

2015

Informe anual
Banco Santander Chile

Queremos contribuir
al progreso de las personas
y de las empresas



2015

Informe anual
Banco Santander Chile

Informe anual 2015



1

08 Gobierno corporativo

- 10 Carta del Presidente del Directorio
- 14 Carta del Gerente General y Country Head
- 18 Directorio
- 22 Gobierno corporativo
- 24 Estructura
- 26 Comité de directores y auditoría
- 30 Accionistas

2

32 Nuestro banco

- 34 Administración
- 36 Plan estratégico y creación de valor
- 38 Modelo de negocio
- 40 Áreas de negocio
- 42 Entorno de los negocios
- 46 Avances del plan estratégico
- 62 Análisis de resultados
- 74 Gestión del riesgo
- 78 Solidez de balance



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



3

80 La sostenibilidad en Banco Santander

- 82 Comprometidos con la sociedad
- 83 Compromiso con la educación superior
- 84 Educación financiera
- 87 Alianzas con el tercer sector
- 88 Voluntariado corporativo
- 89 Apoyo al arte y la cultura
- 90 Procesos sostenibles
- 93 Diálogo con grupos de interés

4

94 Banco Santander en el mundo

- 96 Santander en 2015
- 100 Misión y modelo de negocio
- 102 Visión y creación de valor

5

104 Información general

- 112 Estados financieros
- 116 Indicadores GRI

Santander Chile hoy

Banco Santander ha profundizado el proceso de cambio para cumplir con su misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, y transformarse en el banco más valorado del país, procurando siempre una alta rentabilidad y resultados que lo sitúan en una posición de liderazgo en la industria.



RANKING PARTICIPACIÓN DE MERCADO (Al 31 de diciembre de 2015) ¹	MMUS\$	RANKING	CUOTA DE MERCADO (%)
Activos totales	48.992	1	17,0
Préstamos totales ²	35.754	1	18,9
Préstamos a individuos ³	19.115	1	22,1
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	635	2	20,7
Cuentas corrientes ⁴	858.523	1	22,3
ATMs ⁵	1.536	2	19,1
Sucursales ⁵	472	1	20,6
Empleados ⁵	11.723	2	18,0

SOSTENIBILIDAD SOCIAL				
		2013	2014	2015
Santander Universidades	Nº Becas	387	405	451
	Nº Convenios de colaboración	56	56	52
	Tarjetas universitarias (TUI)	70.783	112.396	100.219
Universia	Empleos para universitarios	37.690	36.545	51.713
Comunidad	Nº Voluntarios corporativos	640	469	1.051
	Beneficiados por acciones de voluntariado corporativo	S/I	1.421	5.167
	Formación (cursos y talleres)	S/I	S/I	2.456
Pymes ⁶	Internacionalización	S/I	S/I	286
	Empleo (portal y prácticas)	S/I	S/I	80
	Páginas web gratis	S/I	S/I	9.773

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL				
		2013	2014	2015
Consumo de papel (tons.)		2.664	2.534	2.191
Consumo de energía (KwH)		34.242.094	33.919.980	33.404.726
Consumo de agua (m³)		207.783	243.888	210.439
Emisiones totales de CO2		20.486	17.974	En cálculo
Desplazamientos terrestres (kms.)		5,7 mills.	4,1 mills.	3,3 mills.
Desplazamientos aéreos (kms.)		19,8 mills.	9,2 mills.	9,2 mills.
Residuos electrónicos (tons.)		52,2	18,6	22,4

1. Todas las cifras al 31 de diciembre 2015, o última información disponible. / 2. Excluye préstamos interbancarios, brutos de provisiones. Cuota excluye inversión de Corpbanca en Colombia y Bci en EE.UU./ 3. Cuota excluye inversión de Corpbanca en Colombia y Bci en EE.UU. / 4. Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a octubre 2015. / 5. Fuente: cuota: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a noviembre 2015. / 6. Estas cifras corresponden a Pyme Advance, una iniciativa lanzada en 2015, por lo que no existe comparabilidad con períodos anteriores.

Cifras relevantes

BALANCE Y RESULTADOS (millones de pesos)	2015	2014	VAR. 15/14
BALANCE			
Colocaciones comerciales	13.326.361	12.330.300	8,1%
Colocaciones para vivienda	7.812.850	6.632.031	17,8%
Colocaciones de consumo	4.150.671	3.918.375	5,9%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	25.289.880	22.880.706	10,5%
Provisiones	(754.679)	(700.768)	7,7%
Total colocaciones netas ¹	24.535.201	22.179.938	10,6%
Inversiones financieras ²	2.368.682	2.426.413	(2,4%)
ACTIVOS TOTALES	34.654.105	30.534.176	13,5%
Depósitos totales	19.538.888	16.894.437	15,7%
Instrumentos de deuda emitidos	5.957.095	5.785.112	3,0%
Patrimonio	2.764.880	2.642.979	4,6%
RESULTADOS			
Ingreso financiero neto	1.255.206	1.317.104	(4,7%)
Comisiones netas	237.627	227.283	4,6%
Resultado operaciones financieras	145.149	120.889	20,4%
Ingresos operacionales	1.653.974	1.680.110	(1,6%)
Provisiones netas	(413.694)	(374.431)	10,5%
Gastos de apoyo y otros gastos de operación	(715.426)	(705.981)	1,3%
Resultado operacional	524.854	599.698	(12,5%)
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	452.141	556.311	(18,7%)
UTILIDAD ATRIBUIBLE A TENEDORES PATRIMONIALES DEL BANCO	448.878	550.331	(18,4%)
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA			
Margen de interés neto	4,79%	5,56%	- 77 PB
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	17,0%	22,5%	- 552 PB
Rentabilidad sobre activos promedio	1,36%	1,91%	- 55 PB
Eficiencia (costos / ingresos)	41,3%	39,1%	+ 225 PB
Recurrencia (comisiones / costos)	35,9%	38,6%	- 270 PB
CALIDAD DE LA CARTERA			
Costo del crédito (gasto en provisiones / colocaciones)	1,64%	1,64%	0 PB
Cartera morosa / colocaciones	2,54%	2,81%	- 27 PB
Provisiones / colocaciones (pérdida esperada)	2,98%	3,06%	- 8 PB
Provisiones / cartera morosa (cobertura)	117,6%	109,0%	+ 854 PB
CAPITALIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL CAPITAL			
Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo	13,4%	14,0%	- 64 PB
Capital básico / activos ponderados por riesgo	10,3%	10,9%	- 56 PB
Capital básico / activos	7,3%	7,9%	- 3 PB
Colocaciones a clientes / depósitos totales ³	129,4%	101,2%	+ 2.824 PB
Colocaciones a clientes / activos totales	73,0%	74,9%	- 196 PB

1. No incluye créditos interbancarios. Bruto de provisiones / 2. Incluye instrumentos para negociación e instrumentos disponibles para la venta

3. Ajustado por porción de créditos financiados por instrumentos de deuda emitidos.

Reconocimientos 2015



1

MEJOR BANCO DEL AÑO EN CHILE

La prestigiosa revista inglesa The Banker, distinguió a Banco Santander Chile como Mejor Banco del Año, debido a los buenos resultados obtenidos en un escenario económico internacional complejo, con lento crecimiento y bajas tasas de interés. El premio destacó a las entidades que mejor desempeño tuvieron en 152 países.

2

LA MEJOR BANCA PRIVADA

Por cuarto año consecutivo, la revista Euromoney entregó el premio Mejor Banca Privada 2015 a Santander Chile, por ofrecer la mejor oferta de valor dirigida a clientes de alto patrimonio en el mercado local. Además, obtuvo el primer lugar por el mejor servicio de Research y Asesoría de Allocation de Banca Privada en el país.

3

BID PREMIA A SANODELUCAS

El programa de educación financiera de Banco Santander, Sanodelucas, ganó la quinta edición de los premios beyondBanking que organiza el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en la categoría learnBanking. Sanodelucas se impuso a iniciativas presentadas por diversos intermediarios financieros de Latinoamérica y el Caribe en la categoría que promueve la alfabetización financiera.

4

TOP 3 EN AMÉRICA LATINA

Por segundo año consecutivo Bank of America Merrill Lynch de EE.UU. distinguió a Banco Santander Chile como uno de los tres bancos de Latinoamérica con mayor efectividad en sus áreas de operaciones. Banco Santander Chile tiene a nivel regional un ratio de eficiencia y eficacia del 98% en todo lo que tiene que ver con la automatización de sus transferencias al exterior.

5

SANTANDER PRIVATE BANKING

La influyente revista inglesa The Banker reconoció a Santander Private Banking como Mejor Banca Privada en Latinoamérica, como reflejo del modelo ya consagrado de asesoría especializada para los clientes de Banca Privada.

6

LÍDERES FINANCIEROS

Santander Global Corporate Banking fue reconocido por Diario Financiero y Deloitte en la XI versión de los premios Líderes Financieros, con el premio en la categoría Mejor Agente Colocador de Bonos. Es tercer año consecutivo que Santander Global Corporate Banking recibe la distinción.



9

LEALTAD DEL CONSUMIDOR

Las tarjetas de crédito Santander fueron reconocidas con el Premio Lealtad del Consumidor 2015, que entrega Alco Consultores y Diario Estrategia y que premia a las empresas o marcas que logran los mejores niveles de lealtad con sus clientes. Santander obtuvo el primer lugar en la categoría Tarjetas Comerciales, convirtiéndose en la tarjeta con mayor recomendación por parte de los consumidores.

12

TRADE FINANCE

La prestigiosa revista Global Finance otorgó por séptimo año consecutivo a Banco Santander el premio Best Trade Finance Bank, como reconocimiento a la gestión realizada en 2015, contemplando montos y complejidades de las operaciones realizadas.

7

GREAT PLACE TO WORK

Santander se ubicó entre las mejores empresas para trabajar en Chile, posicionándose en el puesto 25 del ranking general en Great Place to Work y en el 5º lugar entre las empresas con más de 5.000 empleados.

10

TRANSPARENCIA CORPORATIVA

Por quinto año consecutivo, Santander Chile fue incluido en el Ranking de Transparencia Corporativa elaborado por KPMG, Chile Transparente, la Universidad del Desarrollo y la consultora Inteligencia de Negocios, obteniendo en esta oportunidad el tercer lugar.

13

PREMIO QUÉVEO

La campaña “Copa América-Memorias” de Banco Santander fue reconocida con el premio QuéVeo 2015, en la categoría Calidad de Vida y Familia, por su aporte valórico y la calidad del mensaje emitido.

8

DOW JONES SUSTAINABILITY™ CHILE INDEX

Santander integra el Dow Jones Sustainability™ Chile Index, primer índice de sostenibilidad de la Bolsa de Santiago.

11

EFFIE AWARDS CHILE

El equipo de Banca Comercial de Banco Santander Chile recibió el premio de plata de los Effie Awards Chile 2015, en la categoría Extensiones de Línea, por el lanzamiento del Plan Santander LANPASS. Este certamen destaca las campañas más efectivas del año, las cuales se sustentan por sus resultados comerciales.



A modern office lounge area featuring several bright red armchairs with chrome bases. A white, pedestal-style table in the center holds several magazines. In the background, there is a light-colored wooden cabinet and a glass-walled office space. The floor is dark grey with light-colored grid lines. A person's legs in dark trousers and black shoes are visible on the left side of the frame.

1

Gobierno
corporativo

Carta del Presidente del Directorio

Tengo el honor de presentarles el Informe Anual, la Memoria y los Estados de Resultados correspondientes al ejercicio 2015 de Banco Santander Chile.

La utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales del banco alcanzó MM\$ 448.878, lo que se traduce en un beneficio de \$ 2,38 por acción y US\$ 1,35 por ADR. Al cierre del ejercicio Santander se sitúa como el mayor banco del país en activos y cotiza en las bolsas de Santiago y Nueva York. Cuenta con un patrimonio bursátil de US\$ 8.310 millones, activos totales por US\$ 48.992 millones, patrimonio a valor libro por US\$ 3.909 millones, core capital (Tier I) de 10,3% y una sólida posición de liquidez estructural superior a los US\$ 2.200 millones, lo que lo sitúa en una destacada posición en el sistema bancario chileno y a nivel internacional.

Estos resultados se dieron nuevamente en un contexto de una economía global y local desacelerándose. Si bien se esperaba una aceleración del crecimiento mundial en 2015 sobre la base de un mayor dinamismo de los países avanzados que compensaría la desaceleración de los países emergentes resultante del fin del superciclo de materias primas, finalmente el resultado



fue un crecimiento algo inferior arrastrado por una menor expansión a la proyectada en las economías emergentes. De hecho, los países avanzados terminaron creciendo algo más que el año anterior, pero los emergentes se desaceleraron con mayor fuerza, lo que llevó al mundo a su menor tasa de crecimiento de esta década.

En lo que respecta a los *commodities*, el panorama para los próximos años es sombrío, especialmente para el cobre. La demanda por el metal rojo está estrechamente vinculada a la evolución de la demanda efectiva de China, la cual se encuentra limitada por la caída en el crecimiento de ese país y por el cambio en la composición del mismo, desde las manufacturas para exportación y la infraestructura hacia el consumo y los servicios. La oferta de cobre de mina, en tanto, debiera crecer poco más de 2,5% durante 2016, empujada por la maduración de proyectos mineros que se iniciaron en los años de altos precios de ese metal. En el caso del petróleo, la mayor oferta mundial ha incidido en un marcado descenso del precio que se mantendría así por algunos años más en ausencia de acontecimientos geopolíticos importantes en Oriente Medio. De esta manera, los bajos precios de materias primas junto con un encarecimiento del financiamiento externo configuran un escenario internacional con mayores desafíos que el año pasado.

