
	Total mujeres	1.314	641	775	607	1.880

Dotación de personas en situación de discapacidad por género

[NCG 461 5.1.5]

CATEGORÍA LABORAL	HOMBRE	MUJER
Gerencia	3	-
Jefatura	1	5
Fuerza de venta	22	32
Otros profesionales	22	24
Otros técnicos	11	5
Total	59	66

Dotación por tipo de jornada y género

[NCG 461 5.2]

TIPO DE JORNADA	NÚMERO			PORCENTAJE		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jornada ordinaria	4.057	5.196	9.253	44%	56%	100%
Jornada tiempo parcial	2	21	23	9%	91%	100%
Teletrabajo	863	986	1.849			

Dotación por tipo de contrato y género

[NCG 461 5.3]

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO			PORCENTAJE		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Plazo indefinido	3.991	5.043	9.034	44%	56%	100%
Plazo fijo	68	174	242	28%	72%	100%
Total	4.059	5.217	9.276	44%	56%	100%

Parámetros de la actividad

PARÁMETROS DE LA ACTIVIDAD – BANCA COMERCIAL

Número y valor de cuentas corrientes y de ahorro por segmento

[SASB FN-CB-000.A]

CUENTAS CORRIENTES	2022		2023	
	Número	Valor (MM\$)	Número	Valor (MM\$)
Personas	2.108.806	4.301.440	2.335.378	4.017.965
Pequeñas empresas	263.146	2.554.644	368.172	2.529.638

CUENTAS DE AHORRO	2022		2023	
	Número	Valor (MM\$)	Número	Valor (MM\$)
Personas	398.893	170.879	432.818	170.649
Pequeñas empresas	23.994	13.053	24.158	11.882

Número y valor de préstamos por segmento

[SASB FN-CB-000.B]

CUENTAS CORRIENTES	2022		2023	
	Número	Valor (MM\$)	Número	Valor (MM\$)
Personas	298.484	2.717.934	333.751	2.842.882
Pequeñas empresas	61.237	2.065.443	70.978	2.351.945

PARÁMETROS DE LA ACTIVIDAD – BANCA DE INVERSIÓN

Valor inversiones y préstamos de propiedad por sector (MM\$)

[SASB FN-IB-000.B]

CATEGORÍA LABORAL	2021	2022	2023
Financieras bancarias y no bancarias	907.917	971.762	1.210.739
Minería y metalurgia	694.881	805.710	562.379
Servicios públicos	578.592	1.014.763	994.540
Pulpa y papel	448.406	521.791	310.598
Retail	314.519	265.310	227.810
Construcción	247.980	202.560	246.950
Finanzas estructuradas	130.529	131.928	221.171
Telecomunicaciones	108.727	211.470	265.609
Petróleo y gas	98.131	140.098	41.616
Bebidas y tabaco	39.792	48.112	17.571
Transportes	37.421	86.258	75.824
Comida	23.548	41.579	82.695
Automotriz	18.090	37.891	84.499
Otros	304.581	441.655	668.360



PARÁMETROS DE LA ACTIVIDAD – FINANCIACIÓN DEL CONSUMO

Consumidores con una cuenta activa de tarjeta de crédito y débito

[SASB FN-CF-000.A]

INDICADOR	2021	2022	2023
Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de crédito	815.123	860.147	969.274
Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de débito	1.526.656	1.817.869	1.891.534

Cuentas de tarjeta de crédito y débito

[SASB FN-CF-000.B]

INDICADOR	2021	2022	2023
Número de cuentas de tarjeta de crédito	1.029.778	1.050.673	1.173.375
Número de cuentas de tarjeta de débito	1.758.675	2.107.254	2.115.199



PARÁMETROS DE LA ACTIVIDAD – FINANCIAMIENTO DE HIPOTECAS

Valor de hipotecas abiertas (MM\$)

[SASB FN-MF-000.A]

CATEGORÍA	2022	2023
Residencial	15.423.377	17.098.164
Comercial	2.981.134	3.011.955

Número de hipotecas por tipo de tasa

[SASB FN-MF-270a.1]

INDICADOR	2022	2023
Tasa fija	180.778	11.962.399
Tasa mixta	63.961	4.975.642
Tasa variable	571	61.240
Total	245.310	16.999.281

Propiedades

[NCG 461 6.1.i, 6.1.iii]

Propiedad	Ubicación	Tipo de negocio	Tipo de propiedad
Aeropuerto	Arturo Merino Benítez L/B-30 Inter., Pudahuel, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Aeropuerto Internacional	Jean Mermoz N° 2150, local 1-T2M-CO-008, Pudahuel, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Agustinas	Bandera N° 237, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Alcántara	Av. Apoquindo N° 3885 Local 102, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Almendral	Chacabuco N° 2801, Valparaíso, Valparaíso	Tradicional	Propia
Alonso de Córdova	Av. Alonso de Córdova N° 4355 Local 2, Vitacura, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Alto Peñalolén	Av. Consistorial N° 3349 Locales 5 y 6, Peñalolén, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Altos de La Florida	Av. La Florida N° 9624, La Florida, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Américo Vespucio	Av. José Miguel Carrera N° 8491, La Cisterna, Metropolitana	Tradicional	Propia
Amunategui	Huérfanos N° 1390, Santiago, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Angol	Lautaro N° 399, Angol, Araucanía	Tradicional	Propia
Antofagasta	San Martín N° 2628, Antofagasta, Antofagasta	Tradicional	Arrendada
Apoquindo	Av. Las Condes N° 6710, Las Condes, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Apumanque	Av. Apoquindo N° 5810, Las Condes, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Arica Bolognesi	21 De Mayo N° 204, Arica, Arica y Parinacota	Tradicional	Propia
Av. Ossa	Av. Ossa N° 345 Local 4, La Reina, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Avenida Larraín	Av. Irarrázaval N° 5560, Ñuñoa, Metropolitana	Tradicional	Propia
Bandera 102	Bandera N°102 Piso -2 / -1 / 1 / 2 / 3 / 4, Santiago, Metropolitana	Edificios Centrales	Propia
Bandera 140	Bandera N° 140, Santiago, Metropolitana	Edificios Centrales	Propia
Bandera 150	Bandera N° 150, Santiago, Metropolitana	Edificios Centrales	Propia
Barrio Independencia	Av. Independencia N° 565 Local N° R-11, Independencia, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Base Naval Talcahuano	Av. Jorge Montt S/N Interior N° 22 Base Naval, Talcahuano, Biobío	Tradicional	Comodato
Bellas Artes	Miraflores N° 222, Santiago, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Bilbao	Av. Francisco Bilbao N° 2104, Providencia, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Bodega Quilín y Vox	Av. Quilín N° 1618, Macul, Metropolitana	Edificios Centrales	Arrendada
Bombero Ossa Edificio	Bombero Ossa, Santiago, Metropolitana	Edificios Centrales	Propia
Brasil Antofagasta	O'Higgins N° 1590, Antofagasta, Antofagasta	Tradicional	Arrendada
Buín	Bernardino Bravo N° 115 Loc. 1, Buín, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Caja Auxiliar ENAP Talcahuano	Camino Lenga N° 2001, Talcahuano, Biobío	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Mejillones	General Borgoño N° 141, Mejillones, Antofagasta	Caja Auxiliar	Arrendada
Caja Auxiliar Universidad Católica del Norte	Av. Angamos N° 0610 Edificio J - Recinto 110, Antofagasta, Antofagasta	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad De Los Andes	San Carlos de Apoquindo N° 2200, Las Condes, Metropolitana	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad de Santiago	Enrique Kirberg Baltianski N° 10, Estacion Central, Metropolitana	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad de Valparaíso Playa Ancha	Av. Del Parque N° 627, Playa Ancha, Valparaíso, Valparaíso	Caja Auxiliar	Comodato

Caja Auxiliar Universidad del Desarrollo	Av. Plaza N° 700 (Interios Campus), Las Condes, Metropolitana	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad del Desarrollo de Concepción	Ainavillo N° 451, Concepción, Biobío	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad Federico Santa María	Av. España N° 1680, Valparaíso, Valparaíso	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad Tarapacá	Av. 18 de Septiembre N° 2222, Arica, Arica y Parinacota	Caja Auxiliar	Comodato
Calama	Sotomayor N° 1855, Calama, Antofagasta	Tradicional	Propia
Calama Sotomayor	Sotomayor N° 2026 - 2030, Calama, Antofagasta	Tradicional	Arrendada
Campus San Joaquín	Av. Vicuña Mackenna N° 4860 Edificio 400, Macul, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Campus Universidad de Talca	Av. Lircay s/n Interior Universidad Talca, Talca, Maule	Work/Café	Comodato
Candelaria Goyenechea	Av. Vitacura N° 3783, Vitacura, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Carrera	Bombero Ossa n°1068 primer Piso, Santiago, Metropolitana	Work/Café	Propia
Casa Matriz	Bandera N° 140 Of 102 S2 P1, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Propia
Casablanca	Av. Portales N° 302, Casablanca, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
Castro	Blanco Encalada N° 366, Castro, Los Lagos	Work/Café	Propia
Cauquenes	Victoria N° 401, Cauquenes, Maule	Tradicional	Propia
Centro	Estado N° 184, Santiago, Metropolitana	WK Espresso	Arrendada
Centro Empresa Antofagasta	San Martín N° 2634 Piso 5 Of 51-52-53, Antofagasta, Antofagasta	Centro Empresa	Arrendada
Centro Empresa Concepción	Cochrane N° 635 Piso 12, Concepción, Biobío	Centro Empresa	Arrendada
Centro Empresa Puerto Montt	Av. Juan Soler Manfredini N° 41 Oficina 1901 piso 19, Puerto Montt, Los Lagos	Centro Empresa	Arrendada
Centro Empresa Santiago Oriente	Av. Apoquindo N° 3472 Oficina 301 Piso 3, Las Condes, Metropolitana	Centro Empresa	Arrendada
Centro Empresa Temuco	Av. Arturo Prat N° 847 Piso 9, Temuco, Araucanía	Centro Empresa	Arrendada
Centro Empresa Viña del Mar	Av. Libertad N° 1405, Piso 19 Oficinas 1901 -1902, Viña del Mar, Valparaíso	Centro Empresa	Arrendada
Cerrillos	Las Américas N° 68, Cerrillos, Metropolitana	Tradicional	Propia
Chicureo	Av. Chicureo s/n Centro Comercial Piedra Roja Local 157, Colina, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Chillan	Nuevo Arauco N° 726, Chillan, Ñuble	Tradicional	Arrendada
Chillan Paseo Arauco	Arauco N° 600, Chillan, Ñuble	Work/Café	Arrendada
Chillan Plaza	Arauco N° 595, Chillan, Ñuble	Tradicional	Propia
Ciudad Empresarial	Santa Clara N° 301 Local 1804, Huechuraba, Metropolitana	Tradicional	Propia
Concón	Av. Con Con Reñaca N° 7, Concón, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
Concepción	Bernardo O'Higgins N° 368, Concepción, Biobío	Tradicional	Propia
Concepción Catedral	O'Higgins N° 560, Concepción, Biobío	Tradicional	Arrendada
Concepción Pedro de Valdivia	Pedro de Valdivia N° 1303, Concepción, Biobío	Tradicional	Propia
Concepción Plaza Independencia	O'Higgins N° 648, Concepción, Biobío	Work/Café	Arrendada
Constitución	Calle Freire N° 526, Constitución, Maule	Tradicional	Propia
Copiapó	O'Higgins N° 521, Copiapó, Atacama	Tradicional	Propia
Copiapó O'Higgins	Colipi N° 320, Copiapó, Atacama	Tradicional	Arrendada