Las expectativas para Estados Unidos son favorables y se espera que mantenga la tendencia creciendo por sobre su potencial, impulsado por una demanda interna pujante de la mano de un mayor dinamismo en el mercado laboral y un aumento del ingreso disponible de las familias gracias a la baja inflación y la caída en el precio del petróleo. Por

su parte, el proceso de normalización monetaria, iniciado en diciembre 2015, debiera ser gradual y supeditado a las proyecciones de inflación ahora que está prácticamente en pleno empleo.

La Eurozona también se recupera, aunque lentamente, registrando una ligera aceleración del crecimiento desde el 1,5% esperado para 2015 a 1,6% en 2016. El dinamismo responde a menores precios de la energía, políticas monetarias y financieras expansivas, una mayor demanda interna si bien aún débil, inflación contenida, una paulatina reducción del desempleo y la depreciación del euro que ha favorecido a las exportaciones y a la industria que compite con importaciones. Se espera que la política monetaria continúe siendo expansiva al menos durante todo 2016 y 2017, en tanto que las presiones inflacionarias se mantengan muy por debajo del objetivo del Banco Central Europeo (2%). No obstante, aún persisten algunos riesgos asociados a la deuda soberana, en particular considerando la situación de Grecia donde las soluciones llevadas a cabo aún son de carácter parcial, a los que se unen los problemas de la banca italiana.

China continúa inmersa en el cambio de su estrategia de desarrollo, evidenciando la variación de su estructura productiva y donde la desaceleración del crecimiento industrial es evidente. De esta forma, se espera que China crezca de la mano de una mayor demanda interna basada en el consumo y los servicios, y en menor medida en la inversión. Con todo, el gobierno ha fijado como meta clave que la economía logre crecer entre el 6,5% y el 7% este año y a un 6,5% promedio anual en los próximos cinco años. Ello aseguraría una demanda sostenida por cobre al menos durante

dicho período. No obstante, uno de los puntos cruciales para la liberalización hacia una economía más de mercado, y en el que posiblemente se logre algún progreso durante 2016, pasa por el desarrollo de mercados financieros más competitivos y libres, que promuevan una mejor asignación de recursos. Pero igual China enfrenta problemas de excesivo crecimiento de la deuda, que hoy alcanza al 250% del PIB, de exceso de capacidad en sus empresas estatales y de deterioro en la cartera de sus bancos, los que necesita enfrentar para evitar una crisis más adelante.

Latinoamérica sigue afectada por cuatro factores: la caída en el precio de las materias primas; la recesión y crisis política en Brasil -cuya recuperación se vaticina lenta-; el menor crecimiento de China, con una composición más cargada al consumo interno que a las manufacturas y la infraestructura, y la salida de flujos de capital, esta última asociada a todo lo anterior junto con la normalización de la política monetaria en EE.UU.

En el frente interno la economía chilena habría registrado un crecimiento de 2% en 2015, nuevamente afectada por el menor precio de los productos de exportación y un decaído consumo privado, en particular de bienes durables. Así, la expansión del producto respondería a una mayor demanda interna en relación al 2014, reflejo de un mayor gasto de gobierno e inversión, esta última principalmente en el sector construcción y que tendría un carácter transitorio. Lo anterior habría sido impulsado particularmente por el sector habitacional, motivado por el cambio en el régimen tributario, avizorándose ya un menor desempeño de cara al 2016. Cabe mencionar que la cartera de proyectos

de inversión, particularmente en minería y energía, continúa cayendo. De esta manera, si bien se espera un mejor desempeño de la inversión durante 2016, esta continuaría más bien débil.

Ahora que el súper ciclo de las materias primas y las favorables condiciones financieras internacionales post Gran Recesión han terminado, crecer más del 2% al año se ve una tarea difícil. Para hacerlo, se va a requerir reducir la incertidumbre y fortalecer el marco de políticas e instituciones con el objetivo de incrementar la tasa de crecimiento de la productividad y del producto potencial. Distintos estudios muestran que para ello se requieren reformas encaminadas a promover la competencia, la flexibilidad laboral para facilitar la reasignación de factores hacia sectores de mayor productividad, el emprendimiento, la innovación, la creación y destrucción de empresas, y levantar escollos a la producción eficiente de energía. Esto es particularmente importante en esta etapa del ciclo donde las políticas macroeconómicas expansivas comienzan su retirada, toda vez que la caída en el precio sustentable del cobre ha requerido un recorte del gasto público programado para este año. Esto último para así poder cumplir con el compromiso de reducir el déficit estructural en un cuarto de punto del PIB por año. Adicionalmente, la política monetaria comienza una fase de normalización para contener tanto la inflación como sus expectativas. El aumento

de 50 puntos bases en la tasa de política monetaria durante el segundo semestre del año pasado podría ser acompañado por otro adicional en los próximos meses, con el objeto de fortalecer la credibilidad de la meta de inflación, en circunstancias en que esta ha estado sobre el 4% anual por cerca de dos años.

El tipo de cambio, válvula de ajuste de la economía local frente a la pronunciada caída de los términos de intercambio y los menores ingresos de capitales, cerró el 2015 en \$707 / US\$ con una depreciación nominal del 16,5% anual, por sobre lo esperado originalmente en las encuestas de expectativas y en la mayor parte de las proyecciones económicas. Este aumento del tipo de cambio presionó al alza los precios, compensando el efecto positivo de la caída en los precios internacionales del petróleo. De esta forma, la inflación anual alcanzó un 4,4% (variación del IPC) por sobre las proyecciones iniciales y por encima del límite superior de rango de tolerancia del Banco Central. De cara al 2016 no se ve mucho espacio para una mayor depreciación del peso, lo que unido al deterioro en el mercado laboral y la ampliación de las brechas de producto ayudaría a contener las presiones inflacionarias, cuyas expectativas a dos años se sitúan en torno al 3%, la meta del Banco Central.

Con todo y dejando de lado la administración pública, los sectores

económicos que impulsarían el crecimiento durante 2016 serían agropecuario y silvícola, electricidad, gas y agua, y comunicaciones, que contribuirían a alcanzar un crecimiento en el rango del 1,5 al 2%. No obstante, el mayor riesgo es el de experimentar un dinamismo incluso menor al de 2015, toda vez que aún persisten riesgos importantes en el sector externo que afectan a Chile.

En materia regulatoria, aprobada la reforma tributaria en septiembre de 2014 el gobierno concentró sus esfuerzos en avanzar con su agenda discutiendo las reformas educacionales y laborales en el Congreso, junto con una enmienda a la reforma tributaria. Además se dio inicio al proceso que llevaría a una potencial reforma constitucional que, en cualquier caso, no se materializaría antes de 2018, quedando por tanto en manos del próximo gobierno. En lo referente al mercado de capitales, los diferentes proyectos bajo discusión que incluyen modificaciones a los medios de pago, deuda consolidada, ley del Sernac y la Comisión de Valores y Seguros, continúan en el Congreso. Por su parte, se espera que el proyecto de reforma a la Ley General de Bancos, que incluiría una adaptación de esta para transitar hacia Basilea III, ingrese al Congreso durante la primera mitad de 2016.

Durante 2015 el banco continuó fortaleciendo su gobierno corporativo. En línea con las mejores prácticas internacionales, el Directorio efectuó por cuarto año consecutivo un proceso

Durante 2015 el banco continuó fortaleciendo su gobierno corporativo en línea con las mejores prácticas internacionales.

de autoevaluación con la asesoría de Amrop MV Consulting. Adicionalmente, se ejecutaron diversas iniciativas para fortalecer la transparencia y gestión del gobierno corporativo. En esta línea se implementó una supervisión y evaluación continua del cumplimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo para asegurar el correcto funcionamiento de los Comités de Apoyo al Directorio y los Comités de Alta Administración. En materia de cumplimiento normativo, se implementó *Volcker Rule* a nivel consolidado en Chile. Esta normativa, que entró en vigencia en junio de 2015, forma parte de las reformas financieras realizadas a partir de la crisis *Subprime*.

Este año la memoria anual contiene también toda la información referida a sostenibilidad que anteriormente se publicaba en un documento separado, a objeto de consolidar en un solo informe todas las materia relevantes para nuestros grupos de interés. Dicha información se presenta con una estructura inspirada en los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), de manera de dar cuenta adecuadamente de los desempeños relativos a sostenibilidad y transparentar la información ante los *stakeholders* del banco. La política de sostenibilidad del Santander se estructura a partir de su misión: contribuir al progreso de las personas y empresas, que se traduce en apoyar el progreso económico y social de las comunidades en las que el banco está

presente, y hacerlo de forma responsable y sostenidamente. Esto implica contar con procesos sostenibles teniendo en cuenta el impacto en el medio ambiente, así como fomentar relaciones estables y de beneficio mutuo con los principales grupos de interés. Para llevar a cabo los objetivos planteados se han definido cinco líneas de acción: educación superior; educación financiera; alianzas con instituciones sin fines de lucro; voluntariado corporativo; y apoyo al arte y a la cultura.

Los esfuerzos desplegados por el banco por mejorar el gobierno corporativo han sido reconocidos al ser distinguido nuevamente entre las tres empresas más transparentes del país según el Ranking de Transparencia Corporativa, elaborado por la Universidad del Desarrollo, KPMG, Chile Transparente y la consultora Inteligencia de Negocios (IdN). Adicionalmente, el programa de educación financiera de Banco Santander, Sanodelucas, ganó la quinta edición de los premios *beyondBanking* que organiza el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), bajo la categoría de *learnBanking*. A ello se suma la inclusión del banco en el Dow Jones Sustainability Chile Index, primer índice de sostenibilidad de la Bolsa de Comercio de Santiago. Sin duda estos reconocimientos nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir desplegando los mayores esfuerzos para mantenernos a la altura de los desafíos aquí reflejados.

Banco Santander Chile mantiene su sitial de liderazgo en la industria reflejo de los permanentes esfuerzos por realizar una gestión de excelencia apegándose a los más altos estándares de gobierno corporativo. Contamos con una visión clara plasmada en un desafiante y exigente plan estratégico que responde a las demandas actuales y que permitirá enfrentar adecuadamente los continuos cambios en el entorno y los nuevos desafíos que ello conlleva. Para ello es fundamental el desempeño de un equipo humano de primer nivel liderado por la Alta Administración del banco, un Directorio profesional de reconocida trayectoria y mayormente externo, y el apoyo del Grupo Santander.

Cordialmente,



Vittorio Corbo Lioi
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Carta del Gerente General y Country Head



Me es muy grato presentarles la estrategia, sus avances y los principales resultados de Banco Santander Chile durante el ejercicio 2015.

El banco alcanzó una utilidad atribuible a los accionistas de \$ 448.878 millones equivalente a un beneficio neto por acción de \$ 2,38 (US\$ 1,35 por ADR). El ROE o retorno sobre el patrimonio promedio ascendió a 17%, por sobre el 14,9% que rentara el sistema financiero como un todo. Por su parte, el ratio de eficiencia, esto es, la relación entre los costos e ingresos operacionales, se situó en 41,3%, también mejor que el 50,6% registrado para toda la industria. Es importante destacar que los resultados se alcanzaron en un entorno económico marcado por la desaceleración de la economía, menor inflación y el impacto de las nuevas regulaciones. Ajustando por el gasto extraordinario en provisiones por riesgo de crédito de MM\$ 35.000 asociado al cambio en la normativa sobre préstamos con garantía hipotecaria, el ROE recurrente fue de 18,1%. A su vez, el core capital terminó el período en 10,3% y el ratio de Basilea alcanzó a 13,4% superando con holgura los índices de la industria. Con todo, Santander Chile alcanzó en 2015 una adecuada

combinación de riesgo-retorno, con una alta base de capital y rentabilidad sobre patrimonio. Estos resultados ubican al banco en una destacada posición en el sistema bancario chileno y entre los más rentables y eficientes a nivel internacional.

El resultado operacional neto de los segmentos de negocio -entendido como la suma del margen financiero más comisiones, más resultado de operaciones financieras y menos provisiones por riesgo de crédito- que refleja el avance del negocio core del banco creció un 8,6%. Esto responde a una combinación de una mayor actividad producto de un sostenido incremento en la base de clientes, buen crecimiento de los préstamos -particularmente en los segmentos objetivo definidos para el período-, una mejora en el mix de fondeo, una mejor calidad de cartera y un continuo aumento de los ingresos por comisiones.

En cuanto a la marcha comercial del banco, los préstamos totales (excluyendo los interbancarios) aumentaron 10,5% durante el año. Por producto, los préstamos de consumo crecieron 5,9%, mientras que los de vivienda se expandieron 17,8%. Los préstamos comerciales por su parte crecieron un 8,1%. El foco de la actividad estuvo en los segmentos de personas de ingresos altos y Empresas, que se expandieron un 17,9% y 10,3%, respectivamente. En el resto de los segmentos el crecimiento fue selectivo. En el caso de las Pymes, los créditos se expandieron 9,2%, por sobre el crecimiento del año anterior, aunque con una postura cauta dado el contexto de desaceleración económica, y enfocando los esfuerzos en mejorar la vinculación de los clientes.

Como consecuencia de este dinamismo, Santander Chile cerró el año con una cuota de préstamos totales (brutos de provisiones e interbancarios y excluyendo la inversión de Corpbanca en Colombia así como la de Bci en Estados Unidos) de 18,9%, consolidando su liderazgo

en el mercado. En los segmentos de personas, uno de los principales focos de la actividad comercial del banco, la cuota fue de 22,1%, alcanzando 23,3% en préstamos de consumo y 21,5% en hipotecas.

A lo largo del año Santander Chile continuó desplegando importantes esfuerzos por mejorar el mix de financiamiento. Es así como la base de depósitos totales aumentó un 15,7%, por sobre el crecimiento de los préstamos. Los depósitos a la vista (recursos sin costo financiero para el banco) se expandieron un 13,5%, impulsados por los mayores niveles de vinculación de los clientes. Los depósitos a plazo, en tanto, crecieron al 17%. A pesar de ello se registró una mejora en los *spreads* de financiamiento gracias a la alta liquidez existente en el mercado y las bajas tasas de interés.

Desde hace varios años Santander ha buscado diversificar su base de fondeo en términos de clientes, monedas y geografías. Si bien en 2015 las necesidades de financiamiento se cubrieron en gran medida con emisiones en el mercado local siguiendo las oportunidades existentes, el banco también se mantuvo activo en los mercados internacionales. En este último caso destaca una emisión en Suiza por CHF 150 millones en el mes de abril, que situó a Banco Santander Chile como la institución financiera latinoamericana con el menor *spread*, la menor tasa y la mayor duración en una emisión en ese país. Asimismo, en el mes de diciembre el banco realizó un *private placement* en Japón por JPY 1.200 millones, operación que alcanzó el menor *spread* entre emisores chilenos en yenes a la fecha. Por su parte, en el mercado local se emitieron bonos en unidades de fomento por un total de UF 22 millones y bonos en pesos chilenos por 200.000 millones. Estas transacciones reflejan la capacidad de acceder a los mercados en condiciones ventajosas y la positiva percepción de los inversores nacionales e internacionales respecto a Santander Chile.

La estrategia ejecutada permitió mantener un costo de fondos competitivo en comparación a la industria y compensar en parte los menores *spreads* producto de los cambios regulatorios -como la normativa sobre tasas máximas- y los efectos del cambio en el mix de crecimiento hacia segmentos de menor riesgo, pero también menos rentables. Al mismo tiempo, permitió contar con cómodos niveles de liquidez estructural, entendida como la diferencia entre los activos financieros líquidos y los pasivos financieros no estructurales. Al cierre del ejercicio, esta alcanzó los US\$ 2.205 millones. Todas estas cifras creemos reflejan la sólida posición competitiva de Santander Chile, resultado de una estrategia bien planeada y ejecutada.

En cuanto al desglose de los resultados, el margen financiero neto se contrajo 4,7%, como consecuencia de la menor inflación del período y las menores tasas máximas, parcialmente compensado por el crecimiento de los volúmenes de crédito y el buen manejo del costo de fondos. El margen de interés neto, es decir, el margen financiero neto dividido por los activos productivos medios, disminuyó desde 5,56% en 2014 a 4,79% en 2015. Sin embargo, el objetivo final del banco está en mejorar el margen de interés neto de riesgo. Gracias a las mejoras en calidad de cartera, el margen de interés neto, neto de provisiones, se mantuvo relativamente estable pasando desde 3,3% en 2014 a 3,2% en 2015.

El gasto en provisiones aumentó 10,5% respecto al año precedente. Como consecuencia de lo anterior, el costo del crédito (gasto en provisiones sobre préstamos totales) se mantuvo estable en 1,64%. Es importante destacar que dos efectos impactaron negativamente durante el período. El primero corresponde a la depreciación del peso frente al dólar que afectó a los préstamos reajustables en moneda extranjera, y que se tradujo en un cargo por \$ 7.000 millones aproximadamente

El resultado operacional por segmentos de negocio, que refleja el avance del negocio core del banco, aumentó 8,6% en 2015 en relación al año anterior. Este resultado refleja la consistente ejecución de la estrategia del banco al enfocarse en los segmentos de negocio con mejor retorno ajustado por riesgo.

solo en el tercer trimestre. El segundo efecto corresponde a la nueva regulación implementada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) para el cálculo de las provisiones por riesgo de crédito de préstamos con garantía hipotecaria analizados grupalmente. El cumplimiento de esta nueva normativa implicó para Santander Chile un cargo extraordinario en provisiones por una única vez de \$ 35.000 millones, que proactivamente registró durante el cuarto trimestre del año como provisiones voluntarias si bien la normativa entró en vigencia en enero de 2016. Ajustando por dicho cargo extraordinario, el gasto en provisiones habría crecido 1,1% y el costo del crédito habría caído a 1,50%.

Con todo, la calidad de cartera continuó mejorando durante 2015 con disminuciones de la morosidad y aumento de la cobertura a medida que los esfuerzos implementados desde 2011 continúan dando frutos. Es así como la morosidad bajó desde 2,8% en 2014 a 2,5% al cierre del ejercicio, en tanto la cobertura aumentó desde 109,0% el período anterior a 117,6% a diciembre 2015.

Los ingresos por comisiones mantuvieron la tendencia iniciada el año pasado registrando un alza de 4,6% durante 2015. El crecimiento fue generado por un mayor uso de los productos del banco, particularmente en los segmentos retail, el positivo efecto del dinamismo de los préstamos de vivienda sobre la comercialización de seguros relacionados, y el buen desempeño de las comisiones por corretaje de fondos mutuos. En esta evolución fue muy importante el continuo crecimiento de la base de clientes, que supera ya los 3,6 millones, impulsado por los clientes individuales de rentas altas que crecieron 7,8%, las Pymes con un 6,4% y las Empresas con un 4,5%, durante 2015.

Finalmente, el resultado operacional por segmentos, que refleja el avance del negocio core del banco, aumentó 8,6% en 2015 en relación al año anterior. Destacan el avance de 17,7% año en año en Banca de Empresas e Instituciones (BEI) y de 10,6%

en el segmento Individuos y Pymes. Este resultado refleja la consistente ejecución de la estrategia del banco al enfocarse en los segmentos de negocio con mejor retorno ajustado por riesgo.

En 2015 Banco Santander dio inicio a una nueva etapa destinada a profundizar el proceso de transformación, en línea con su plan estratégico y los cambios aplicados en los últimos años, y que pone al cliente al centro de la estrategia. Esta se asienta en cuatro grandes desafíos: mejorar sustancialmente la experiencia de nuestros clientes; desarrollar nuevas formas de relacionarnos con los clientes a través de la continua transformación de la Banca Comercial; profundizar el modelo de relación en Banca de Empresas y Corporativas; e impulsar y gestionar un cambio cultural, incorporando el nuevo estilo Simple-Personal-Fair.

En lo que respecta al primer punto, mejorar la experiencia de los clientes, la satisfacción con el banco ha mostrado una continua mejora desde 2012 cuando se lanzó el Plan de Transformación. Es así como el indicador pasó desde 79,7% en 2012 a 85,4% en 2013, 88,0% en 2014 y 93% en 2015. Por canales de atención, destaca el avance en la red de sucursales que pasó de 90% a 96% durante el último ejercicio, en tanto VOX e Internet mantuvieron sus altos niveles de satisfacción. Por segmento, Select muestra un aumento de 6% en la satisfacción de los clientes, mientras que la red tradicional registró un alza de 11%. En la misma línea, y según las últimas cifras publicadas al primer semestre del año, los reclamos ante el Sernac Financiero se redujeron un 24% pasando de 16,79 a 12,85 reclamos por cada 10.000 deudores respecto a la primera mitad del año anterior.

En lo referente al segundo punto del plan estratégico, la continua transformación de la Banca Comercial, durante el período continuó la optimización de la red de distribución con la apertura de 54 nuevas sucursales y 25 nuevos espacios Select a lo largo del país, además del despliegue

del nuevo modelo de distribución de la red tradicional probado durante 2014. Una iniciativa importante fue el lanzamiento en julio de Santander Advance, un nuevo modelo de atención para el segmento Pyme con una renovada oferta de valor, que busca dar respuesta a las necesidades específicas del segmento convirtiendo al banco en un socio estratégico de los clientes. El nuevo modelo que ya cuenta con nueve sucursales y espacios Advance a lo largo del país, integra una oferta financiera, un servicio más especializado y también necesidades no financieras de estos clientes como la capacitación, la creación de redes de contacto y apoyo para potenciar las ventas, entregándoles herramientas concretas que les permiten crecer en sus negocios. Al cierre del ejercicio, el 94% de los clientes de la Banca Pyme era atendido por ejecutivos especializados, en comparación al 30% antes de Advance, en tanto los clientes vinculados transaccionales del segmento aumentaron 12,4%.

Los canales digitales de Banco Santander registran un constante aumento de la penetración. Al término del período, 920 mil clientes operaban digitalmente y el 85% de los cuentacorrentistas ocupaban Internet. Asimismo, un 85% de las transacciones se realizaba a través de canales digitales y remotos, lo que se traduce en más de 6,3 millones de transacciones mensuales y 350 mil accesos diarios en el portal web *Home Banking*. Por otro lado, a diciembre de 2015 los cajeros automáticos del banco alcanzaron un *up-time* histórico de servicio de 97,7%, 37 puntos básicos por sobre el promedio de la industria. Estas cifras son muy significativas considerando que los canales digitales son altamente eficientes y más rentables. En el marco de su estrategia digital Santander está transitando desde la multicanalidad hacia la omnicanalidad, buscando que los clientes tengan una experiencia similar a través de todos los canales de atención y encuentren respuesta a sus requerimientos en cada uno de ellos.

Otro importante avance fue el lanzamiento a finales de año de NEO CLICK, una

En el marco de su estrategia digital, Santander está transitando desde la multicanalidad hacia la omnicanalidad, buscando que los clientes tengan una experiencia similar a través de todos los canales de atención y encuentren respuesta a sus requerimientos en cada uno de ellos.

nueva funcionalidad de NEO CRM, que potencia las herramientas con las que cuentan los ejecutivos de Banco Santander y simplifica los procesos, pasando del ámbito relacional a uno transaccional multiproducto. Finalmente, Santander continuó desarrollando productos más simples e innovadores para los clientes, destacando la nueva oferta de planes con tarifa única -a diciembre el 100% de las ventas correspondía a estos nuevos planes- y la nueva Tarjeta de Débito Global Select, que permite realizar giros internacionales en cajeros automáticos Santander en todo el mundo.

El tercer punto del plan estratégico, profundizar el modelo de relación en Banca Empresas y Corporativas, registró importantes avances. Durante el año se implementó un plan de calidad y se consolidaron las iniciativas puestas en marcha el año 2014. Se abrieron cinco nuevos Centros de Empresa, unidades de negocio y atención especializadas, totalizando 11 a lo largo del país. Con ello la cobertura de los clientes dentro del nuevo modelo de atención alcanzó al 83% al cierre del ejercicio. A lo anterior se suma la implementación de VOX Empresas, un asistente comercial para el segmento que permitió aumentar la contestabilidad de los llamados de clientes desde un 40% a un 96% al término del año. De esta manera, el segmento BEI logró aumentar la rentabilidad, reducir la prima de riesgo, y elevar el índice de satisfacción neta de los clientes a un 70%.

Por último, en lo que respecta al cuarto punto del plan estratégico, avanzar en la consolidación de una cultura interna centrada en el cliente, se avanzó de manera paralela en dos frentes. El primero se enfocó en tener el mejor equipo de trabajo preparado para transformar a Banco Santander en una organización Simple, Personal y Fair. Para ello se entregaron herramientas y se introdujeron cambios tecnológicos destinados a generar una mayor cercanía con cada uno de los casi doce mil colaboradores, y se desarrollaron

nuevos programas de formación para impulsar el desarrollo profesional. En una segunda etapa de implementación de la nueva cultura, se definieron ocho comportamientos a través de un proceso de participación transversal en el que fueron incluidos todos los grupos de interés internos. Estos comportamientos son una guía para el desempeño diario, contribuyendo a la consolidación de la cultura SPF.

El segundo frente de trabajo, desarrollado en forma paralela y complementando la construcción de la cultura SPF, apuntó a llevar al banco a convertirse en el mejor lugar para trabajar, dicho por los propios colaboradores. Tres fueron los focos de acción en esta materia, atracción y retención del talento, desarrollo del capital humano y compromiso. Cabe destacar que en materia de compensaciones, Santander mantuvo un ingreso mínimo de \$ 624.843, por sobre el sueldo mínimo fijado en \$ 241.000 en julio 2015 (ambos montos brutos). Los resultados de la encuesta de Compromiso y Apoyo Organizativo dan cuenta de la satisfacción de los colaboradores. La dimensión de compromiso registró un alza desde 82% en 2014 a 86% en 2015, en tanto la dimensión apoyo organizativo pasó de 75% a 78% en el mismo período.

La actuación del banco durante el año le valió reconocimientos de prestigiosas instituciones nacionales e internacionales. Santander se ubicó entre las mejores empresas para trabajar en Chile alcanzando el 5° puesto del ranking en Great Place to Work entre las empresas con más de 5.000 empleados. Por su parte, el programa de educación financiera de Banco Santander, Sanodelucas, ganó la quinta edición de los premios beyondBanking que organiza el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en la categoría learnBanking. En cuanto a los premios por la gestión financiera, hemos sido nombrados por la prestigiosa revista inglesa The Banker como Mejor Banco del Año, en tanto la revista Euromoney reconoció a Santander como la Mejor

Banca Privada en Chile. Finalmente, por quinto año consecutivo Santander Chile fue incluido en el Ranking de Transparencia Corporativa elaborado por KPMG, Chile Transparente, la Universidad del Desarrollo y la consultora Inteligencia de Negocios, obteniendo en esta oportunidad el tercer lugar. El mercado también ha reconocido el desempeño del banco y los avances en nuestro plan estratégico. Durante 2015 la acción de Santander Chile entregó a sus accionistas un retorno total (apreciación de la acción más el dividendo) en pesos de 10,4%. Nos sentimos orgullosos de estos reconocimientos y los recibimos con humildad. Ellos nos sirven como parámetros para medir nuestro desempeño y nos entregan información sobre los aspectos que aún debemos mejorar.