Coquimbo Benavente	Aldunate N° 802, Coquimbo, Coquimbo	Tradicional	Propia
Coraceros	Av. Benidorm N° 635, Viña del Mar, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
Coronel	Manuel Montt N° 301 Loc. B, Coronel, Biobío	Tradicional	Arrendada
Coyhaique 21 de Mayo	Condell N° 184, Coyhaique, Aysén	Tradicional	Propia
Curicó	Estado N° 356, Curicó, Maule	Tradicional	Propia
Curicó Plaza	Estado N° 336, Curicó, Maule	Work/Café	Arrendada
Diez de Julio	Diez de Julio N° 1067, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Propia
Duble Almeyda	Pedro de Valdivia N° 3535, Ñuñoa, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
El Bosque	Av. EL Bosque N° 0169 local 1, Las Condes, Metropolitana	WK Expresso	Arrendada
El Cobre	Carretera El Cobre Presidente Eduardo Frei Montalva número 340 Local 7-8, Rancagua, Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Work/Café	Arrendada
El Cortijo	Av. Américo Vespucio N° 2880 Local 1, Conchalí, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
El Golf	Av. Apoquindo N° 3575, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
El Parque	Av. El Parque N°4722 Local 6-8, Huechuraba, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
El Rodeo	El Rodeo N° 12642, Lo Barnechea, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
El Trébol	Av. Jorge Alessandri N° 3177 Local B6-B7 Área Mesas AM -20, Talcahuano, Biobío	Work/Café	Arrendada
ENEA	Av. Américo Vespucio Oriente N° 1309, Pudahuel, Metropolitana	Tradicional	Propia
Escuela Militar	Av. Apoquindo N° 4660, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Estación Central	Av. Bernardo O'Higgins N° 3177, Estación Central, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Florida Center	Av. Vicuña Mackenna N° 6100 Local 3114, La Florida, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Francisco de Asís	Av. Las Condes N° 12287 Locales 23 y 24, Las Condes, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Franklin	San Diego N° 1925 - 1927 - 1931, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Frutillar	A.B.Phillips N° 555, Frutillar, Los Lagos	Tradicional	Propia
Gertrudis Echeñique	G. Echeñique N° 30, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Gran Avenida	Av. José Miguel Carrera N° 5040, San Miguel, Metropolitana	Tradicional	Propia
Hospital FACH	Av. Las Condes N° 8642, Las Condes, Metropolitana	Tradicional	Propia
Hospital Naval	Subida Alessandri s/n Hospital Naval Interior, Valparaíso, Valparaíso	Work/Café	Arrendada
Huérfanos	Huérfanos N° 770 Piso 1 y 2, Santiago, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Independencia	Av. Independencia N° 390, Independencia, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Iquique	Tarapacá N° 210, Iquique, Tarapacá	Work/Café	Arrendada
Iquique 21 de Mayo	Ignacio Serrano N° 343 1° Piso, Iquique, Tarapacá	Tradicional	Propia
Iquique Plaza	Luis Uribe N° 525, Iquique, Tarapacá	Tradicional	Propia
Iquique Zofri	Edificio Convenciones Zofri local 2, Iquique, Tarapacá	Tradicional	Arrendada
Irarrázaval	Av. Irarrázaval N° 2444 - 2458, Ñuñoa, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Isban Agustinas	Agustinas N° 1127, Santiago, Metropolitana	Edificios Centrales	Arrendada
Isidora Goyenechea	Isidora Goyenechea N° 2872, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
José Pedro Alessandri	Av. Macul N° 2858, Macul, Metropolitana	Tradicional	Propia
La Bolsa	Ahumada N° 86, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
La Calera	José Joaquín Pérez N° 185 - 191, La Calera, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
La Capitanía	Av. Apoquindo N° 5475 Local LC 01, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
La Florida	Av. Vicuña Mackenna N° 7430, La Florida, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
La Ligua	Ortiz de Rozas N° 485, La Ligua, Valparaíso	Tradicional	Arrendada

La Portada Antofagasta	Av. Pedro Aguirre Cerda N° 10578 local 100-101 y terraza, Antofagasta, Antofagasta	Work/Café	Arrendada
La Reina	Av. Príncipe de Gales N° 7121, La Reina, Metropolitana	Work/Café	Propia
La Serena	Balmaceda N° 351, La Serena, Coquimbo	Tradicional	Propia
La Serena Cerro Grande	Cuatro Esquinas N° 1617 Loc. 112, La Serena, Coquimbo	Tradicional	Arrendada
La Serena Mall	Av. Alberto Solari N° 1400 Local A-142 B, La Serena, Coquimbo	Work/Café	Arrendada
La Serena Plaza	Cordovez N° 351, La Serena, Coquimbo	Tradicional	Arrendada
La Unión	Esmeralda N° 603, La Union, Los Ríos	Tradicional	Propia
Laja	Balmaceda N° 230, Laja, Biobío	Tradicional	Propia
Las Condes	Av. Las Condes N° 11090, Las Condes, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Las Rastras	Calle 30 Oriente N° 1546 Local B, Talca, Maule	Work/Café	Arrendada
Lautaro	O'Higgins N° 905, Lautaro, Araucanía	Tradicional	Propia
Limache	Serrano N° 251, Limache, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
Linares Plaza	Independencia N° 336, Linares, Maule	Tradicional	Propia
Llanquihue	Vicente Pérez Rosales N° 322, Llanquihue, Los Lagos	Tradicional	Propia
Lo Curro	Santa María de Manquehue N° 6932, Vitacura, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Loreto	Av. El Golf N°82 Local 1, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Propia
Los Andes Plaza	O'Higgins N° 348, Los Andes, Valparaíso	Tradicional	Propia
Los Ángeles	Lautaro N° 281, Los Ángeles, Biobío	Tradicional	Propia
Los Ángeles Plaza	Colón N° 257, Los Ángeles, Biobío	Tradicional	Arrendada
Los Castaños	Av. Vitacura N° 6737, Vitacura, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Los Trapenses	Camino Los Trapenses N° 3515, Lo Barnechea, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Machalí	Av. San Juan N° 133 C Local 12 -13, Machalí, Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Work/Café	Arrendada
Magallanes	Magallanes N° 990 Local 1, Punta Arenas, Magallanes y de la Antártica Chilena	Work/Café	Arrendada
WK Maipú	Av. Pajaritos N° 2689 Local 12, Maipú, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Maipú	Av. Pajaritos N° 3020 Local 1, Maipú, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Mall Calama	Av. Balmaceda N° 3242 Local ED-100 ED-102 ED-104 ED-106, Calama, Antofagasta	Work/Café	Arrendada
Mall del Maule	Av. Circunvalación Oriente N° 1055 local B-04, Talca, Maule	Tradicional	Arrendada
Mall Los Dominicos	Av. Padre Hurtado N° 785, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Mall Plaza Arica	Diego Portales N° 640 Local B 1077 / B 1081 / B 1085, Arica, Arica y Parinacota	Work/Café	Arrendada
Mall Plaza Norte	Av. Américo Vespucio N° 1737 Loc. BP 116 BP 120 BP 124 BP 128 BP 132 BP 134 BP 136 Altillio BP 116 BP 120 BP 124 BP 128 BP 134, Huechuraba, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Mall Plaza Tobalaba	Av. Camino Henríquez N° 3692 Local 102-104-106, Puente Alto, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Manquehue	Alonso de Córdova N° 5873, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Manuel Montt	Manuel Montt N° 65, Providencia, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Matucana	San Pablo N° 2976, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Propia
Melipilla	Av. Serrano N° 292, Melipilla, Metropolitana	Tradicional	Propia
Miraflores	Agustinas N° 604, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Morandé	Morandé N° 226 Locales 1 A y 1 B, Santiago, Metropolitana	Work/Café	Arrendada

MUT	Avenida Apoquindo N° 2.730 Local N° L-114-172 y L-115-176, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Nueva Apoquindo	Av. Apoquindo N° 2930 Local 101, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Nueva Bandera	Bandera N° 151, Santiago, Metropolitana	Work/Café	Propia
Nueva Costanera	Av. Nueva Costanera N° 4040 Local 3 y 4, Vitacura, Metropolitana	Work/Café	Propia
Nueva Estoril	Estoril N° 50 local 101, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Nueva Los Dominicos	Av. Camino El Alba N° 11.969 Local 311, Las Condes, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Nueva Pedro de Valdivia	Providencia N° 1973, Providencia, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Nueva Puente Alto	Av. Concha y Toro N° 1050, Puente Alto, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Ñuble	Av. Irrazaval N° 340, Ñuñoa, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Ñuñoa	Av. Irrazaval N° 3675, Ñuñoa, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Osorno	Manuel Antonio Matta N° 610, Osorno, Los Lagos	Work/Café	Propia
Osorno Plaza	Eleuterio Ramirez N° 902, Osorno, Los Lagos	Tradicional	Arrendada
Ovalle	Victoria N° 322, Ovalle, Coquimbo	Tradicional	Arrendada
Panamericana Norte	Av. Presidente Eduardo Frei M. N° 1690, Renca, Metropolitana	Tradicional	Propia
Panguipulli	Calle Martínez de Rosas N° 714 Local 2, Panguipulli, Los Ríos	Tradicional	Arrendada
Parque Angamos	Av. Angamos N° 02170 local 107-108, Antofagasta, Antofagasta	Work/Café	Arrendada
Parque Araucano	Rosario Norte N° 555 Local 102 Sector Sur Poniente, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Parque Arauco	Av. Kennedy N° 5413 Local 501-A, Las Condes, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Parral	Aníbal Pinto N° 440, Parral, Maule	Tradicional	Propia
Paseo Balmaceda	Balmaceda N° 2885 Locales 102-103-104-105 y 106, La Serena, Coquimbo	Work/Café	Arrendada
Paseo Buin	Av. San Martín N° 555 Locales 35-36-37, Buin, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Paseo Orrego Luco	Providencia N° 2047, Providencia, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Paseo Quilín	Mar Tirreno N° 3349 Local L 008, Peñalolén, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Patronato	Santa Filomena N° 452, Recoleta, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Pedro de Valdivia	Av. Nueva Providencia N° 1877 Local 101, Providencia, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Peñaflor	21 de Mayo N° 4580-A, Peñaflor, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Placilla	Ruta 68 N° 1150 Local 5, Valparaíso, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
Plaza Bulnes	Av. Libertador Bdo. O'Higgins N° 1296, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Propia
Plaza de Armas	Portal Bulnes N° 495, Santiago, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Plaza Egaña	Av. Irrazaval N° 5380, Ñuñoa, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Plaza El Golf	Av. Apoquindo N° 3200, Local 1, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Plaza Oeste	Américo Vespucio N° 1501 Local 114 y 116, Cerrillos, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Plaza Perú	Isidora Goyenechea N° 3000 Local 102-103, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Plaza Sur	Av. Jorge Alessandri N° 20040 Local B-2034 /B-2036 /B-2038 /B-2040 /B 2042 /B-2044 /B-2046 /B-2048, San Bernardo, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Portal La Dehesa	Av. La Dehesa N° 1672, Lo Barnechea, Metropolitana	Work/Café	Propia
Portugal	Diagonal Paraguay N° 265, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Presidente Riesco	Av. Presidente Riesco N° 5333 locales 103 y 104, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Principal	Agustinas N° 920, Santiago, Metropolitana	Edificios Centrales	Arrendada