Para terminar, quisiera agradecer la confianza depositada por el Directorio y los señores accionistas en esta administración. Contamos con un plan estratégico adecuado que responde a los desafíos del entorno y avanza a paso firme. El esfuerzo realizado durante los últimos años está rindiendo frutos, pero aún queda mucho por hacer. Tenemos fuertes ventajas competitivas -posición de liderazgo en el mercado, capacidad de innovación, anticipación y flexibilidad para adaptarnos a los cambios del entorno- que junto con un equipo experimentado y una sólida estrategia, nos permitirán alcanzar nuestros objetivos, reafirmando el compromiso de crear valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad.

Reciban un cordial saludo,



Claudio Melandri Hinojosa
GERENTE GENERAL Y COUNTRY HEAD

Directorio



01

02

03

04

05

06

VITTORIO CORBO LIOI 09 Presidente	ORLANDO POBLETE ITURRATE 10 Director titular
OSCAR VON CHRISMAR CARVAJAL 07 Primer vicepresidente	LUCÍA SANTA CRUZ SUTIL 08 Directora titular
ROBERTO MÉNDEZ TORRES 05 Segundo vicepresidente	JUAN PEDRO SANTA MARÍA PÉREZ 03 Director titular
VÍCTOR ARBULÚ CROUSILLAT 11 Director titular	ROBERTO ZAHLER MAYANZ 02 Director titular
MARCO COLODRO HADJES 01 Director titular	RAIMUNDO MONGE ZEGERS 12 Director suplente
MAURICIO LARRAÍN GARCÉS 06 Director titular	BLANCA BUSTAMANTE BRAVO 04 Directora suplente



VITTORIO CORBO LIOI

Presidente

Es investigador asociado senior del Centro de Estudios Públicos (CEP). Es también miembro del Grupo Consultivo sobre Políticas Monetarias y Cambiarias del FMI, del Consejo Resolutivo de Asignaciones Parlamentarias del Congreso Nacional de Chile y del Consejo Asesor Internacional del Center for Social and Economic Research (CASE), en Varsovia, Polonia.

En el ámbito empresarial es presidente del Directorio (no ejecutivo) de Banco Santander Chile, director del Grupo Santander México, de CCU y de la Compañía de Seguros SURA-Chile. Es también asesor económico de importantes empresas nacionales y extranjeras.

Previamente fue presidente del Banco Central de Chile (2003-2007), profesor titular de Economía en la Pontificia Universidad Católica de Chile (1981-1984 y 1991-2003), sirvió en posiciones ejecutivas en el Banco Mundial, en Washington DC (1984-1991), fue profesor de Economía en Concordia University, en Montreal, Canadá (1972-1981) y professorial lecturer en Georgetown University, Washington DC (1985-1991).

Ha publicado y editado 11 libros y más de 100 artículos en revistas internacionales especializadas de economía y en capítulos de libros.

En 2006 fue elegido Presidente de Banco Central del Año a nivel mundial por la revista Global Finance Report Card. En 2003, diario El Mercurio lo nombró Economista del Año, y en 2004 recibió el premio Ingeniero Comercial del Año por parte de la Fundación de Egresados de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile. En 2015 recibió el premio Inbest por su contribución al desarrollo del mercado de capitales chileno.

Obtuvo el título de ingeniero comercial de la Universidad de Chile (con distinción máxima) y un doctorado en Economía del MIT.

ÓSCAR VON CHRISMAR CARVAJAL

Primer vicepresidente

Ingresó a Banco Santander en 1990 como subgerente general del Área Financiera. Entre 1995 y 1996 fue gerente general de Banco Santander Perú.

En 1997 asumió como gerente general de Santander en Chile, cargo que dejó en diciembre de 2009 para incorporarse al Directorio, del cual actualmente es primer vicepresidente. Asimismo, es director de Banco Santander en Argentina y Perú, y de la Bolsa de Comercio de Santiago.

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

Es ingeniero civil de la Universidad de Santiago con estudios de especialización en Estados Unidos y Europa.

ROBERTO MÉNDEZ TORRES

Segundo vicepresidente

Es director y presidente de Adimark GfK. Además de ser segundo vicepresidente del Directorio de Banco Santander Chile, ocupa la presidencia del Directorio de Universia Chile. Fue presidente del Directorio del Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas, ICARE. Se desempeña en el Consejo Asesor de Fundación Paz Ciudadana.

Es profesor titular de la Escuela de Economía y Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Es ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, donde en 2010 recibió el premio Ingeniero Comercial del Año. Se tituló de MBA en la Stanford University y tiene el grado de PhD de la misma universidad, con especialización en Investigación del Consumidor.

VÍCTOR ARBULÚ CROUSILLAT

Director titular

Ha trabajado para JP Morgan por más de 25 años en Europa, EE.UU. y Latinoamérica. Fue managing director de JP Morgan, miembro de su Comité de Dirección para Europa y responsable de las actividades del banco en México, Centroamérica, El Caribe y Chile, y ejecutivo máximo para España y Portugal.

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

Es ingeniero y tiene un máster en Administración de Negocios.

MARCO COLODRO HADJES

Director titular

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

Es ingeniero comercial de la Universidad de Chile y tiene estudios de postgrado en la École Pratique des Hautes Études en la Universidad de París.

MAURICIO LARRAÍN GARCÉS

Director titular

Fue presidente de Banco Santander entre 2002 y 2014 y vicepresidente del mismo desde 1992 a 2001. Es director general del ESE Business School de la Universidad de Los Andes y director de Inversiones Volcán Choshuenco S.A. (Grupo Familia Wolf von Appen). Participa también en los directorios de la Corporación Adelanto de Panguipulli, Fundación Huasos Quincheros y Hospital Clínico de la Universidad de Los Andes. Además, es director del Instituto de Obras para la Religión (I.O.R.) del Estado Vaticano.

Fue intendente de bancos, gerente de Deuda Externa del Banco Central de Chile y especialista financiero senior del Banco Mundial en Washington, DC. También fue presidente del Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas, ICARE.

Es abogado, egresado del Programa de Magíster en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile y máster en Derecho de la Universidad de Harvard.

ORLANDO POBLETE ITURRATE

Director titular

Desde 1991 a la fecha se ha desempeñado como profesor de Derecho Procesal en la Universidad de los Andes. Entre 1997 y 2004 fue decano de la Facultad de Derecho de dicha universidad y desde entonces hasta 2014 fue rector de la misma. Es socio del estudio de abogados Orlando Poblete y Cía. y miembro del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. Con anterioridad, entre 1979 y 1991, se desempeñó como profesor de Derecho Procesal de la Universidad de Chile.

Es abogado de la Universidad de Chile y posee el grado de magíster en Derecho de la misma universidad. Además es graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas PADE del ESE Business School de la Universidad de los Andes.

LUCÍA SANTA CRUZ SUTIL

Directora titular

Es decana de la Facultad de Artes Liberales de la Universidad Adolfo Ibáñez; directora del Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas (ICARE), de la Compañía de Seguros Generales y de Vida La Chilena Consolidada y del Consejo Asesor de Nestlé Chile. Pertenece al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros.

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

JUAN PEDRO SANTA MARÍA PÉREZ

Director titular

Ha sido director jurídico corporativo del Grupo Santander en Chile y fiscal de Banco Santander Chile, fiscal de Banco O`Higgins y fiscal de Banco Santiago.

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

Es miembro del Consejo Académico del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, miembro del Consejo del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago de la Cámara de Comercio de Santiago y vicepresidente de Santander Chile Holding S.A. Es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

ROBERTO ZAHLER MAYANZ

Director titular

Es presidente de la firma consultora Zahler & Co. y consultor del Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS) y del Fondo Monetario Internacional (FMI).

Fue miembro del Grupo Asesor de Alto Nivel del presidente del BID, del Comité Latinoamericano de Asuntos Financieros (CLAAF), y del "Non-G-7 Eminent Persons Group" para la nueva Arquitectura del Sistema Financiero Internacional. Además, fue profesor visitante en el Departamento de Investigaciones del FMI.

Fue director de Air Liquide-Chile, del Banco Santiago, y presidente del Directorio de Siemens-Chile.

Entre 1991 y 1996 fue presidente del Banco Central de Chile, y entre 1989 y 1991 fue su vicepresidente. Con anterioridad fue asesor regional principal en Política Monetaria y Financiera de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de las Naciones Unidas y profesor investigador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Chile.

Es ingeniero comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile. Tiene un máster de la Universidad de Chicago.

RAIMUNDO MONGE ZEGERS

Director suplente

Es director corporativo de Planificación Estratégica y Financiera y gerente general de Santander Chile Holding, entidad que agrupa las inversiones del Grupo Santander en Chile. Es responsable de la coordinación y seguimiento de la estrategia global del Grupo y de la relación con inversionistas.

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

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

BLANCA BUSTAMANTE BRAVO

Directora suplente

Es ingeniero comercial con mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Su experiencia profesional incluye la posición de analista económico en el Banco Central de Chile, analista de estudios en Oppenheimer & Co. Nueva York y en IM Trust.

En 1998 ingresa a Concha y Toro como head of Investor Relations, posición que ocupa hasta 2010.

En 2001 asume adicionalmente como subgerente de comunicaciones corporativas de dicha empresa, y actualmente también es responsable de las relaciones con la comunidad.

Desde 2013 participa como miembro del Consejo Directivo del Centro de Investigación e Innovación de Concha y Toro.

Gobierno corporativo

El gobierno corporativo de Banco Santander basa su actividad empresarial en los principios de transparencia, eficacia y defensa de los intereses de la compañía y de los accionistas, y proporciona confianza a los clientes, empleados y al conjunto de la sociedad.

Sus parámetros de actuación se rigen por las directrices propuestas por el Comité de Basilea que incorpora los más altos estándares para este propósito.

Las prácticas de administración, principios éticos y normas legales que regulan su actividad aseguran el buen manejo de los riesgos y un eficiente control interno que aporta a la creación de valor de largo plazo.

Los estándares definidos para lograr estos propósitos son los siguientes:

1

INDEPENDENCIA DE LOS DIRECTORES

Nueve de los trece integrantes del Directorio son externos al Grupo Santander.

2

PARTICIPACIÓN

Los directores son miembros activos de los comités de gestión.

3

ÉTICA

Todo el personal suscribe el Código de Ética de Banco Santander. Los funcionarios directamente relacionados con los mercados de valores firman, además, un Código de Conducta especialmente diseñado para esta área.

4

SEPARACIÓN DE FUNCIONES

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

5

AUDITORÍA INDEPENDIENTE

Existe un área autónoma al interior del banco para realizar las actividades de control.

6

CUMPLIMIENTO

Un área de Cumplimiento vela por la aplicación de los códigos de ética del banco, las normas de gobierno corporativo de Chile y la Ley Sarbanes Oxley de Estados Unidos, además de los criterios de Basilea a este respecto.

7

SUPERVISIÓN

El banco es fiscalizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, y por la U.S. Securities and Exchange Commission, SEC.

DIRECTRICES DEL COMITÉ DE BASILEA

1. Supervisión cercana por parte del Directorio y alta dirección.
2. Estructura de la organización simple y clara.
3. Sistema de control interno robusto.
4. Determinación y monitoreo permanente de los riesgos.
5. Auditoría externa e interna independientes.
6. Supervisión de filiales.
7. Diseño de compensación de ejecutivos con planes de largo plazo.

PRINCIPIOS ÉTICOS DE BANCO SANTANDER

Banco Santander cuenta con diversos instrumentos que definen la conducta, principios y valores que son transversales para toda la institución y son claves para su estrategia de sostenibilidad. De esta forma protege los intereses de la compañía y de sus accionistas y otorga confianza al mercado.

La actuación de cualquier integrante del banco debe guiarse por los principios que se mencionan a continuación:



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

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



RESPECTO A LAS PERSONAS

El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal, son inaceptables y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo, y aquellos empleados con personal a su cargo en las unidades organizativas del banco deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan. Todos los empleados y, especialmente, quienes desempeñen funciones de gerencia, promoverán en todo momento, y en todos los niveles profesionales, relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.



CONCILIACIÓN DEL TRABAJO Y VIDA PERSONAL

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



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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



PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Todos los empleados, en el ámbito de sus competencias, deben comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el banco para reducir el impacto medioambiental de sus actividades y contribuyendo a mejorar los objetivos de sostenibilidad contemplados en nuestros principios de responsabilidad social corporativa. En las decisiones sobre proyectos de financiación se seguirán las pautas establecidas en las políticas internas de responsabilidad social y ambiental.



DERECHOS COLECTIVOS

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

Estructura



El gobierno corporativo del banco está encabezado por un Directorio que es el máximo órgano de decisión y representa a todos los accionistas. Se rige por principios de transparencia, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas, y se involucra a fondo en la gestión estratégica y definición de riesgos de la empresa para entregar confianza al mercado.

Las funciones principales del Directorio son el establecimiento de lineamientos estratégicos, el seguimiento global de negocios, riesgos y resultados, y el análisis de oportunidades y amenazas. Sesiona mensualmente y al menos una vez al año se reúne en regiones para contactarse con los clientes y equipos de cada zona.

De acuerdo a los estatutos, el Directorio está compuesto por trece miembros, once titulares y dos suplentes. De entre los actuales miembros, solo tres no son externos a Grupo Santander, siendo los restantes externos a la administración y elegidos por su destacada trayectoria, experiencia en el sector financiero y reconocido prestigio.

En 2015 fue confirmado Orlando Poblete Iturrate como director titular y fue nombrada Blanca Bustamante como directora suplente. Asimismo, tras el directorio del 20 de octubre de 2015, dejó su cargo el director Lisandro Serrano Spoerer, cuya vacante deberá llenarse en la próxima junta ordinaria de accionistas.

REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

De acuerdo a lo resuelto en la junta ordinaria de accionistas del 28 de abril de 2015 el honorario mensual de cada director del banco es de 230 Unidades de Fomento, duplicándose dicha suma en el caso del presidente del Directorio y aumentándose en un 50% en el caso de los vicepresidentes del mismo.

Con relación a los honorarios para los directores se acordó lo siguiente:

1. Por integrar un comité, el honorario mensual de los directores será de 30 Unidades de Fomento.
2. Por integrar dos comités, el honorario mensual de los directores será de 30 Unidades de Fomento, por cada comité.
3. Cuando un director participe en tres o más comités no recibirá remuneración adicional a la expuesta en los números precedentes.

Con relación a los miembros del Comité de Directores y Auditoría, el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas dispone, obligatoriamente, que ellos tengan por dicha función una remuneración adicional no menor de un tercio del honorario a que tienen derecho como miembros del Directorio.

La remuneración de los directores que integren cualquier comité se incrementará al doble en el caso del director que lo presida y en un 50% en el caso de los vicepresidentes de los mismos.

DIRECTORES	CARGO	EXTERNO	REMUN. MENSUAL	REMUN. MENSUAL POR INTEGRACIÓN DE COMITÉS	TOTAL
Vittorio Corbo Lioi	Presidente	Sí	460 UF	120 UF	580 UF
Óscar von Chrismar Carvajal	Vicepresidente	No	345 UF	105 UF	450 UF
Roberto Méndez Torres	Vicepresidente	Sí	345 UF	90 UF	435 UF
Víctor Arbulú Crousillat	Director titular	Sí	230 UF	115 UF	345 UF
Marco Colodro Hadjes	Director titular	Sí	230 UF	183 UF	413 UF
Mauricio Larraín Garcés	Director titular	Sí	230 UF	90 UF	320 UF
Orlando Poblete Iturrate	Director titular	Sí	345 UF	75 UF	305 UF
Lucía Santa Cruz Sutil	Directora titular	Sí	230 UF	30 UF	260 UF
Juan Pedro Santa María Pérez	Director titular	No	230 UF	105 UF	335 UF
Roberto Zahler Mayanz	Director titular	Sí	230 UF	75 UF	305 UF
Raimundo Monge Zegers	Director suplente	No	230 UF	60 UF	290 UF
Blanca Bustamante Bravo	Directora suplente	Sí	230 UF	30 UF	260 UF

COMITÉS DE APOYO AL DIRECTORIO

Los miembros del Directorio participan activamente en la gestión institucional. Todos integran los diversos comités de apoyo al Directorio que aseguran la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y garantizan la transparencia. Dichas instancias les permiten informarse en detalle sobre la administración del banco.

Los comités sesionan regularmente, con frecuencias establecidas, con esquemas de subrogación, actas formales e instancias de seguimiento de las materias acordadas.

En 2015 se realizaron importantes ajustes para fortalecer su rol y adecuarlos a las nuevas necesidades y requerimientos de gobierno corporativo. Las principales modificaciones fueron:

- Eliminación del Comité de Marketing y Comunicaciones.
- Aprobación del cambio de miembros del Comité Ejecutivo de Crédito. Este pasó a ser un comité de alta administración.
- Cambio de nombre del Comité de Recursos Humanos y Directivos que pasó a llamarse Comité de Recursos Humanos.
- El gerente general pasó a ser invitado permanente en todos los comités, aunque no miembro titular.

DE DIRECTORES Y AUDITORÍA

INTEGRANTES: Marco Colodro/ Presidente, Víctor Arbulú/ Vicepresidente, Orlando Poblete/ Vicepresidente.

PERIODICIDAD: Mensual, previo a las sesiones del Directorio.

FUNCIONES: Supervisión del proceso de generación de los estados financieros de la institución; gestión de los auditores internos y externos en dicho proceso, con el fin de que la institución entregue información adecuada para los accionistas, inversionistas y público en general, y cuidar la eficiencia de los sistemas de control interno de la empresa y del cumplimiento de las normas y regulaciones.

ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN CAR

INTEGRANTES:

Juan Pedro Santa María/ Presidente.

PERIODICIDAD: Mensual.

FUNCIONES: Definir y controlar el cumplimiento de las políticas, normas y objetivos generales y específicos en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, en concordancia con las leyes y normas locales, como también las del Grupo Santander.

DE MERCADOS

INTEGRANTES: Vittorio Corbo/ Presidente, Oscar von Chrismar/ Primer vicepresidente, Roberto Zahler/ Segundo vicepresidente, Marco Colodro.

PERIODICIDAD: Mensual.

FUNCIONES: Exponer y analizar los principales factores económicos y de riesgos que impactan directamente en el resultado de las carteras de negociación. Con base en ello hacer recomendaciones acerca del apetito por riesgo y las posiciones que tome el banco.

DE RECURSOS HUMANOS

INTEGRANTES: Vittorio Corbo/ Presidente, Mauricio Larraín/ Vicepresidente, Oscar von Chrismar, Blanca Bustamante.

PERIODICIDAD: Bianaual.

FUNCIONES: Generar y validar las líneas de actuación de la División de Personas en relación con las políticas generales de Recursos Humanos de Banco Santander.

INTEGRAL DE RIESGO

INTEGRANTES: Oscar von Chrismar/ Presidente, Juan Pedro Santa María/ Vicepresidente, Roberto Méndez/ Segundo vicepresidente, Raimundo Monge, Roberto Zahler.

PERIODICIDAD: Quincenal.

FUNCIONES: Supervisar, en función de la visión integral de los riesgos a los que el banco se expone, todos los riesgos definidos en el perímetro. Analizar y evaluar la interrelación entre los diferentes riesgos. Verificar el cumplimiento de los apetitos de riesgo y/o de límites o umbrales asociados a los distintos riesgos del negocio y revisar el funcionamiento de áreas y/o procesos críticos, con el objeto de identificar la implementación de planes de acción orientados a mitigar los riesgos.

ALCO

INTEGRANTES: Vittorio Corbo/ Presidente, Mauricio Larraín/ Primer vicepresidente, Oscar von Chrismar/ Segundo vicepresidente, Roberto Zahler, Marco Colodro, Raimundo Monge.

PERIODICIDAD: Mensual.

FUNCIONES: Toma de decisiones acerca de nuevas transacciones y cambios en el perfil de rentabilidad-riesgo global de la entidad, de acuerdo a las expectativas del negocio y de los mercados. Además, debe decidir las estrategias que van a orientar el día a día de la gestión de los riesgos estructurales y liquidez del banco.

ESTRATÉGICO

INTEGRANTES: Vittorio Corbo/ Presidente, Roberto Méndez/ Vicepresidente, Oscar von Chrismar, Lucía Santa Cruz, Raimundo Monge.

PERIODICIDAD: Semestral.

FUNCIONES: Evaluar y definir los principales objetivos y lineamientos para la elaboración del plan estratégico del banco. Adicionalmente, le corresponde aprobar el plan definido por la alta administración para el banco en su conjunto y para las diferentes unidades de negocio, además del seguimiento periódico del avance del plan.

Comité de directores y auditoría

El Comité de Directores se formó a partir de una exigencia establecida por la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas a entidades que reúnen ciertas características. También sus funciones están determinadas por dicha ley.

Por su parte, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras dispone que los bancos deben contar con un Comité de Auditoría, dependiente del Directorio y también precisa sus funciones. A esto se suman las exigencias de la Ley Sarbanes Oxley de los Estados Unidos, que establece que las sociedades que estén registradas en dicho país, como el Banco Santander Chile, cuenten con un Comité de Auditoría.

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras permitió a los bancos que esos dos comités, de Directores y de Auditoría, funcionaran como una sola entidad, decisión que fue aprobada por el Directorio de Banco Santander, junto con los estatutos del mismo. Dichos estatutos definieron como funciones de este órgano, la suma de tareas que los tres cuerpos legales mencionados establecen para los comités de auditoría.

El Comité de Directores y Auditoría está integrado por tres directores que garantizan las condiciones de independencia requeridas.

Durante el ejercicio 2015, este comité se reunió en 12 oportunidades. Esta instancia hace un resumen al Directorio de los temas abordados, sin perjuicio del envío posterior a los directores de las actas del comité una vez aprobadas.

TEMAS ABORDADOS EN 2015

AUDITORÍA INTERNA

La unidad de Auditoría Interna del banco tiene dependencia de este comité. En virtud de ello, el programa de trabajo del año fue propuesto y sancionado al inicio del período, y en cada sesión se realizó seguimiento de los trabajos planificados. Al término del año el programa se había cumplido en su totalidad.

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

El Instituto de Auditores Internos efectuó una revisión a la Dirección de Auditoría Interna, como parte de un programa corporativo, y el resultado fue muy bien valorado.

AUDITORES EXTERNOS

Al comité le corresponde proponer al Directorio la designación de la firma auditora externa para cada ejercicio. A su vez, el Directorio formula una propuesta a la Junta Ordinaria de Accionistas, la que en definitiva hace la designación. Para los estados financieros del ejercicio 2015, el comité propuso a la firma Deloitte, Auditores y Consultores Limitada. Dicha firma fue la elegida por la Junta de Accionistas.

El comité mantuvo reuniones con Deloitte y analizó con sus representantes el programa de trabajo del año. La firma auditora se pronunció sobre los estados financieros del banco y filiales e informó además sobre la situación de control interno. Las

observaciones que la firma auditora realizó en su informe final dieron motivo a un estricto seguimiento monitoreado por el comité mes a mes. Al cierre del año todas ellas se habían cumplido.

Si bien la política del comité ha sido que la alternancia en la designación de auditores externos se cumple con el cambio periódico del socio y equipo interno a cargo de la auditoría, propuso al Directorio un cambio de la firma auditora externa para el ejercicio 2016 desarrollando un procedimiento de invitación a las firmas auditoras de primer nivel. Se espera que la decisión final se tome por la Junta Ordinaria de Accionistas de principios del año 2016.

ESTADOS FINANCIEROS Y CONTROL INTERNO

Una de las funciones más importantes del Comité de Directores y Auditoría es conocer, analizar y pronunciarse sobre los estados financieros del banco y la situación de control interno, en particular de la suficiencia de provisiones. Esto implica tanto los estados financieros intermedios como los estados definitivos con ocasión del cierre del ejercicio. Considerando que el banco está registrado en los Estados Unidos, debe también emitirse el documento denominado 20-F que se presenta a las autoridades de ese país y que contiene la información financiera al cierre del año. Para dicho efecto, Banco Santander debe emitir la certificación de Control Interno de Reporte Financiero. Todo ello es también revisado por el comité.

En cuanto al control interno, durante el ejercicio el comité recibió de la gerencia responsable, información de avance de los distintos procesos que concluyen en la afirmación sustentada metodológicamente que el control interno en el banco es satisfactorio.

Durante el ejercicio 2015 se implementó el nuevo Marco Metodológico de Control

Interno, Versión COSO 2013, lo que supone un perfeccionamiento de los sistemas de control. También se aprobó por el comité el Modelo de Materialidad 2015, recogiendo prácticas internacionales y la experiencia corporativa, de manera de poder medir mejor los eventos que puedan afectar materialmente los resultados, cuestión muy relevante para el efecto de obtener la opinión de los auditores externos.

SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS DE LA SBIF

El comité hace un seguimiento permanente del avance y cumplimiento oportuno de todas las recomendaciones que la autoridad fiscalizadora establece como resultado de sus visitas anuales. Para ello recibe un informe mensual de parte de la gerencia a cargo de la coordinación con las distintas áreas responsables. En caso de que alguna observación que tenga relevancia no esté progresando adecuadamente en su implementación, se hace presente el tema a la administración a fin de que se avance en él como corresponde.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

De acuerdo a lo que establece la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, el Comité de Directores y Auditoría debe pronunciarse sobre las operaciones que el banco realiza con empresas o personas que tengan vinculación por propiedad o por gestión, en los términos que la ley define. El objeto de este análisis es que tales negocios se hagan en condiciones de mercado, es decir, que los términos convenidos sean justos. El comité ha dedicado bastante tiempo al análisis de estas operaciones, particularmente en contratos de servicios tecnológicos para el banco, los que Grupo Santander provee a través de entidades profesionales especializadas logrando así una tecnología no solo homogénea sino de nivel internacional y procurando, además, la mejor seguridad posible. El comité, en cada operación que se le presenta, exige una explicación razonada y profesional sobre la misma, y pide antecedentes objetivos respecto de los valores a pagarse por el servicio solicitado. Asimismo, periódicamente la Gerencia de Tecnología

debe informar sobre los presupuestos tecnológicos, su cumplimiento y el resultado, explicando eventuales diferencias, si las hubiere.

Los contratos son presentados al Directorio del banco para que, si este lo estima, sean aprobados. Para ello, el presidente del comité deja constancia de dicha aprobación.

CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Durante el ejercicio el comité recibió información de la Gerencia de Cumplimiento y analizó los aspectos principales que han sido materia del Comité de Cumplimiento Normativo, donde se revisan las normas aplicables o que afectan al banco, las eventuales sanciones que alguna autoridad pudiera aplicarle, el cumplimiento de los códigos de conducta, etc. Lo mismo hizo respecto al funcionamiento del sistema de prevención de blanqueo de capitales. Para enfrentar este tema el banco puso en funcionamiento una herramienta informática de gran nivel denominada NORKOM.

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

BUZÓN CONFIDENCIAL

El Comité de Directores y Auditoría tiene a disposición de los empleados del banco un sistema de comunicación que es confidencial, y por medio del cual ellos pueden comunicarse directamente con el comité para darle a conocer situaciones irregulares, conflictivas o potencialmente peligrosas. El comité ha recibido comunicaciones que han sido motivo de investigación y de diferentes soluciones y con el propósito de darle aún más privacidad al sistema, se ha analizado con distintos proveedores

externos la posibilidad que alguno de ellos gestione este canal. El comité espera que a la brevedad se pueda implementar una solución segura y eficiente para ponerla a disposición del personal.