Príncipe de Gales	Príncipe de Gales N° 7007, La Reina, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Providencia	Av. Providencia N° 2259, Providencia, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Pucón	Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 318, Pucón, Araucanía	Tradicional	Arrendada
Puente Alto	Av. Concha y Toro N° 408, Puente Alto, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Puerto Aysén	Av. Arturo Prat N° 617, Puerto Aysén, Aysén	Tradicional	Arrendada
Puerto Montt	Urmeneta N° 575, Puerto Montt, Los Lagos	Tradicional	Propia
Puerto Montt Costanera	Antonio Varas N° 501, Puerto Montt, Los Lagos	Tradicional	Arrendada
Puerto Montt Ibáñez	Av. Presidente Ibáñez N° 600 Local 2 y 3, Puerto Montt, Los Lagos	Tradicional	Arrendada
Puerto Natales	Manuel Bulnes N° 598, Puerto Natales, Magallanes y de la Antártica Chilena	Work/Café	Propia
Puerto Nuevo Antofagasta	Baquedano N°50, Antofagasta, Antofagasta	Work/Café	Arrendada
Puerto Valparaíso	Urriola N° 101, Valparaíso, Valparaíso	Work/Café	Arrendada
Puerto Varas	Del Salvador N° 399, Puerto Varas, Los Lagos	Work/Café	Arrendada
Punta Arenas	Magallanes N° 997, Punta Arenas, Magallanes y de la Antártica Chilena	Tradicional	Propia
Punta Arenas ZF	Km 3,5 Norte Nro. 02235, Sitio 8 Manzana 9, Punta Arenas, Magallanes y de la Antártica Chilena	Work/Café	Arrendada
Purranque	Pedro Montt N° 198, Purranque, Los Lagos	Tradicional	Propia
Quillota	San Martín N° 170, Quillota, Valparaíso	Tradicional	Propia
Quilpué	Andrés Bello N° 556, Quilpué, Valparaíso	Tradicional	Propia
Rancagua	Sargento José Bernardo Cuevas N° 577, Rancagua, Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	WK Expresso	Propia
Rancagua Paseo	Av. Independencia N° 511, Rancagua, Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Tradicional	Propia
Rapa Nui	Policarpo Toro s/n, Isla de Pascua, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
Rengo	Av. Bisquert N° 39, Rengo, Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Tradicional	Arrendada
Reñaca	Carlos Condell N° 115 local 3, Viña del Mar, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
Rio Bueno	Comercio N° 621, Rio Bueno, Los Ríos	Tradicional	Propia
San Antonio	Av. Barros Luco N° 1613 Local 3, San Antonio, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
San Bernardo	Covadonga N° 587, San Bernardo, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
San Carlos	Balmaceda N° 425, San Carlos, Ñuble	Tradicional	Propia
San Damián	Av. Las Condes N° 11700 Torre A Local 101 A y 103 A, Vitacura, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
San Felipe Plaza	Merced N° 850, San Felipe, Valparaíso	Tradicional	Arrendada
San Fernando	Manuel Rodríguez N° 983, San Fernando, Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Tradicional	Propia
San Javier	Arturo Prat N° 2302, San Javier, Maule	Tradicional	Propia
San Joaquín	Av. Vicuña Mackenna N° 3195, San Joaquín, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
San Miguel	Av. José Miguel Carrera N° 5275, San Miguel, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
San Pedro de la Paz	Pedro Aguirre Cerda N° 1055 Local 19, San Pedro de la Paz, Biobío	Tradicional	Arrendada
San Vicente de Tagua Tagua	Germán Riesco N° 742, San Vicente de Tagua Tagua, Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Tradicional	Arrendada
Sánchez Fontecilla	Mariano Sánchez Fontecilla N° 310 Local 102 A, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Santa Cruz	Plaza de Armas N° 186, Santa Cruz, Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	Tradicional	Arrendada
Banca Privada Titanium	Av. Isidora Goyenechea N° 2800 Piso 40, Las Condes, Metropolitana	Private Banking	Arrendada

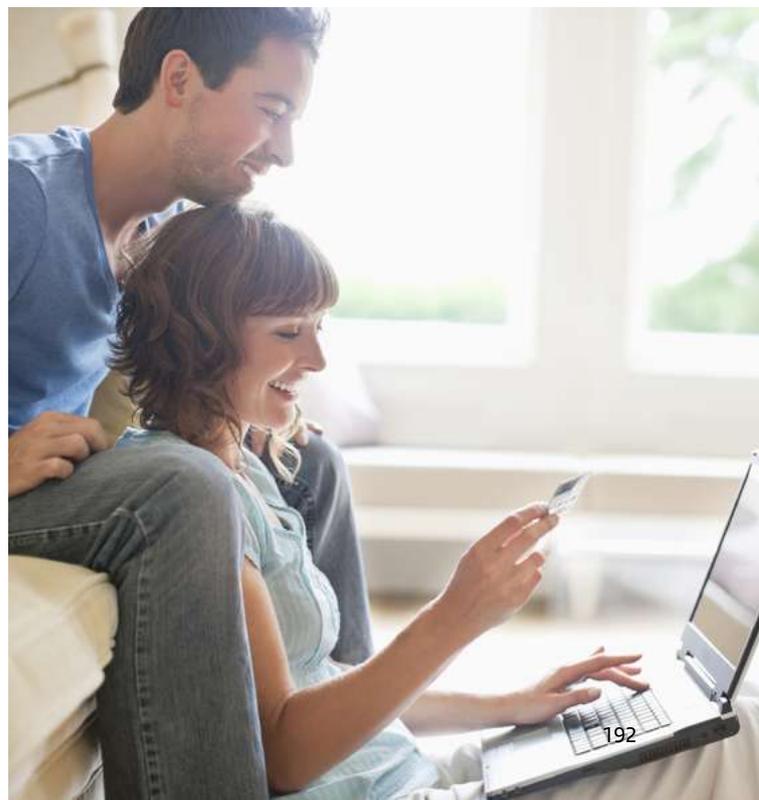
Santiago Down Town	Alameda N° 1449 Loc. 6 - Torre 2, Santiago, Metropolitana	Work/Café	Propia
Select Inversiones Bandera	Bandera N° 140 Of 202 S2, P2, Santiago, Metropolitana	Select	Propia
Banca Privada Isidora	Av.El Bosque Norte N°0211 oficina 601-602 Piso 6, Las Condes, Metropolitana	Select	Arrendada
Select Puerto Montt Costanera	Juan Solar Manfredini N° 41 piso 13, Puerto Montt, Los Lagos	Select	Arrendada
Site Contingencia Américo Vespucio	Av. Américo Vespucio N° 1777, Oficina 501 y 601, Vitacura, Metropolitana	Edificios Centrales	Arrendada
Site Contingencia San Damián	Av. Las Condes N° 11380 Oficina 71, Vitacura, Metropolitana	Edificios Centrales	Arrendada
Talagante	Av. O'Higgins N° 994, Talagante, Metropolitana	Tradicional	Propia
Talca	Uno Sur N° 1098, Talca, Maule	Work/Café	Arrendada
Talca Plaza	Uno Sur N° 853, Talca, Maule	Tradicional	Arrendada
Talcahuano	Av. Colón N° 500, Talcahuano, Biobío	Tradicional	Propia
Talcahuano Brisas del Sol	Autopista Concepción Talcahuano N° 6891 Local 30, Talcahuano, Biobío	Work/Café	Arrendada
Temuco	Arturo Prat N° 724 Local 101, Temuco, Araucanía	Work/Café	Arrendada
Temuco Avenida Alemania	Av. Alemania N° 0779, Temuco, Araucanía	Work/Café	Arrendada
Temuco Plaza	Arturo Prat N° 606, Temuco, Araucanía	WK Expresso	Propia
Territorial Cordillera	Av. Apoquindo N° 3472 Oficina 301 A Piso 3, Las Condes, Metropolitana	Territorial	Arrendada
Territorial Sur	Arturo Prat N° 724 Local 102 Segundo Piso, Temuco, Araucanía	Territorial	Arrendada
Torre Titanium	Av. Vitacura N° 2878 Local 104 y 105, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Traiguén	Errazuriz N° 500, Traiguén, Araucanía	Tradicional	Propia
Universidad Austral Valdivia	Av. Presidente Ibáñez s/n Isla Teja, Valdivia, Los Ríos	Tradicional	Arrendada
Universidad de Chile	Ahumada N° 52, Santiago, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
Valdivia	Av. Vicente Pérez Rosales N° 585, Valdivia, Los Ríos	Tradicional	Arrendada
Valdivia Arauco	Arauco N° 149, Valdivia, Los Ríos	Tradicional	Propia
Vallenar	Prat N° 976, Vallenar, Atacama	Tradicional	Arrendada
Valparaíso	Prat N° 882, Valparaíso, Valparaíso	Tradicional	Propia
Valparaíso Paseo Ross	Av. Argentina N° 540 Local 105-106, Valparaíso, Valparaíso	Work/Café	Arrendada
Victoria	Eleuterio Ramírez N° 601, Victoria, Araucanía	Tradicional	Propia
Vicuña Mackenna	Vicuña Mackenna N° 1230, Ñuñoa, Metropolitana	Tradicional	Propia
Villa Alemana	Av. Valparaíso N° 755, Villa Alemana, Valparaíso	Tradicional	Propia
Villanelo	Valparaíso N° 383, Viña del Mar, Valparaíso	WK Expresso	Arrendada
Villarrica	Pedro de Valdivia N° 778, Villarrica, Araucanía	Tradicional	Arrendada
Viña Plaza	Plaza Francisco Vergara N° 108	Tradicional	Arrendada
Viña Jardín	Seis Norte N° 745 Local 3, Viña del Mar, Valparaíso	Work/Café	Arrendada
Viña Libertad	Av. Libertad N° 781, Viña del Mar, Valparaíso	Work/Café	Arrendada
Vitacura	Vitacura N° 4325, Vitacura, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
WK Cerro El Plomo	Cerro El Plomo número N° 5260 Local 101- 102, Las Condes, Metropolitana	Work/Café	Arrendada
World Trade Center	Av. Andrés Bello N° 2711 Local 101, Las Condes, Metropolitana	Tradicional	Arrendada
Ahumada	Bombero Ossa N° 1040, Santiago, Metropolitana	Tradicional	Propia

Subsidiarias

[NCG 461 6.5.1.i, 6.5.1.ii, 6.5.1.iii, 6.5.1.iv, 6.5.1.v, 6.5.1.vi, 6.5.1.vii, 6.5.1.viii, 6.5.1.ix]

Razón Social	Santander Asesorías Financieras Limitada
Domicilio	Bandera 140, piso 6, Santiago
Objeto Social	<p>La sociedad tendrá como objeto prestar asesorías en materias de índole financiera en cualquiera de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
Naturaleza jurídica	Sociedad de Responsabilidad Limitada
Descripción de relaciones comerciales	Promoción de Servicios e Inversiones en instrumentos financieros de renta fija
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Promoción de Servicios e Inversiones en instrumentos financieros de renta fija
Patrimonio MUSD	4.095
Capital suscrito y pagado MUSD	402
Utilidad (Pérdida) MUSD	3.690
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	99,03 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	99,03 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	José Luis Jeria (Representante Legal)
Presidente del Directorio	No Aplica
Directores	No Aplica

Razón Social	Santander Corredora de Seguros Limitada
Domicilio	Bombero Ossa 1068, piso 6, Santiago
Objeto Social	La sociedad tendrá como objeto principal la intermediación remunerada en la contratación de toda clase de seguros.
Naturaleza jurídica	Sociedad de Responsabilidad Limitada
Descripción de relaciones comerciales	Uso de Canal e Inversiones en instrumentos financieros de renta fija
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Uso de Canal e Inversiones en instrumentos financieros de renta fija
Patrimonio MUSD	20.427
Capital suscrito y pagado MUSD	14.071
Utilidad (Pérdida) MUSD	9.476
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	99,75 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	99,75 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Francisco Bedos Rodríguez
Presidente del Directorio	No Aplica
Directores	No Aplica





Razón Social	Santander Consumer Finance Limitada
Domicilio	Moneda 1025, piso 7, Santiago
Objeto Social	La sociedad tendrá por objeto único hacer préstamos con o sin garantía, de conformidad con lo estipulado en el artículo sesenta y nueve número tres de la Ley General de Bancos.
Naturaleza jurídica	Sociedad de Responsabilidad Limitada
Descripción de relaciones comerciales	Financiamiento Bancario
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Financiamiento Bancario
Patrimonio MUSD	134.008
Capital suscrito y pagado MUSD	22.558
Utilidad (Pérdida) MUSD	19.015
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	51 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	51 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Cristian Amar Zapata (Representante Legal)
Presidente del Directorio	No Aplica
Directores	No Aplica

Razón Social	Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A.
Domicilio	Bandera 150, piso 8, Santiago
Objeto Social	El objeto de la sociedad es la operación de tarjetas de crédito, de tarjetas de débito y de tarjetas de pago con provisión de fondos, conforme con las disposiciones de la normativa del Banco Central de Chile y de la Comisión para el Mercado Financiero y la realización de todas las actividades y operaciones complementarias actualmente autorizadas o que en el futuro autorice la Comisión para el Mercado Financiero y el Banco Central de Chile o la entidad o servicio público que los sucedan o reemplacen.
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	Financiamiento Bancario
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Financiamiento Bancario
Patrimonio MUSD	29.889
Capital suscrito y pagado MUSD	22.872
Utilidad (Pérdida) MUSD	12.508
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	99,99 % (Directo) 0,01 % (Indirecto)
% Participación directa e indirecta	99,99 % (Directo) 0,01 % (Indirecto)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Fernando Benito Olivares
Presidente del Directorio	Sergio Ávila Salas
Directores	Guillermo Sabater Maroto Cristián Peirano Novoa Pedro Orellana Pineiro Luis Araya Martínez

Razón Social	Santander Gestión de Recaudación y Cobranza Limitada
Domicilio	Bandera 150 piso 10, Santiago
Objeto Social	Administración y cobranza de todo tipo de créditos pudiendo al efecto realizar todos los actos y contratos que conduzcan al cumplimiento del objeto.
Naturaleza jurídica	Sociedad de Responsabilidad Limitada
Descripción de relaciones comerciales	Banco en carga a la Sociedad la Gestion de cobranza de las obligaciones vencidas de sus clientes
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Cobranza a clientes por encargo del Banco
Patrimonio MUSD	10.637
Capital suscrito y pagado MUSD	1.380
Utilidad (Pérdida) MUSD	1.750
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	Sociedad de Propósito Especial
% Participación directa e indirecta	Sociedad de Propósito Especial
Variación anual de % participación	No aplica
Gerente	Cristián Hermsilla Bobadilla
Presidente del Directorio	No Aplica
Directores	No Aplica

Razón Social	Santander S.A. Sociedad Securitizadora
Domicilio	Bandera 140, piso 14, Santiago
Objeto Social	El objeto de la sociedad será exclusivamente celebrar y ejecutar todos los actos y contratos que conforme a la legislación y normativa aplicable, puedan realizar las sociedades securitizadoras.
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	No presenta relaciones comerciales relevantes con la matriz
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	No presenta relaciones comerciales relevantes con la matriz
Patrimonio MUSD	611
Capital suscrito y pagado MUSD	1.975
Utilidad (Pérdida) MUSD	-200
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	99,64 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	99,64 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Nicolás Fernández Ponce
Presidente del Directorio	Carmen de María Santos
Directores	Bárbara Evans González Sergio Ávila Salas Jorge Valencia de la Cerda Andrés Soto Cárdenas



Razón Social	Santander Corredores de Bolsa Limitada
Domicilio	Bandera 140, piso 6, Santiago
Objeto Social	La Sociedad tendrá como objeto exclusivo efectuar operaciones de corretaje de valores por cuenta propia o ajena como corredor de bolsa, ejecutando toda clase de operaciones propias de los corredores de bolsa, según las disposiciones legales y reglamentarias actualmente existentes o que se dicten en el futuro, como también la realización de todas aquellas actividades complementarias que la CMF autorice o haya autorizado a los corredores de bolsa.
Naturaleza jurídica	Sociedad de Responsabilidad Limitada
Descripción de relaciones comerciales	Inversiones en instrumentos financieros de renta fija y contratos derivados
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Inversiones en instrumentos financieros de renta fija y contratos derivados
Patrimonio MUSD	64.313
Capital suscrito y pagado MUSD	42.010
Utilidad (Pérdida) MUSD	4.785
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	50,59 % (Directo) 0,41 % (Indirecto)
% Participación directa e indirecta	50,59 % (Directo) 0,41 % (Indirecto)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Hernán Carrasco Campos
Presidente del Directorio	No Aplica
Directores	No Aplica

Razón Social	Klare Corredora de Seguros S.A.
Domicilio	Bandera 140, piso 14, Santiago
Objeto Social	La Sociedad tendrá por objeto, ya sea actuando individualmente o en conjunto con otros, dentro del territorio de la República de Chile, realizar intermediación en la contratación de todo tipo de seguros, incluyendo pero no limitado a seguros generales, de vida, de garantía y crédito; así como la intermediación de servicios relacionados a los seguros como asistencias de distinto tipo; y la realización de asesorías, mapas de riesgos, consultorías, prestar todo tipo de servicios relacionados a la contratación de seguros. Para estos efectos, la Sociedad podrá ejecutar todos los actos o contratos necesarios para cumplir con el objeto social, el desarrollo de su negocio o la inversión de los fondos disponibles de la Sociedad
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	No presenta relaciones comerciales relevantes con Banco
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	No presenta relaciones comerciales relevantes con Banco
Patrimonio MUSD	-1.966
Capital suscrito y pagado MUSD	9.819
Utilidad (Pérdida) MUSD	-2.781
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	50,10 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	50,10 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Nicolás Pavez Gangas
Presidente del Directorio	Guillermo Sabater Maroto
Directores	Marcos Thomas Ávila Andrés Videla Jiménez Sergio Bórquez Olivari Catalina Correa Bulnes





Razón Social	Bansa Santander S.A.
Domicilio	Bandera 140, piso 20, Santiago
Objeto Social	<p>a) Comprar, vender, permutar, constituir, explotar y administrar bienes raíces, ya sea, por cuenta propia o de terceros, efectuar loteos o subdivisiones de terrenos.</p> <p>b) Explotar a cualquier título, adquirir, enajenar, arrendar, ceder o recibir el uso y goce, recibir o dar en leasing de cualquier naturaleza, por cuenta propia o ajena, toda clase de bienes muebles o inmuebles, nacionales o extranjeros, corporales o incorporales, derechos y toda clase de títulos o valores, sea o no mobiliarios.</p> <p>c) Compra, cesión, factoring, custodia y cobranza de toda clase de créditos, bonos médicos, cheques, letras de cambio, facturas, títulos de crédito, documentos y efectos de comercio en general, actuando por cuenta propia o ajena</p> <p>d) Prestar servicios de administración y asesoría en general y de intermediación de bienes muebles o inmuebles.</p> <p>e) Ingresar como socia, tomar interés o formar sociedades, comunidades o asociaciones, ya sea, con personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras; y formar sociedades y asociaciones de todo tipo con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que sean conducentes a los objetivos sociales; y</p> <p>f) En general, la sociedad podrá realizar todos los actos y celebrar todos los contratos que sean necesarios o conducentes al objeto social precedentemente señalado.</p> <p>La Sociedad amplió su giro al de financiamiento de concesionarios automotrices, esta actividad económica actualmente es la principal. En los presentes estados financieros dicha actividad es denominada floor plan, y consiste en otorgar a los concesionarios líneas de inventario revolvente destinadas a la compra y venta del stock de vehículos nuevos.</p>
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	No presenta relaciones comerciales relevantes con Banco
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	No presenta relaciones comerciales relevantes con Banco
Patrimonio MUSD	32.405
Capital suscrito y pagado MUSD	32.245
Utilidad (Pérdida) MUSD	4.674
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	Sociedad de Propósito Especial
% Participación directa e indirecta	Sociedad de Propósito Especial
Variación anual de % participación	No aplica
Gerente	Cristián Amar Zapata
Presidente del Directorio	Guillermo Sabater Maroto
Directores	Sergio Ávila Salas Luis Araya Martínez