PROCESOS JUDICIALES QUE PUEDEN AFECTAR AL BANCO

Trimestralmente el comité recibe una completa información del estado de los juicios que afectan al banco. La Fiscalía explica aquellos asuntos que pueden ser más riesgosos, así como las eventuales provisiones que conviene hacer para enfrentar un eventual resultado adverso. La información incluye cualquier asunto, tanto en Santiago como en regiones, y su correspondiente estado procesal.

AVANCES 2015

Durante el año hubo importantes iniciativas destinadas a fortalecer la transparencia y gestión de gobierno corporativo. En este sentido, se encargó a la asesoría jurídica del banco supervisar y realizar una evaluación continua del cumplimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo e implementar las medidas que sean necesarias para el buen funcionamiento de los comités de apoyo al Directorio y de los comités de alta administración.

También se estableció un procedimiento de supervisión de gobierno corporativo para apoyar a los miembros de los comités en la mantención actualizada de la documentación (estatutos, actas y presentaciones), así como apoyar a los secretarios de los comités a hacer seguimiento de los compromisos, controlar la estructura de reporte y supervisar la asistencia, entre otros.

El Directorio efectuó un proceso de autoevaluación con la asesoría de Amrop MV Consulting. Esta medida, realizada por cuarto año consecutivo, corresponde a una práctica internacional de buen gobierno corporativo y está incluida entre las normas dictadas por la autoridad bancaria en nuestro país.



CULTURA DE CUMPLIMIENTO

Uno de los propósitos para el año 2015 fue crear una cultura de cumplimiento al interior del Grupo Santander, con miras a resguardar los valores corporativos y relevar temas como el riesgo operacional y la seguridad de la información, en especial aquella relacionada con los clientes.

Para ello se diseñó una sólida estrategia en materia de formación, a fin de que los funcionarios estén enterados de la normativa existente y de los efectos de la misma en caso de incumplimiento. Entre otras materias se entregó información sobre la relevancia del área de cumplimiento, los principios generales de conducta, la política de regalos y conflictos de interés.

Adicionalmente, se realizó un módulo de cumplimiento específico de la Escuela de Riesgos, explicando en detalle a los agentes de sucursales y jefes de plataforma el tema de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo.

También se capacitó al personal sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas, prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como del Código General de Conducta y *Volcker Rule*.

CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

La Gerencia de Cumplimiento del Banco Santander es un área de control encargada de la aplicación del marco normativo, los correctos estándares éticos y de conducta, así como de monitorear la observancia de los mismos.

Es responsable también de mitigar y controlar la existencia de riesgo reputacional de la marca Santander a través del control de una serie de temas, entre los que destacan:

- Uso de información privilegiada.
- Relaciones de los funcionarios del banco con proveedores, clientes y autoridades públicas.
- Existencia de conflictos de interés.
- Cumplimiento de normas nacionales e internacionales.
- Origen de los fondos de los clientes.
- Venta adecuada de productos.
- Operaciones inusuales de los clientes.

Está dividida en tres áreas: Cumplimiento Normativo, Implementación Normativa y Unidad de Prevención y Blanqueo de Capitales, las cuales gestionan y controlan los temas señalados anteriormente.

Durante el año 2015 se fortaleció la periodicidad del reporte de las actividades realizadas por esta gerencia al Directorio, a fin de que exista un adecuado conocimiento por parte de los diferentes órganos de gobierno corporativo respecto de las políticas, falencias, riesgos y planes de acción que se están implementando.

RIESGOS ABORDADOS

Normativo

Se refiere a la posibilidad de que los funcionarios incurran en el incumplimiento de disposiciones normativas nacionales e internacionales y de los estándares de conducta adoptados por el banco, generando sanciones del regulador o acciones legales (riesgo regulatorio), tanto para la compañía como para sus ejecutivos.

De conducta

Es el riesgo que genera la comercialización errónea de los productos, sin respetar las pautas internas establecidas para el efecto, y que pueda causar un perjuicio al cliente o al consumidor en general.

Reputacional

Es el riesgo derivado de la percepción que tienen del banco los diversos grupos de interés -tanto internos como externos- en el desarrollo de su actividad (incluye

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

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS

Cumplimiento participa en las siguientes instancias:

1. Comité Local de Comercialización de Productos.
2. Comité Local de Seguimiento de Productos.
3. Comité de Cumplimiento Normativo.
4. Comité de Seguimiento Normativo.
5. Comité de Fraude.
6. Comité de Directores y Auditoría.
7. Comité de Análisis y Resolución (CAR).
8. Comité de Análisis y Resolución de Casos (PRECAR).
9. Comité de Proveedores.
10. Comité de Reclamos.

Los comités de Cumplimiento Normativo, CAR, PRECAR, Comercialización y Seguimiento de Productos, son organizados directamente por la Gerencia de Cumplimiento, la que tiene voz, voto y gestiona propuestas y mejoras.



PREMIO A LA TRANSPARENCIA

Banco Santander desarrolla de manera permanente iniciativas tendientes a fortalecer su compromiso con la transparencia, elemento clave para afianzar una industria financiera sostenible y una relación de largo plazo con los clientes. Esto le ha generado importantes reconocimientos dentro de la industria.

Por quinto año consecutivo, fue incluido en el Ranking de Transparencia Corporativa elaborado por KPMG, Chile Transparente, la Universidad del Desarrollo y la consultora Inteligencia de Negocios, obteniendo en esta oportunidad el tercer lugar. La iniciativa reconoce a las empresas por la cantidad

y calidad de la información relevante que ponen a disposición de accionistas minoritarios, potenciales inversionistas, autoridades y público en general, lo que permite una correcta idea del valor de la compañía, de sus negocios, su gobierno corporativo y su política de sostenibilidad.

El estudio revisó la información proporcionada por 94 entidades chilenas, alcanzando 43 de ellas el estándar global de transparencia corporativa con más de 60 puntos, nueve entidades más que en 2014. Santander fue una de las tres empresas chilenas que superó los 90 puntos, considerado un umbral de excelencia en esta medición.

En los comités restantes asiste dada la vinculación de la materia con los riesgos de cumplimiento, teniendo voz y voto en las sesiones de los mismos.

Por último, en el Comité de Directores y Auditoría participa en calidad de asistente sin derecho a voto.

PROYECTOS MÁS DESTACADOS DE 2015

Cumplimiento normativo

Se llevaron a cabo importantes iniciativas en materia de formación, tanto presencial como virtual. Durante el período se desarrolló un *e-learning* obligatorio para todos los funcionarios del banco sobre las principales pautas éticas que deben regir su actuación y funciones. Adicionalmente se definieron políticas en materia de conflictos de interés para la compra de inmuebles financiados por el banco y se empezó a trabajar en la implementación y control del riesgo derivado de la utilización errónea o traspaso de datos personales sin autorización del cliente o de funcionarios.

Prevención de blanqueo, lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Se incorporó un nuevo sistema computacional de monitoreo de clientes y operaciones que significó ampliar la cobertura de riesgo en delitos de lavado de dinero y financiamiento de terrorismo.

Implementación normativa

Se lograron considerables avances en la implementación de *Volcker Rule* a nivel consolidado en Chile. También se está desarrollando a nivel local un proyecto corporativo denominado RDA, a fin de consolidar una base de datos única para todo el Grupo.

En lo que respecta a Personas Expuestas Políticamente (PEP), se definió el marco general de actuación en el registro, aprobación, control y reporte sobre los productos y operaciones que mantengan los clientes PEP con Banco Santander. Esta política describe los mecanismos y procedimientos para:

- Minimizar la probabilidad de que se produzcan irregularidades.
- Identificar, reportar y resolver con celeridad aquellas que eventualmente puedan producirse.
- Justificar, en caso de ser necesario, que el banco cuenta con la organización, procedimientos y medios apropiados para el adecuado tratamiento y control sobre las personas referidas, y para cumplir con las disposiciones legales que regulan el relacionamiento de estas personas con las entidades bancarias.

VOLCKER RULE

En junio de 2015 entró en vigencia la norma *Volcker Rule* que busca impedir las actividades especulativas de riesgo y forma parte de las reformas financieras realizadas a partir de la crisis *Suprime*.

El fin último de la norma es evitar que las entidades financieras realicen actividades de *proprietary trading* y *covered funds*, que son operaciones de riesgo para beneficio propio, que potencialmente pueden poner en riesgo el dinero de los clientes.

Dada su relación con la matriz Grupo Santander, que tiene una filial en Estados Unidos, Banco Santander Chile debe cumplir con dicha normativa. Esto implicó un gran esfuerzo de preparación y adecuación de procesos y controles internos para asegurar tanto su cumplimiento, como la generación de métricas e informes que deben ser enviados periódicamente a Estados Unidos.

Accionistas

ESTRUCTURA ACCIONARIA

El capital básico del banco al 31 de diciembre de 2015 estaba dividido en 188.446.126.794 acciones de serie única, sin preferencia de ningún tipo. El principal accionista es Grupo Santander, con un 67,18% de la propiedad. Banco Santander Chile sigue ofreciendo una atractiva liquidez ya que hay una gran cantidad de acciones en manos de inversionistas minoritarios, lo que se traduce en un promedio del orden de 25 millones de dólares en transacciones diarias, considerando los volúmenes de la Bolsa de Nueva York y la Bolsa de Comercio de Santiago.

EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN

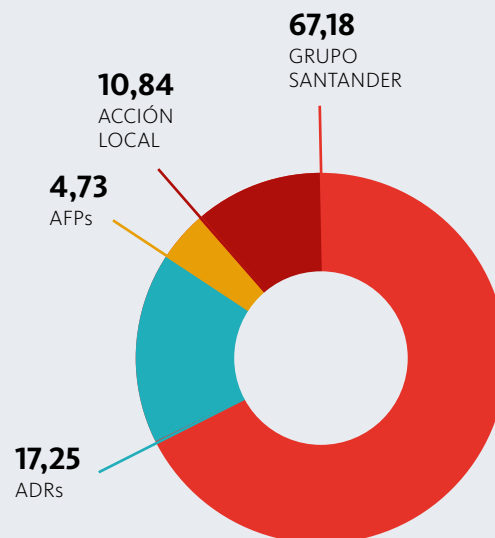
En 2015, el mercado accionario chileno estuvo marcado por los impactos de la desaceleración de China y otros mercados emergentes como Brasil. La caída de los precios de los *commodities* fomentó este nerviosismo que impactó negativamente a las bolsas en el mundo. Esto llevó a que el IPSA bajara un 4,4% durante el período y que otras plazas bursátiles sufriesen pérdidas importantes.

En el marco de este difícil panorama bursátil, las acciones bancarias volvieron a demostrar ser una alternativa de inversión defensiva en momentos turbulentos. El índice de acciones bancarias de la Bolsa, incluyendo dividendos, rentó 1,46% en 2015. Dentro de este índice, Banco Santander Chile fue la acción de mayor retorno en el año. La rentabilidad total de las acciones del banco, esto es considerando la variación en el precio de la acción más los dividendos pagados durante el período, fue de un 10,4% (4,8% sin dividendos).

Banco Santander Chile también fue uno de los títulos con mejor rendimiento entre las acciones bancarias de Latinoamérica, con una rentabilidad total en dólares incluyendo dividendos de -5,9%.

En este plano, y a pesar de lo convulsionado que estuvieron los mercados bursátiles emergentes, las acciones del banco destacaron por sus características defensivas y un muy positivo retorno. En términos de valorización, los altos múltiplos a los cuales se transan las acciones del banco también reflejan el optimismo en relación a las perspectivas sobre la institución. Banco Santander Chile cerró el año transándose a una relación precio/valor libro de 2,3 veces, muy superior al promedio de acciones bancarias en distintas latitudes. Esto evidencia la valoración del mercado de la estrategia y visión de la administración, que está empeñada en transformar a Santander Chile en el mejor banco comercial de la región.

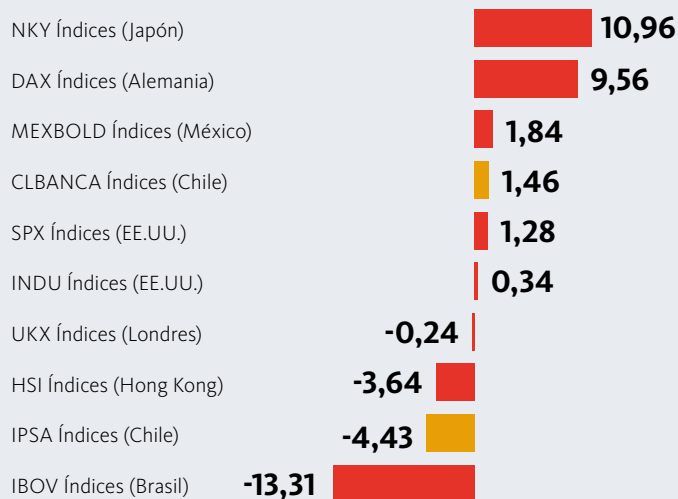
ESTRUCTURA ACCIONARIA (%)



PRINCIPALES ACCIONISTAS BANCO SANTANDER (al 31 de dic. 2015)