Razón Social	Multiplica SpA.
Domicilio	Bandera 140, piso 7, Santiago
Objeto Social	La Sociedad tendrá por objeto el desarrollo de programas de incentivos para fomentar la compra e intermediación de bienes y servicios mediante la utilización de tarjetas de pago en entidades afiliadas a tales programas; la compra de Millas LATAM Pass para su comercialización, venta e intermediación a las referidas entidades afiliadas; y la compra, venta e intermediación al menudeo, por sí o por intermedio de terceros, de toda clase de bienes muebles y servicios.
Naturaleza jurídica	Sociedad por Acciones
Descripción de relaciones comerciales	Alianza comercial Más Millas y Tienda Santander
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Alianza comercial Más Millas y Tienda Santander
Patrimonio MUSD	2.892
Capital suscrito y pagado MUSD	5.123
Utilidad (Pérdida) MUSD	-780
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	Sociedad de Propósito Especial
% Participación directa e indirecta	Sociedad de Propósito Especial
Variación anual de % participación	No aplica
Gerente	Marcos Thomas Ávila
Presidente del Directorio	No Aplica
Directores	No Aplica

Razón Social	PagoNxt Trade Chile SpA
Domicilio	Agustinas 1127, piso 3, Santiago
Objeto Social	La Sociedad tendrá por objeto a) la prestación de servicios de procesamiento y transmisión de datos, bases de datos y recursos. b) la prestación de accesos a los servicios, bases de datos y recursos anteriormente descritos. c) el diseño, programación y desarrollo de todo tipo de aplicaciones, plataformas y páginas web relacionados con las actividades anteriormente descritas. d) la prestación de servicios de apoyo a las actividades anteriormente descritas, incluyendo la realización de todo tipo de actos y contratos que sean necesarios y/o convenientes para la consecución del objeto social. e) la prestación de asesoría en administración, contabilidad, auditoría, gestión y control. f) la actuación como mandatario para el cobro. g) en general, todas las operaciones que estén directa o indirectamente relacionadas con los objetos y actividades antes mencionados, en el sentido más amplio posible, sin ningún tipo de restricción y limitación, y que estén orientadas a facilitar la extensión y desarrollo de las mismas.
Naturaleza jurídica	Sociedad por Acciones
Descripción de relaciones comerciales	Servicios tecnológicos y de apoyo sobre productos bancarios de Comercio exterior
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Servicios tecnológicos y de apoyo sobre productos bancarios de Comercio exterior
Patrimonio MUSD	1.317
Capital suscrito y pagado MUSD	815
Utilidad (Pérdida) MUSD	502
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	Sociedad de Propósito Especial
% Participación directa e indirecta	Sociedad de Propósito Especial
Variación anual de % participación	No aplica
Gerente	Nicolás Trajman Hernández
Presidente del Directorio	No Aplica
Directores	No Aplica

Razón Social	Redbanc S.A.
Domicilio	Cerro El Plomo 5630, piso 13, Santiago
Objeto Social	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	Sin información
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Sin información
Patrimonio MUSD	14.258
Capital suscrito y pagado MUSD	4.109
Utilidad (Pérdida) MUSD	864
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	33,43 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	33,43 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Álex Van de Wyngard
Presidente del Directorio	Jorge Díaz Vial
Directores	Víctor Osvaldo Toledo Sandoval Vesna Mandakovic Erwin Otto Gustav Hahn Huber Manuel Gómez Matías Braun Llona Pedro Enrique Robles Echeverría Joaquín Contardo Silva Diego Regueiro

Razón Social	Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A.
Domicilio	Nueva Costanera 4091, piso 4, Vitacura
Objeto Social	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	Sin información
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Sin información
Patrimonio MUSD	9.621
Capital suscrito y pagado MUSD	1.369
Utilidad (Pérdida) MUSD	1.965
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	29,29 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	29,29 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Rodrigo Roblero Arriagada
Presidente del Directorio	Guillermo Tagle Quiroz
Directores	Jaime Munita Valdivieso Juan Andrés Camus Camus Jorge Claude Bourdel José Antonio Martínez Zugarramurdi Miguel Mata Huerta Cristian Rodríguez Allendes Arturo Concha Ureta Héctor Herrera Echeverría Sergio Concha Munilla

Razón Social	Centro de Compensación Automatizado S.A.
Domicilio	Miraflores 222, piso 12, Santiago
Objeto Social	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	Sin información
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Sin información
Patrimonio MUSD	16.104
Capital suscrito y pagado MUSD	311
Utilidad (Pérdida) MUSD	5.784
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	33,33 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	33,33 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Américo Becerra Morales
Presidente del Directorio	José Manuel Mena Valencia
Directores	Oscar von Chrismar José Luis De La Rosa Muñoz



Razón Social	Transbank S.A.
Domicilio	Isidora Goyenechea 3520, piso 2, Las Condes
Objeto Social	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	Sin información
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Sin información
Patrimonio MUSD	154.697
Capital suscrito y pagado MUSD	111.312
Utilidad (Pérdida) MUSD	22.643
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	25 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	25 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Vicente Tredinick Rogers
Presidente del Directorio	Julio Guzmán Herrera
Directores	Gonzalo Campero Peters Fernando Cañas Berkowitz Martín Bameule Bertuzzi Álvaro Alliende Edwards Isabel Margarita Cabello Víctor Orellana Ángel Alejandro Leay Cabrera Ricardo Fry Vanni

Razón Social	Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.
Domicilio	Cerro Colorado 5240, Torre II, piso 8, oficina 8A, Las Condes
Objeto Social	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	Sin información
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Sin información
Patrimonio MUSD	8.947
Capital suscrito y pagado MUSD	3.603
Utilidad (Pérdida) MUSD	654
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	15,00 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	15,00 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Rodrigo Osorio Petit
Presidente del Directorio	Arturo Concha Ureta
Directores	Andrés Sanfuentes Vergara Alejandro Alarcón Pérez Sergio Concha Munilla Carlos Budnevich Le-Fort José Isla Valle René Lehueué Fuenzalida Felipe Montt Fuenzalida Renato Peñafiel Muñoz

Razón Social	Administrador Financiero de Transantiago S.A.
Domicilio	Avenida El Bosque Norte 0211, piso 3, oficina 329, Las Condes
Objeto Social	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	Sin información
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Sin información
Patrimonio MUSD	23.262
Capital suscrito y pagado MUSD	22.180
Utilidad (Pérdida) MUSD	4.135
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	20 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	20 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Armando Espinoza
Presidente del Directorio	Jorge Díaz Vial
Directores	Mario Gómez Dubravčić Rosa Ackermann O'Reilly Mauricio Chandía Díaz Juan Carlos Ferrer Oritz





Razón Social	Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A
Domicilio	Cerro Colorado N°5240, Edificio Torre del Parque I, piso 18, Las Condes. Santiago
Objeto Social	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	Sin información
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Sin información
Patrimonio MUSD	16.365
Capital suscrito y pagado MUSD	14.335
Utilidad (Pérdida) MUSD	1.212
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	12,48 % (Directo)
% Participación directa e indirecta	12,48 % (Directo)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Felipe Ledermann Bernal
Presidente del Directorio	Arturo Concha Ureta
Directores	Andrés Sanfuentes Vergara Alejandro Alarcón Pérez Sergio Concha Munilla Carlos Budnevich Le-Fort Alejandro Alarcón Pérez José Isla Valle René Lehuedé Fuenzalida Felipe Montt Fuenzalida Renato Peñafiel Muñoz

Razón Social	Comder Contraparte Central S.A.
Domicilio	Cerro Colorado N°5240, Edificio Torre del Parque I, piso 18, Las Condes. Santiago
Objeto Social	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario
Naturaleza jurídica	Sociedad Anónima
Descripción de relaciones comerciales	Sin información
Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de empresa matriz	Sin información
Patrimonio MUSD	13.449
Capital suscrito y pagado MUSD	12.244
Utilidad (Pérdida) MUSD	2.084
% que representa la inversión sobre total de activos individuales	12,48 % (Indirecto)
% Participación directa e indirecta	12,48 % (Indirecto)
Variación anual de % participación	-
Gerente	Felipe Ledermann Bernal
Presidente del Directorio	Arturo Concha Ureta
Directores	Andrés Sanfuentes Vergara Alejandro Alarcón Pérez Sergio Concha Munilla Carlos Budnevich Le-Fort Alejandro Alarcón Pérez José Isla Valle René Lehuedé Fuenzalida Felipe Montt Fuenzalida Renato Peñafiel Muñoz

Malla de propiedad

[NCG 461 6.5.1.x]



Hechos Esenciales 2023

[NCG 461 9]

06 de enero de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE U-7 Y T-18

Informa como hecho esencial que Banco Santander-Chile llevó a cabo la colocación de bonos desmaterializados y al portador en el mercado local. Se colocaron bonos Serie U-7 por un total de 3.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de septiembre de 2027, y bonos Serie T-18 por un total de 75.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de diciembre de 2027.

11 de enero de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-3

Informa como hecho esencial que Banco Santander-Chile realizó la colocación de bonos Serie AA-3 por un monto total de 13.600.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de septiembre de 2030.

17 de enero de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE W-5

Informa como hecho esencial que se llevó a cabo la colocación de bonos Serie W-5 por un total de 310.000 UF con vencimiento el 1 de marzo de 2028.

20 de febrero de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE W-3

Informa como hecho esencial que Banco Santander-Chile realizó la colocación de bonos Serie W-3 por un monto total de 700.000 UF con vencimiento el 1 de junio de 2026.

23 de febrero de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-7

Informa como hecho esencial que se colocaron bonos Serie AA-7 por un monto total de 5.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de agosto de 2026.

01 de marzo de 2023

COLOCACIÓN DE BONO SERIE AA-7

Informa como hecho esencial que Banco Santander-Chile realizó la colocación de un bono Serie AA-7 por 15.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de agosto de 2026.

14 de marzo de 2023

CITA A JUNTA ORDINARIA DE ACCIONISTAS

Informa como hecho esencial que Banco Santander-Chile convocó a una Junta Ordinaria de Accionistas para el 19 de abril de 2023. Considerando abordar la aprobación de la memoria y balance del año 2022, la distribución de utilidades y la elección del Directorio.

15 de marzo de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-3

Informa como hecho esencial que, el 15 de marzo de 2023, se realizó la colocación de bonos Serie AA-3 por un monto total de 85.250.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de septiembre de 2030.

16 de marzo de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-7

Informa como hecho esencial que, el 16 de marzo de 2023, se efectuó la colocación de bonos Serie AA-7 por un monto de 2.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de agosto de 2026.

23 de marzo de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-7

Informa como hecho esencial que, el 23 de marzo de 2023, se realizó la colocación de bonos Serie AA-7 por un monto total de 24.250.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de agosto de 2026.

28 de marzo de 2023

RENUNCIA Y NOMBRAMIENTO DE DIRECTOR SUPLENTE

Informa como hecho esencial que, el 28 de marzo de 2023, se registró la renuncia del director suplente Oscar von Chrismar Carvajal y se nombró a María Olivia Recart Herrera en su reemplazo.

29 de marzo de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-7

Informa como hecho esencial que, el 29 de marzo de 2023, se llevó a cabo la colocación de bonos Serie AA-7 por un monto de 1.390.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de agosto de 2026.

30 de marzo de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-7

Informa como hecho esencial que, el 30 de marzo de 2023, se completó la colocación de bonos Serie AA-7 por un total de 5.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de agosto de 2026.

12 de abril de 2023

EMISIÓN DE BONO EN DÓLARES

Informa como hecho esencial que, el 12 de abril de 2023, se realizó la emisión de un bono en dólares a través del programa EMTN por un monto de USD 30.000.000 con vencimiento el 19 de abril de 2024.

20 de abril de 2023

ELECCIÓN DE DIRECTORES Y DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS

Informa como hecho esencial que el 19 de abril de 2023, se celebró la Junta Ordinaria de Accionistas de Banco Santander-Chile. En esta junta se eligieron como Directores Titulares a Claudio Melandri Hinojosa, Rodrigo Vergara Montes (Independiente), Orlando Poblete Iturrate (Independiente), Félix de Vicente Mingo (Independiente), María Olivia Recart Herrera (Independiente), Ana Dorrego de Carlos, Rodrigo Echenique Gordillo, Lucía Santa Cruz Sutil y Blanca Bustamante Bravo (Independiente); y como Directores Suplentes a Juan Pedro Santa María Pérez (Independiente) y Alfonso Gómez Morales (Independiente). Además, se acordó la distribución de un dividendo de \$257.469.221 por acción con cargo a la utilidad del ejercicio 2022, disponible a partir del 26 de abril de 2023 para quienes estén inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del 20 de abril de 2023.

24 de abril de 2023

EMISIÓN DE BONO EN YENES JAPONESES

Informa como hecho esencial que el 24 de abril de 2023, Banco Santander-Chile llevó a cabo la emisión de un bono en yenes japoneses a través de su programa EMTN. El monto de la emisión fue de JPY 10.500.000.000, con vencimiento el 28 de abril de 2024, y una tasa de colocación del 0.60%.

16 de mayo de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS DESMATERIALIZADOS

Informa como hecho esencial que el 16 de mayo de 2023, Banco Santander-Chile realizó la colocación de bonos desmaterializados y al portador en el mercado local. Esta operación se efectuó con cargo a la línea inscrita en el Registro de Valores de la CMF bajo el número 20220013, del 15 de noviembre de 2022. Los bonos Serie AA-1, con nemotécnico BSTDA11222, fueron colocados por un monto total de 17.700.000.000 de pesos, con vencimiento el 1 de diciembre de 2028, y una tasa promedio de colocación del 6.68%.

17 de mayo de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-7 Y AA-1

Informa como hecho esencial que Banco Santander-Chile realizó la colocación de bonos Serie AA-7 por un total de 4.660.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de agosto de 2026 y bonos Serie AA-1 por 1.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de diciembre de 2028. Las tasas promedio de colocación fueron de 7.25% y 6.64%, respectivamente.

24 de mayo de 2023

EMISIÓN DE BONO EN YENES

Informa como hecho esencial que se efectuó la emisión de un bono en yenes japoneses por un monto de JPY 7.000.000.000 con vencimiento el 30 de mayo de 2025, a una tasa de colocación de 0.78%, a través del programa EMTN.

26 de mayo de 2023

APROBACIÓN DE OPERACIÓN CON PARTES RELACIONADAS

Informa como hecho esencial que el Directorio de Banco Santander-Chile aprobó una operación con partes relacionadas, consistente en un contrato de promesa de arriendo con Navegante Américo Vespucio SpA para las futuras oficinas del banco.

30 de mayo de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-1

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie AA-1 por un monto de 6.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de diciembre de 2028, a una tasa promedio de colocación de 6.70%.

08 de junio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-1 Y AA-10

Informa como hecho esencial que se llevaron a cabo las colocaciones de bonos Serie AA-1 por 3.000.000.000 de pesos y Serie AA-10 por 5.000.000.000 de pesos con vencimientos el 1 de diciembre de 2028 y el 1 de marzo de 2026, a tasas de 6.35% y 7.06%, respectivamente.

09 de junio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-1

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie AA-1 por un monto total de 47.200.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de diciembre de 2028. La tasa promedio de colocación fue de 6.50%.

12 de junio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-7 Y AA-8

Informa como hecho esencial que se llevaron a cabo las colocaciones de bonos Serie AA-7 por 7.650.000.000 de pesos y Serie AA-8 por 13.000.000.000 de pesos, con vencimientos el 1 de agosto de 2026 y el 1 de septiembre de 2027, a tasas de 6.80% y 6.63% respectivamente.

13 de junio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-8

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie AA-8 por un monto total de 4.500.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de septiembre de 2027. La tasa promedio de colocación fue de 6.58%.

14 de junio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-8 Y AA-10

Informa como hecho esencial que se llevaron a cabo las colocaciones de bonos Serie AA-8 por 3.000.000.000 de pesos y Serie AA-10 por 1.500.000.000 de pesos, con vencimientos el 1 de septiembre de 2027 y el 1 de marzo de 2026, a tasas de 6.58% y 6.85% respectivamente.

15 de junio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE W-3

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie W-3 por un monto total de 600.000 UF con vencimiento el 1 de junio de 2026. La tasa promedio de colocación fue de 3.96%.

16 de junio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-8

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie AA-8 por un monto total de 3.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de septiembre de 2027. La tasa promedio de colocación fue de 6.43%.

28 de junio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-8 Y AA-10

Informa como hecho esencial que se llevaron a cabo las colocaciones de bonos Serie AA-8 por 3.000.000.000 de pesos y Serie AA-10 por 4.500.000.000 de pesos, con vencimientos el 1 de septiembre de 2027 y el 1 de marzo de 2026, a tasas de 6.24% y 6.60% respectivamente.

30 de junio de 2023

SANCIÓN DE MULTA

Informa como hecho esencial que, a raíz de una sentencia de la Corte Suprema del 28 de junio de 2023, Banco Santander-Chile ha sido sancionado con una multa de 800 Unidades de Fomento por no haber informado oportunamente operaciones sospechosas.

04 de julio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-10

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie AA-10 por un monto total de 4.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de marzo de 2026. La tasa promedio de colocación fue de 6.55%.

06 de julio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-10 Y AA-8

Informa como hecho esencial que se llevaron a cabo las colocaciones de bonos Serie AA-10 por 6.000.000.000 de pesos y Serie AA-8 por 6.000.000.000 de pesos, con vencimientos el 1 de marzo de 2026 y el 1 de septiembre de 2027, a tasas de 6.53% y 6.36% respectivamente.

14 de julio de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-10

Informa como hecho esencial que Banco Santander-Chile realizó la colocación de bonos Serie AA-10 por un total de 2.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de marzo de 2026. La tasa promedio de colocación fue de 6.45%.

07 de agosto de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-10

Informa como hecho esencial que se llevó a cabo la colocación de bonos Serie AA-10 por un monto total de 2.000.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de marzo de 2026. La tasa promedio de colocación de los títulos fue de 6.15%.

01 de septiembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE W-5

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie W-5 por un total de 1.515.000 UF con vencimiento el 1 de marzo de 2028. La tasa promedio de colocación fue de 3.58%.

21 de septiembre de 2023

APROBACIÓN DE FUSIÓN POR ABSORCIÓN

Informa como hecho esencial que el Directorio del Banco aprobó la fusión por absorción de Santander Corredores de Seguro Ltda. Esta operación se enmarca dentro de la estrategia de simplificación y eficiencia operativa del banco.

28 de septiembre de 2023

EMISIÓN DE BONO EN DÓLARES

Informa como hecho esencial que el 28 de septiembre de 2023, el Banco emitió un bono en dólares a través de su programa EMTN, por un monto de USD 1.000.000.000 con vencimiento el 5 de octubre de 2028. La tasa de interés para esta emisión fue fijada en 5.125%.

20 de octubre de 2023

EMISIÓN DE BONO EN YENES

Informa como hecho esencial que se llevó a cabo la emisión de un bono en yenes japoneses a través de nuestro programa EMTN por un monto de JPY 8.000.000.000 con vencimiento el 27 de octubre de 2025, a una tasa de colocación de 0.845%.

15 de noviembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE W-5

Informa como hecho esencial que se llevó a cabo la colocación de bonos Serie W-5 por un monto total de 1.270.000 de UF con vencimiento el 1 de marzo de 2028, a una tasa promedio de colocación de 4.25%.

21 de noviembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE W-5

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie W-5 por un monto total de 600.000 de UF con vencimiento el 1 de marzo de 2028, a una tasa promedio de colocación de 4.10%.

23 de noviembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE 24-13

Informa como hecho esencial que se llevó a cabo la colocación de bonos Serie 24-13 por un monto total de 700.000 de UF con vencimiento el 1 de septiembre de 2029, a una tasa promedio de colocación de 3.79%.

24 de noviembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-13

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie AA-13 por un monto total de 100.000 de UF con vencimiento el 1 de septiembre de 2029, a una tasa promedio de colocación de 3.79%.

05 de diciembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-2

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie AA-2 por un monto total de 18.250.000.000 de pesos con vencimiento el 1 de junio de 2029, a una tasa promedio de colocación de 6.43%.

14 de diciembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-13

Informa como hecho esencial que se llevó a cabo la colocación de bonos Serie AA-13 por un total de 140.000 UF con vencimiento el 1 de septiembre de 2029, a una tasa promedio de colocación de 3.26%.

20 de diciembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-9 Y AA-13

Informa como hecho esencial que se realizaron colocaciones de bonos Serie AA-9 por 3.000.000.000 de pesos y Serie AA-13 por 80.000 UF, con vencimientos el 1 de noviembre de 2030 y el 1 de septiembre de 2029, a tasas de 6.25% y 3.26% respectivamente.

27 de diciembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS SERIE AA-13

Informa como hecho esencial que se realizó la colocación de bonos Serie AA-13 por un monto total de 140.000 UF con vencimiento el 1 de septiembre de 2029, a una tasa promedio de colocación de 3.25%.

28 de diciembre de 2023

COLOCACIÓN DE BONOS DESMATERIALIZADOS

Informa como hecho esencial que el 28 de diciembre de 2023, Banco Santander-Chile realizó la colocación de bonos desmaterializados y al portador en el mercado local, con cargo a las siguientes líneas: inscrita en el Registro de Valores de la CMF bajo el número 20220013 con fecha 15 de noviembre de 2022, Bonos Serie AA-13 con nemotécnico BSTD130923 por un monto total de 150.000 UF y vencimiento el 1 de septiembre de 2029 a una tasa promedio de colocación de 3.30%; y bajo el número 07/2019 con fecha 30 de septiembre de 2019, Bonos Serie W-3 con nemotécnico BSTDW31218 por un monto total de 700.000 UF y vencimiento el 1 de junio de 2026 a una tasa promedio de colocación de 3.63%.