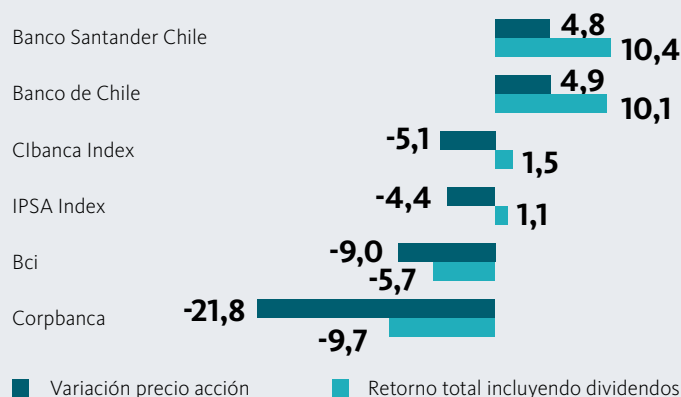
RAZÓN SOCIAL	ACCIONES	%
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	35,46
Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A.	59.770.481.573	31,72
Total Grupo Santander	126.593.001.268	67,18
The Bank of New York Mellon	32.516.063.671	17,25
Banco de Chile por cuenta de terceros	4.505.617.760	2,39
Banco Itaú por cuenta de inversionistas	4.157.077.315	2,21
Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros	3.050.599.893	1,62
AFP Provida S.A.	2.372.764.882	1,26
AFP Habitat S.A.	2.149.839.866	1,14
AFP Cuprum S.A.	1.969.304.797	1,05
AFP Capital S.A.	1.886.537.445	1,00
Banchile Corredores de Bolsa	850.925.589	0,45
Santander Corredores de Bolsa Limitada	566.392.924	0,30
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	404.539.410	0,21
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	288.471.931	0,15
AFP Planvital S.A.	284.151.605	0,15
Bci Corredor de Bolsa S.A.	267.454.875	0,14
AFP Modelo S.A.	255.674.430	0,14
BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	228.090.556	0,12
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	172.811.747	0,09
Bolsa de Comercio de Santiago	159.223.505	0,08
Bolsa de Valores		
Banco Santander - HSBC Bank PLC London	148.112.333	0,08
Inversiones Antares S.A.	144.122.227	0,08
Aberdeen Chile Fund, Inc.	136.823.987	0,07
Soc. Adm. de Fdos. de Cesantía de Chile II	132.838.430	0,07
Bice Inversiones Corredores de Bolsa S.A.	115.106.855	0,06
Banchile Administradora General de Fondos S.A.	90.173.892	0,05
MCC S.A. Corredores de Bolsa	85.776.532	0,05
Consorcio Corredores de Bolsa S.A.	77.515.773	0,04
Tanner Corredores de Bolsa S.A.	75.945.669	0,04
Otros 11.699 accionistas	4.761.167.627	2,53
TOTAL	188.446.126.794	100,00

RETORNO TOTAL¹ VARIAS BOLSAS GLOBALES (%)

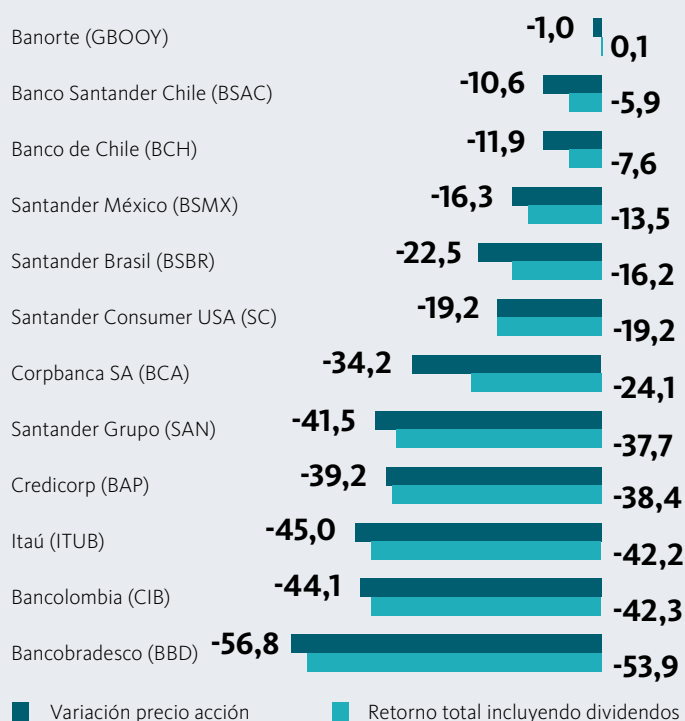


1. Considera variación de la acción más dividendos.

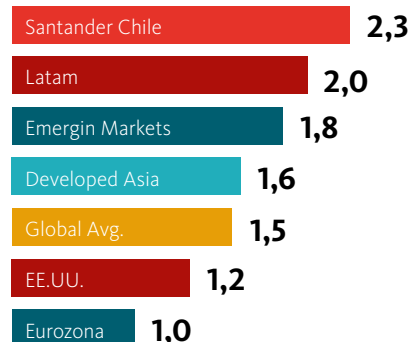
RENTABILIDAD ACCIONES BANCARIAS CHILENAS 2015 (var. % en pesos)



RENTABILIDAD ACCIONES BANCARIAS LATINOAMERICANAS 2015 (var. % en US\$)



MÚLTIPLO PRECIO/VALOR LIBRO (VECES)



Fuente: JP. Morgan, Global Valuation Matrix, Jan 2015.

CLASIFICACIONES DE RIESGO

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

CLASIFICACIONES INTERNACIONALES

En la actualidad son tres las empresas que clasifican al banco: Moody's, Standard & Poor's y Fitch Ratings. Todas mantienen perspectivas estables.

MOODY'S	RATING
Depósitos / moneda extranjera	Aa3
Bonos senior	Aa3
Bonos subordinados	A1
Depósitos / moneda local	Aa3
BFSR	C+
Corto plazo	P1

STANDARD AND POOR'S	RATING
Rating de largo plazo / moneda extranjera	A
Rating de largo plazo / moneda local	A
Rating de corto plazo / moneda extranjera	A-1
Rating de corto plazo / moneda local	A-1

CLASIFICACIONES NACIONALES

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

	FITCH RATINGS	FELLER RATE
Acciones	1CN1	1CN1
Depósitos a corto plazo	N1+	N1+
Depósitos a largo plazo	AAA	AAA
Bonos y letras hipotecarias	AAA	AAA
Bonos senior	AAA	AAA
Bonos subordinados	AA	AA+



A modern office interior with a staircase, a man reading a newspaper, and a large red graphic overlay. The scene is captured from an elevated perspective, showing a man in a white shirt and blue tie sitting at a table on the upper level, reading a newspaper. Another man in a suit is seated at a table on the lower level. A woman is walking down the stairs. The floor is dark and reflective. A large red graphic overlay is positioned in the upper right quadrant, containing the number '2' and a horizontal line.

2

—
Nuestro
banco

Administración



CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA Gerente General y Country Head	11	CARLOS VOLANTE NEIRA Gerente División Clientes y Calidad	01
JULIÁN ACUÑA MORENO Gerente División Banca Empresa e Instituciones	12	PABLO CORREA GONZÁLEZ Gerente División Comunicaciones, Estudios y Políticas Públicas	04
FRED MELLER SUNKEL Director general Santander GCB	13	MARÍA EUGENIA DE LA FUENTE NÚÑEZ Gerente División Personas	06
MATÍAS SÁNCHEZ GARCÍA Gerente División Banca Comercial	10	RICARDO BARTEL JEFFERY Gerente División Tecnología y Operaciones	09
JOSÉ MANUEL MANZANO TAGLE Gerente División Personas, Organización y Costos	14	CRISTIÁN FLORENCE KAUER Gerente División Jurídica	03
FRANCO RIZZA Gerente División Riesgo	15	RICARDO MARTÍNEZ SÁNCHEZ Gerente División Auditoría	07
MIGUEL MATA HUERTA Chief Financial Officer (CFO)	05	SERGIO ÁVILA SALAS Gerente Administración y Costos	08
GUILLERMO SABATER MAROTO Controller Financiero	02		



09

10

11

12

13

14

15

Plan estratégico y creación de valor



VISIÓN

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



MISIÓN

Contribuir al progreso de las personas y empresas.



VALORES

Nos inspiran los siguientes valores:

LIDERAZGO

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

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

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

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

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

TALENTO

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

ÉTICA

Desarrollamos nuestro trabajo, asumiendo tareas y responsabilidades con observancia y respeto a las leyes, tanto en su forma como en su espíritu. Evitamos que nuestras conductas individuales dentro o fuera de la institución, causen daño material o moral, comprometan o afecten la imagen, dignidad de las personas y del Grupo Santander.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

—
**APORTANDO VALOR A
 NUESTRAS AUDIENCIAS**

1

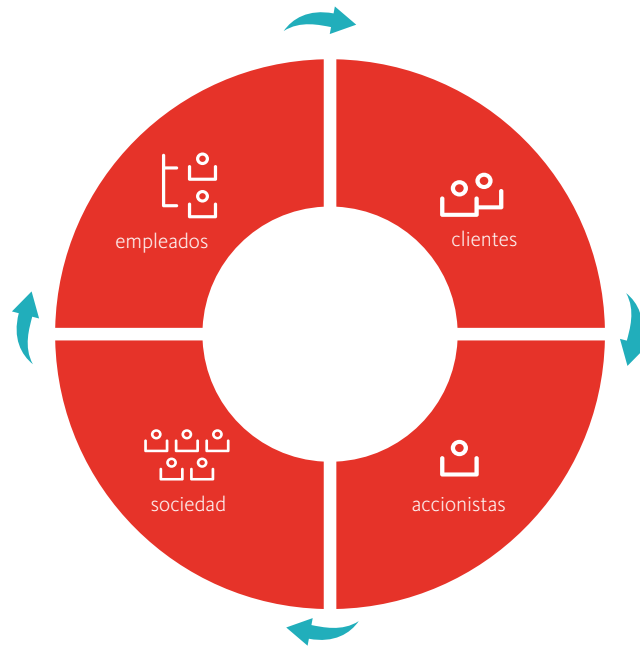
EMPLEADOS

Contribuir al desarrollo profesional y a la mejora de la calidad de vida laboral de nuestros equipos.

3

SOCIEDAD

Colaborar en el desarrollo del país y el progreso de los más necesitados.



2

CLIENTES

Entregar a nuestros clientes la mejor experiencia de servicio, simplificando sus vidas y facilitándoles la realización de sus ideas.

4

ACCIONISTAS

Lograr una rentabilidad sobre la media en forma sostenible y una valorización adecuada para su inversión.

Con un
ESTILO

SIMPLE

Ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad, productos fáciles de entender y conectividad permanente para atender sus requerimientos.

PERSONAL

Tratar a los clientes como si fueran únicos, entregándoles un servicio a la medida.

FAIR

Tratar a los clientes en forma justa y equitativa, con transparencia y resolviendo con la máxima diligencia sus requerimientos.

Para ello hemos definido cuatro **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

1

Mejorar sustancialmente la experiencia de nuestros clientes.

2

Desarrollar nuevas formas de relacionarnos con los clientes a través de la continua transformación de la Banca Comercial.

3

Profundizar el modelo de relación en Banca de Empresas y Corporativas.

4

Impulsar y gestionar un cambio cultural, incorporando el nuevo estilo Simple-Personal-Fair.

Modelo de negocio

1

PARTE DEL GRUPO SANTANDER

Banco Santander Chile es parte del Grupo Santander, su principal accionista con el 67,18% de la propiedad. Es la segunda acción más transada de Chile, representa el 3,5% de los activos del Grupo y el 5% del beneficio atribuido. Es una filial autónoma en financiamiento, capital y liquidez, y que responde a una gestión local, lo que la protege de los problemas generados por crisis externas. Se rige por un marco regulatorio robusto que fija estrictos límites a las operaciones con entidades relacionadas, y un sólido gobierno corporativo, con un Directorio mayoritariamente externo y una activa participación en el negocio.

3,5%
de los activos totales
del Grupo

5%
del beneficio atribuido
del Grupo

2ª
acción más transada de Chile

2

UN BANCO UNIVERSAL

Santander atiende las necesidades de todo tipo de clientes: personas con distintos niveles de ingreso, empresas de diferente tamaño, corporaciones privadas e instituciones públicas. Su cartera de préstamos está ampliamente diversificada en múltiples sectores de la economía, focalizándose en vivienda y consumo. Además cuenta con una gama extensa de productos para satisfacer las necesidades de sus clientes, así como la más extensa red de distribución (Internet, Call Center, ATMs y Mobile) con cobertura a lo largo de todo el país.



La mayor red de sucursales
y ATMs del país

52%
de préstamos a personas

48%
a Pymes, empresas y
corporaciones

3

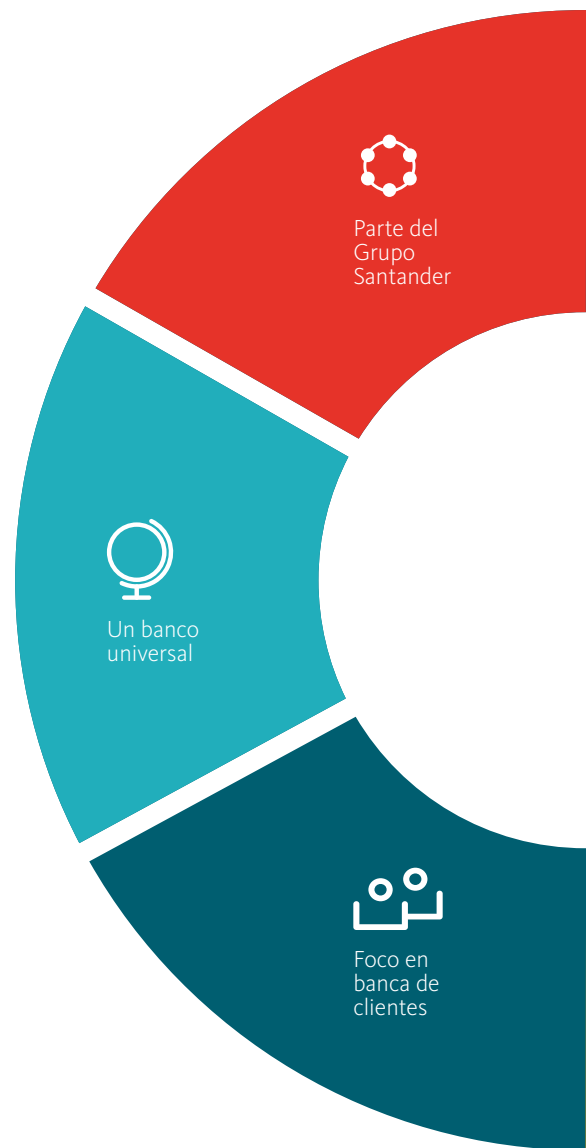
FOCO EN BANCA DE CLIENTES

Si bien es un banco universal, Santander basa su actividad en Banca Comercial, que genera alrededor del 70% de los resultados. Es un banco con alta presencia en el segmento retail y que lidera el mercado en créditos de consumo e hipotecarios. Encabeza el *ranking* en número de cuentas corrientes y tarjetas bancarias. Su amplia red de distribución permite atender a los más de 3,6 millones de clientes, lo que lo sitúa en el primer lugar.