TABLAS DE INDICADORES



Norma de Carácter General N° 461 Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

CATEGORÍA	CONTENIDO	PÁGINA
2. Perfil de la identidad	2.1 Misión, visión, propósito y valores	18
	2.2 Información histórica	10
	2.3 Propiedad	
	2.3.1 Situación de control	84
	2.3.2 Cambios importantes en la propiedad o control	84
	2.3.3 Identificación de socios o accionistas mayoritarios	84
	2.3.4.i Descripción de serie de acciones	84
	2.3.4.ii Política de dividendos	87
	2.3.4.iii.a Información estadística: Dividendos	87
	2.3.4.iii.b Información estadística: Transacciones en bolsas	86
	2.3.4.iii.c Información estadística: Número de accionistas	84
	2.3.5 Otros Valores	87
3. Gobierno corporativo	3.1 Marco de gobernanza	
	3.1.i Buen funcionamiento gobierno corporativo	66, 67
	3.1.ii Enfoque de sostenibilidad estratégico	52
	3.1.iii Detección y prevención de conflictos de interés y otras prácticas	67
	3.1.iv Identificación y relación con grupos de interés	59
	3.1.v Promoción e innovación de I+D	102, 105
	3.1.vi Detección y reducción de barreras de diversidad e inclusión	140
	3.1.vii Preservación de la diversidad a lo largo de la organización	140
	3.1 Organigrama	67
	3.2 Directorio	
	3.2.i Identificación de Directorio	69
	3.2.ii Ingresos de miembros	74
	3.2.iii Política de contratación de asesorías	72
	3.2.iv Matriz	75
	3.2.v Inducción	77
	3.2.vi Reunión con unidades clave	72
	3.2.vii Información sobre asuntos ambientales y sociales	73
	3.2.viii Visitas a terreno	*
	3.2.ix Evaluación de desempeño	78
	3.2.ix.a Áreas de perfeccionamiento	78
3.2.ix.b Barreras de diversidad	67, 77, 98	
3.2.ix.c Asesorías independientes para definir mejoras o áreas de perfeccionamiento	72	

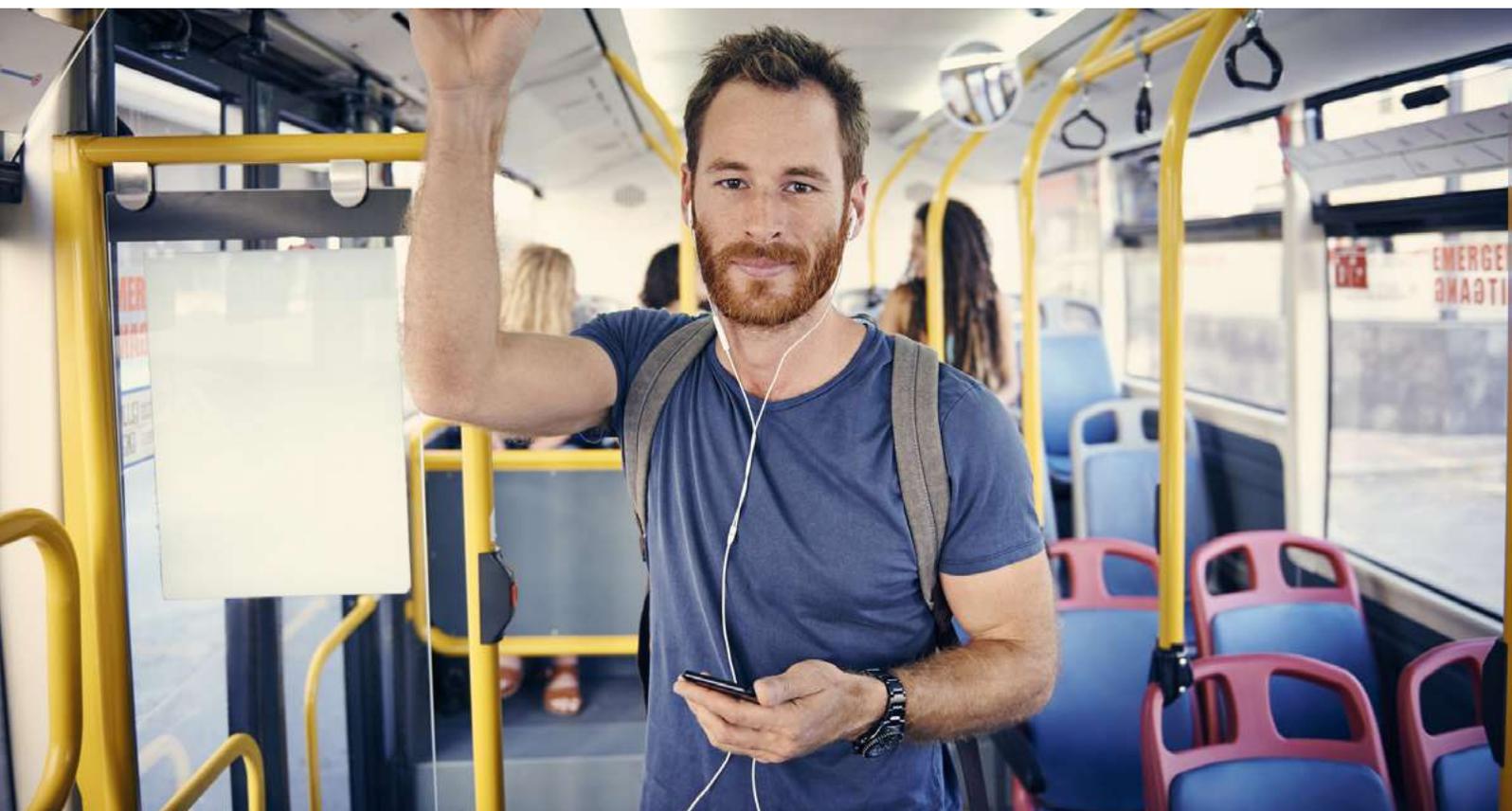
CATEGORÍA	CONTENIDO	PÁGINA
	3.2.x	Número de reuniones 79
	3.2.xi	Situaciones de crisis 78
	3.2.xii.a	Actas de las sesiones 79
	3.2.xii.b	Minutas de las sesiones 79
	3.2.xii.c	Canal de denuncias 98
	3.2.xii.d	Texto definitivo de cada acta 79
	3.2.xiii.a	Directores, por sexo 70
	3.2.xiii.b	Directores, por nacionalidad y sexo 70
	3.2.xiii.c	Directores, por rango de edad y sexo 70
	3.2.xiii.d	Directores, por antigüedad y sexo 70
	3.2.xiii.e	Directores en situación de discapacidad, por sexo 70
	3.2.xiii.f	Brecha salarial del Directorio 74
3.3	Comités del Directorio	
	3.3.i	Descripción de comités 72
	3.3.ii	Integrantes de comités 72
	3.3.iii	Ingresos por comité 74
	3.3.iv	Principales actividades 72
	3.3.v	Asesorías 72
	3.3.vi	Reunión con unidades clave 72
	3.3.vii	Reporte al Directorio 72
3.4	Ejecutivos principales	
	3.4.i	Identificación de ejecutivos principales 80
	3.4.ii	Remuneraciones 83
	3.4.iii	Planes de compensación 83
	3.4.iv	Participación en la propiedad 83
3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales	52, 66
3.6	Gestión de riesgos	
	3.6.i	Directrices de gestión de riesgos 91
	3.6.ii.a	Riesgos y oportunidades inherentes de la actividad 92, 169
	3.6.ii.b	Riesgos relacionados a la seguridad de información 118
	3.6.ii.c	Riesgos relacionados a la libre competencia 94
	3.6.ii.d	Riesgos relacionados a la salud y seguridad **
	3.6.ii.e	Otros riesgos medioambientales o sociales 94
	3.6.iii	Detección de riesgos 91
	3.6.iv	Rol del Directorio en monitoreo de riesgos 91
	3.6.v	Unidad de gestión de riesgos 91
	3.6.vi	Unidad de auditoría interna 99
	3.6.vii	Código de ética 97
	3.6.ix	Canal de denuncias 98
	3.6.xi	Revisión de estructuras salariales 83
	3.6.xii	Revisión de políticas de compensación 83
	3.6.xiii	Modelo de prevención del delito (Ley. 20.393) 67
3.7	Relación con los grupos de interés y el público en general	
	3.7.i	Relaciones con los grupos de interés 59
	3.7.ii	Procedimiento de mejoramiento en la elaboración y difusión de la información 88
	3.7.iii	Procedimiento para informar a la junta de accionistas sobre las capacidades y características de los directores a elección 88
	3.7.iv	Participación remota de accionistas 88

CATEGORÍA	CONTENIDO	PÁGINA
4. Estrategia	4.1 Horizontes de tiempo	51
	4.2 Objetivos estratégicos	48, 53
	4.3 Planes de inversión	105
5. Dotación de personal	5.1 Personas	
	5.1.1 Número de personas, por sexo	128, 129
	5.1.2 Número de personas, por nacionalidad	128, 180
	5.1.3 Número de personas, por rango de edad	128, 181
	5.1.4 Antigüedad laboral	128, 182
	5.1.5 Número de personas con discapacidad	128, 182
	5.2 Formalidad laboral	128, 182
	5.3 Adaptabilidad laboral	128, 182
	5.4 Equidad salarial por sexo	
	5.4.1 Política de equidad	143
	5.4.2 Brecha salarial	143
	5.5 Acoso laboral y sexual	98
	5.6 Seguridad laboral	146
	5.7 Permiso postnatal	143
	5.8 Capacitación y beneficios	
	5.8.i Monto invertido en capacitación	133
	5.8.ii Número de personal capacitado	133
	5.8.iii Promedio anual de horas de capacitación	133
	5.8.iv Temas de las capacitaciones	133
	5.8 Beneficios por vínculo laboral	137
	5.9 Política de subcontratación	151
6. Modelo de negocios	6.1 Sector industrial	
	6.1.i Naturaleza de productos y servicios	22
	6.1.ii Competencia	22
	6.1.iii Marco legal	23
	6.1.iv Entidades reguladoras	23
	6.1.v Grupos de interés	59
	6.1.vi Afiliación a gremios	61
	6.2 Negocios	
	6.2.i Principales bienes y servicios	22
	6.2.ii Canales de venta y distribución	22
	6.2.iii Proveedores que representan el 10% del total de compras	22
	6.2.iv Clientes que representen el 10% del ingreso	22
	6.2.v Marcas utilizadas	22
	6.2.vi Patentes de propiedad	22
	6.2.vii Licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad	22
	6.3 Grupos de interés	59
	6.4 Propiedades e instalaciones	185
	6.5 Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	
	6.5.1 Subsidiarias y asociadas	192
6.5.2 Inversión en otras sociedades	192	

CATEGORÍA	CONTENIDO	PÁGINA
7. Gestión de proveedores	7.1 Pago a proveedores	
	7.1 Política de pago a proveedores	153
	7.1.i Número de facturas pagadas	153
	7.1.ii Monto total	153
	7.1.iii Monto total mora	153
	7.1.iv Número de proveedores de las facturas pagadas	153
	7.1.v Acuerdos inscritos Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional	153
7.2 Evaluación de proveedores	152	
8. Indicadores	8.1 Cumplimiento legal y normativo	
	8.1.1 En relación con clientes	99
	8.1.2 En relación con sus trabajadores	99
	8.1.3 Medioambiental	99
	8.1.4 Libre Competencia	99
	8.1.5 Otros	99
8.2 Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	210	
9. Hechos relevantes o esenciales	202	
10. Comentarios de accionistas y del Comité de Directores	1778	
11. Informes financieros		

* Durante 2023, los miembros del Directorio no realizaron visitas a las sucursales del Banco.

** Santander no ha identificado riesgos que pongan en peligro la salud y seguridad de sus clientes.



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

CATEGORÍA	CONTENIDO	PÁGINA	
Banca comercial			
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	Número de filtraciones de datos, porcentaje que implica información de identificación personal (PII), y número de titulares de cuentas afectados	120
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	119
Inclusión financiera y generación de capacidades	FN-CB-240a.1	Número y cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	159
	FN-CB-240a.2	Número y cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	159
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infra bancarizados	159
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infra bancarizados o desatendidos	157
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	94, 125, 126
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	100
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	98
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia (stress-test) obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades del negocio	166, 170
Parámetros de la actividad	FN-CB-000.A	Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: personales y pequeñas empresas	183
	FN-CB-000.B	Número y valor de los préstamos por segmento: personales, pequeñas empresas, y corporativos	183
Banca de inversiones			
Incorporación de factores ASG en las actividades de la banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.1	Ingresos de transacciones de suscripción, asesoramiento y bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria	126
	FN-IB-410a.2	Número y valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria	126
	FN-IB-410a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje	126
Ética empresarial	FN-IB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	100
	FN-IB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	98
Integridad profesional	FN-IB-510b.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia	99
	FN-IB-510b.4	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia	56



CATEGORÍA	CONTENIDO	PÁGINA	
Gestión del riesgo sistémico	FN-IB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia (stress-test) obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades del negocio	166, 170
	FN-IB.550b.1	Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT)	*
Incentivos para empleados y toma de riesgos	FN-IB.550b.2	Porcentaje de la remuneración variable de los tomadores de riesgos materiales (MRT) a los que se aplicaron cláusulas de penalización o recuperación	*
	Parámetros de la actividad	FN-IB-000.B	Número y valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector
Financiación al consumo			
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios	117
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	120
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	Número de violaciones de datos, porcentaje que involucra información de identificación personal (PII) y número de titulares de cuentas afectados	120
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con ausencia de tarjeta y con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	120
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	119
Parámetros de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de crédito y de tarjeta de débito de prepago	184
	FN-CF-000.B	Número de cuentas de tarjeta de crédito y cuentas de tarjeta de débito de prepago	184
Financiamiento de hipotecas			
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) hipotecas de tipo variable (HTV) híbridas o de opción, (b) con recargo por cancelación anticipada, (c) de tipo más elevado, (d) total, con puntajes FICO (por las siglas de Fair Isaac Corporation) superiores o inferiores a 660	184
	FN-MF-270a.3	Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos	99
Préstamo discriminatorio	FN-MF-270b.3	Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación	108
Parámetros de la actividad	FN-MF-000.A	Número y valor de las hipotecas abiertas por categoría residencial y comercial	184

* Para información sobre las remuneraciones de los tomadores de riesgo materiales (MRT), [revisar este documento](#).

Indicadores Global Reporting Initiative (GRI)

[GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5]

Banco Santander Chile presenta su octavo informe integrado que comprende la información de todas sus filiales en Chile y presenta el desempeño económico, de gobernanza, social y medioambiental de la institución para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Detalles organizacionales	Puntos de contacto
<p>Nombre: Banco Santander Chile Naturaleza jurídica: Sociedad anónima Sede central: Bandera 140, Santiago Países de operación: Chile</p>	<p>Francisco Opazo Jefe de Comunicaciones Externas francisco.opazo@santander.cl</p> <p>Cristian Vicuña Gerente de Estrategia Corporativa y Relación con Inversionistas cristian.vicuna@santander.cl</p> <p>Gonzalo Rodríguez Jefe de Banca Responsable y Sostenibilidad grodriguez.f@santander.cl</p>

CATEGORÍA	CONTENIDO	PÁGINA	
GRI 2: Contenidos generales	2-1	Detalles organizacionales	212
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	212
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	212
	2-4	Actualización de la información	212
	2-5	Verificación externa	212, 215
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	22
	2-7	Empleados	128
	2-8	Trabajadores que no son empleados	150
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	69
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	77
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	69
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	71
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	71
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	71
	2-15	Conflictos de interés	71
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	71
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	77
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	78
	2-19	Políticas de remuneración	74
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	74
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4

CATEGORÍA	CONTENIDO	PÁGINA	
	2-23	Compromisos y políticas	52
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	52
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	107
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	98
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	99
	2-28	Afiliación a asociaciones	61
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	59
	2-30	Convenios de negociación colectiva	148
GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar temas materiales	62
	3-2	Lista de temas materiales	63
	3-3	Gestión de temas materiales	96, 106, 114, 116, 121, 130, 139, 155 y 171
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	34
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgo y oportunidades derivados del cambio climático	95, 169
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	150
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	97
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	99
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	99
	207-1	Enfoque fiscal	35
GRI 207: Fiscalidad	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	35
	207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	35
	207-4	Presentación de informes país por país	35
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	174
	302-3	Intensidad energética	174
	302-4	Reducción del consumo energético	174
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	174
GRI 303: Agua y efluentes	303-5	Consumo de agua	174
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	173
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	173
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	173
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	173
	305-5	Iniciativas de reducción de emisiones	173
GRI 306: Residuos	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	175
	306-3	Residuos generados	175
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	175
	306-5	Residuos destinados a eliminación	175
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	132
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	137
	401-3	Permiso parental	143
GRI 403: Salud y seguridad	403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	145, 146

CATEGORÍA	CONTENIDO	PÁGINA
	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	146
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	147
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	145, 146
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	146
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	146
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	133
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	135
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	138
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	140
	405-2 Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	143
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	98
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	55,58
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	55
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	55
GRI 414: Evaluación social de proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	152
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	161
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	108
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	99
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	99
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	120



CARTA DE VERIFICACIÓN



Deloitte.

Deloitte
Auditores y Consultores Limitada
Rosario Norte 407
Rut: 80.276.200-3
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: (56) 227 297 000
Fax: (56) 223 749 177
deloittechile@deloitte.com
www.deloitte.cl

Marzo 28, 2024

Señores
Santander Chile

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos de la Memoria Anual 2023 Santander Chile (en adelante “el Banco”).

Alcance

Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores de la Memoria Anual 2023, con lo establecido en los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos por dicho estándar, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

Estándares y procesos de verificación

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Internacional Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a diversas unidades y gerencias del Banco que se han visto involucradas en el proceso de realización de esta memoria, así como en la aplicación de procedimientos analíticos, y de pruebas de revisión, las cuales se describen a continuación:

- Reunión con el equipo que lideró el proceso de elaboración de la Memoria Anual 2023.
- Requerimientos y revisión de evidencias, para los indicadores detallados en esta carta, así como el resultado del proceso de materialidad, con las áreas participantes de la elaboración de la Memoria Anual 2023.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria Anual 2023 a los recomendados por el Estándar GRI, comprobación que los indicadores verificados y detallados en esta carta, de acuerdo con los protocolos establecidos por esta guía.

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.com/cl/acercade la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

Marzo 28, 2024
 Sres. Santander Chile
 Página 2

- Comprobación mediante pruebas de revisión de la información cuantitativa y cualitativa, correspondiente a los indicadores del Estándar GRI incluidos en la Memoria Anual 2023, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco.

Conclusiones

El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores declarados a partir del proceso de materialidad realizado por el Banco. Una vez identificados, priorizados y revisados, los indicadores fueron incluidos en la memoria. Los indicadores reportados sometidos a verificación se señalan en la siguiente tabla:

Indicadores GRI generales y específicos:

1	2-1	2-2	2-3	2-5	2-7	2-9	2-10	2-11	2-12	2-13	2-14
2-15	2-16	2-18	2-19	2-20	2-23	2-24	2-25	2-26	2-27	2-28	2-29
2-30	3-1	3-2	3-3	201-1	205-1	205-3	206-1	207-1	207-2	207-4	301-1
303-5	306-2	306-3	306-4	306-5	401-1	401-2	401-3	403-1	403-2	403-3	403-4
403-6	403-9	403-10	405-1	415-1	481-1						

Indicadores SASB:

FN-CB-230a.1	FN-CB-230a.2	FN-CB-240a.1	FN-CB-240a.2	FN-CB-240a.3	FN-CB-240a.4
FN-CB-410a.1	FN-CB-410a.2	FN-CB-510a.2	FN-CB-550a.2	FN-CB-000.A	FB-CB-000.B
FN-CF-220a.1	FN-CF-220a.2	FN-CF-230a.1	FN-CF-230a.2	FN-CF-230a.3	FN-CF-270a.1
FN-CF-270a.2	FN-CF-270a.3	FN-CF-000.a	FNCF-000.b	FN-IB-330a.1	FN-IB-410a.3
FN-IB-510a.2	FN-IB-550a.2	FN-IB-550b.1	FN-IB-550b.2	FN-IB-550b.3	FN-IB-000.B
FN-MF-270a.1	FNMF-270a.2	FN-MF-270a.3	FN-MF-270a.4	FN-MF-270b.3	FN-MF-000.A
FN-MF-000.B					

Respecto de los indicadores verificados, podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que estos indicadores incorporados en la Memoria Anual 2023 del Banco, no han sido elaborados de acuerdo con los Estándares GRI y SASB, en los aspectos e indicadores señalados en el alcance.

Responsabilidades de Santander Chile y de Deloitte

- La preparación de la Memoria Anual 2023, así como el contenido de la misma es responsabilidad del Banco, el que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir una carta de verificación independiente, basada en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Marzo 28, 2024
Sres. Santander Chile
Página 3

- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés del Banco, de acuerdo con los términos establecidos en las condiciones comerciales de la propuesta de servicios.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de la Memoria Anual 2023 en nuestro poder, recibida con 28 de marzo 2024.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre la Memoria Anual del Banco.

Saluda atentamente a ustedes,



Tomás Castro G.
Socio

9 Estados Financieros



Los estados financieros de Santander Chile están publicados en este link.