70%
de los resultados provienen
de Banca Comercial

1º
en clientes

1º
en cuentas corrientes y
tarjetas de crédito



Banco Santander aspira a ser el mejor banco comercial ganándose la confianza y fidelidad de sus empleados, clientes, accionistas y de la sociedad en su conjunto. Para esto cuenta con un modelo de negocio que está centrado en el cliente.



4

EL MEJOR EQUIPO HUMANO

Banco Santander cuenta con 11.723 empleados que trabajan para alcanzar la misión de la institución, contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Estos profesionales aseguran la sostenibilidad de la empresa a través de un clima interno con elevados niveles de satisfacción, una alta tasa de promoción y una amplia cobertura en formación. El banco impulsa una cultura centrada en el cliente, que integra criterios éticos y basa su actividad en tres conceptos fundamentales: Simple, Personal y Fair.

11.723

empleados

55%

mujeres

45%

hombres

5

ASIGNACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS

Santander es el banco más eficiente de la plaza, constantemente buscando una asignación óptima de los recursos para satisfacer las necesidades de los clientes.

41,3%

eficiencia

6

FORTALEZA DE BALANCE Y PRUDENCIA EN RIESGOS

Banco Santander mantiene un perfil de riesgos medio-bajo y predecible de todos los riesgos que enfrenta. Se distingue por su diversificación de fondos, una sólida base de capital por encima del promedio del sistema, un balance comercial bien financiado y alta rentabilidad. Cuenta con un avanzado modelo de riesgos y principios de gestión prudentes, que se traducen en adecuados niveles de morosidad de la cartera y una buena cobertura de créditos dado el apetito por riesgo definido. La clasificación de riesgos del banco, Aa3, es la misma que tiene el gobierno de Chile.

Aa3

clasificación

10,3%

core capital

117,6%

cobertura

Áreas de negocio

BANCA COMERCIAL

Esta división atiende los segmentos de Individuos y Pymes. El primero considera los subsegmentos Select, Banca Personas y Banefe, que incluyen personas de rentas altas, medias y masivas, respectivamente. Pymes atiende a empresas pequeñas y medianas con ventas inferiores a \$1.200 millones anuales.

Ofrece una variedad de productos y servicios a los clientes, préstamos de consumo e hipotecarios, tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes y vistas, productos de ahorro e inversión y seguros. Además, ofrece préstamos especializados para capital de trabajo y comercio exterior, créditos con garantía estatal, *leasing* y *factoring*.

Banca Comercial representa alrededor del 50% de los resultados netos del banco.

HITOS 2015

- Expansión del modelo Select con 54 sucursales propias y 25 nuevos Espacios Select.
- Nuevo modelo de atención en red tradicional.
- Implementación de Espacios Banefe.
- Lanzamiento de nuevo modelo para Pymes, Santander Advance.
- Fortalecimiento de la banca digital.
- Exitoso lanzamiento de plan Santander LANPASS.

BANCA EMPRESAS E INSTITUCIONES (BEI)

La división BEI agrupa a los clientes en empresas medianas con ventas anuales entre \$1.200 y \$10.000 millones, grandes empresas con ventas sobre \$10.000 millones, e inmobiliarias que incluye a todas las compañías en el sector inmobiliario que ejecutan proyectos para vender a terceros y a todas las constructoras con ventas anuales superiores a \$800 millones. Adicionalmente atiende al segmento instituciones, correspondiente a organizaciones tales como universidades, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales.

Ofrece una gran variedad de productos, incluyendo préstamos comerciales, *leasing*, *factoring*, comercio exterior e hipotecarios, tarjetas de crédito, cuentas corrientes, servicios transaccionales y de tesorería, consultoría financiera y banca de inversión, productos de ahorro e inversión y seguros.

BEI representa alrededor del 35% de los resultados netos del banco.

HITOS 2015

- Apertura de cinco nuevos Centros de Empresa, que se suman a los seis ya existentes, llegando a 83% de clientes BEI atendidos bajo este modelo.
- Lanzamiento de asistente comercial para la plataforma VOX Empresas, que apoya a los ejecutivos de cuenta en la atención telefónica de los clientes.
- Realización de la segunda versión de la Escuela BEI, que contó con la asistencia de 239 participantes.

Durante el año 2015 las áreas de negocio de Banco Santander han seguido avanzando en profundizar el proceso de Transformación Comercial. Este desafío se inició hace tres años con el propósito de continuar liderando el mercado en un entorno financiero más restrictivo, con clientes más exigentes y crecientes demandas en materia de transparencia.

Las acciones realizadas en 2015 complementan y refuerzan un camino que ha dado paso a una nueva etapa de cambios con los que todas las áreas de negocio buscan contribuir al progreso de las personas y de las empresas, convirtiendo a Santander en el banco líder y más valorado por sus clientes.

SANTANDER GLOBAL CORPORATE BANKING (GCB)

Unidad de negocio global encargada de los clientes corporativos e institucionales que, por su tamaño, complejidad o sofisticación, requieren servicios a medida o productos mayoristas de alto valor añadido. Para ello cuenta con cuatro unidades especializadas de negocio: Corporate & Investment Banking, Global Transaction Banking, Financial Solutions & Advisory, y Global Markets.

Está presente en 22 países y atiende todas las necesidades de financiación, inversión y cobertura de riesgos entregando un servicio integral -a escala local, regional y global- único en Chile.

Santander GCB representa alrededor del 15% de los resultados netos del banco.

HITOS 2015

- **Venta de Aguas Antofagasta:** la empresa ligada al grupo Luksic fue adquirida por Empresas Públicas de Medellín (EPM) por cerca de US\$ 965 millones.
- **Venta Parque Eólico:** Santander Asset Based Financing concretó la venta de su participación en los parques eólicos Raki (9MW) y Huajache (6MW) -ubicados en Lebu, Región del Maule-. El comprador de los parques eólicos fue la empresa Interenergy Holding.
- **Paso Fronterizo Los Libertadores:** la empresa ACS se adjudicó la concesión. Santander GCB estructuró el financiamiento de la operación, que contempla una inversión de US\$ 80 millones.
- **Línea de Transmisión Ancoa-Alto Jahuel:** Celeo Redes compuesta mayoritariamente por Elecnor, financió a principios del año 2015 la construcción del segundo circuito de transmisión entre Ancoa y Alto Jahuel. La financiación se estructuró de manera paralela a la del primer circuito y en ambas participó Santander GCB.

- **Bonos de Hacienda:** en mayo 2015, la República de Chile realizó la emisión de bonos denominados en euros más grande de su historia. La operación fue por un total de EUR 1.390 millones, reaperturando el bono existente a 10 años y un nuevo bono a 15 años. Santander, al igual que en la emisión internacional de 2014, lideró la operación como asesor y agente colocador.
- **Ultranav II:** Ultranav International S.A. firmó un ECA-backed buyer credit por valor aproximado de US\$ 56 MM para la financiación de dos barcos Liquefied Petroleum Gas "LPG". Santander lideró la estructuración y actuó como ECA y Facility Agent.
- **Abertis / Infraestructura 2000:** Abertis adquirió el 50% de Infraestructura 2000, holding de Autopista del Sol y Los Libertadores, pasando a controlar el 100% de la compañía. Santander lideró y aseguró el 100% de los UF 5.000.000 para financiar esta transacción y refinanciar otros pasivos.
- **Venta Pacific Hydro:** Santander GCB actuó como asesor financiero exclusivo de State Power Investment Corp (SPIC) en la adquisición del 100% de Pacific Hydro, con 900 MW de activos renovables en Latinoamérica y Australia.
- **Premio Global Finance:** Banco Santander Chile recibió el premio Best Trade Finance Bank de la prestigiosa revista Global Finance. Los criterios para la elección de los ganadores fueron volumen de las transacciones, clientes, servicios, precios competitivos y tecnologías innovadoras.
- **Premio Líderes Financieros:** por tercer año consecutivo, SGCB fue reconocido por Diario Financiero y Deloitte en la XI versión de los premios Líderes Financieros, con el premio en la categoría Mejor Agente Colocador de Bonos.

Entorno de los negocios

ECONOMÍA INTERNACIONAL Y CHILENA

Para el año 2015 se preveía una aceleración del crecimiento mundial sobre la base de menores costos energéticos, lo que ayudaría aún más a las economías emergentes que se expandían gradualmente, así como a las avanzadas que se consolidaban luego de haber dejado atrás la crisis *subprime*. No obstante, varios factores impactaron negativamente sobre las expectativas forzando a recurrentes revisiones a la baja. El crecimiento de China comenzó a ralentizarse más rápido de lo presupuestado originalmente; en Grecia las dificultades para postergar los vencimientos de deuda se tornaron más severas; Rusia vio cómo su economía se contraía significativamente a consecuencia de las sanciones económicas por su intervención en Ucrania y la reducción del precio de los combustibles, y Brasil sufrió una importante contracción a causa de la reducción en los precios de las materias primas. De esta forma, las expectativas sobre la expansión del producto de los socios comerciales de Chile pasaron de 3,7% a 3,2%.

La magnitud del ajuste en el precio de los *commodities* se hace patente al observar que a inicios de 2015 las expectativas fijaban un precio promedio del petróleo Brent en 75 US\$/bbl finalizando éste en 54 US\$/bbl. Lo anterior compensó en parte los efectos de la caída en el precio del cobre, cuya estimación original era de 2,90 US\$/

lb y finalmente fue de 2,49 US\$/lb. De esta manera, el significativo dinamismo esperado en el comercio exterior para 2015 resultó ser una contracción de casi 1%, tanto en términos de exportaciones como de importaciones.

Por su parte, el tipo de cambio ascendió hasta \$ 707 / US\$ a finales de año, un incremento del 16,5% muy por sobre las previsiones originales. Lo anterior fue producto de los movimientos de capital hacia mercados desarrollados así como la primera alza de la tasa de interés de referencia por parte de la Reserva Federal de EE.UU. (FED) en once años. Con todo, la fuerte depreciación del peso chileno presionó al alza los precios resultando en una inflación anual de 4,4% (variación del IPC) muy por sobre las proyecciones iniciales y por encima del rango meta del Banco Central.

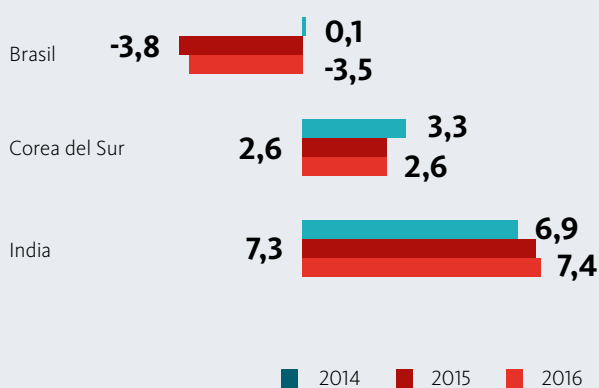
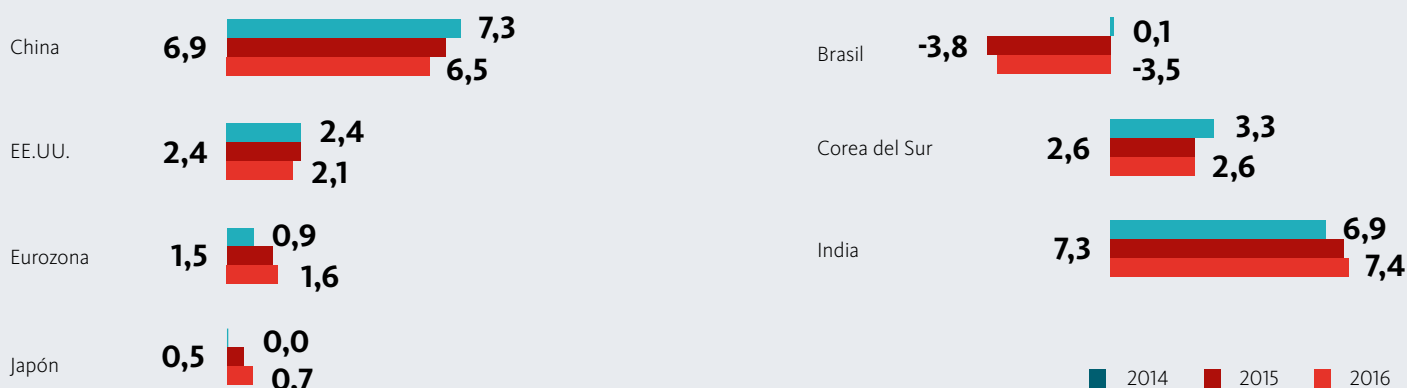
A lo anterior se sumó una demanda interna débil que se expandió 1,8% en el período, acorde a las expectativas del mercado y según los niveles sugeridos por los distintos índices de confianza de la economía nacional. La inversión tuvo una expansión de 1,3% anual, dejando atrás la contracción de 2014, mientras que el consumo privado creció 1,8% en el año, en línea con la evolución de los ingresos laborales. En tanto, el sector público se expandió significativamente con un gasto fiscal creciendo por sobre el 9%, lo que mostró al gobierno actuando contracíclicamente al

dinamismo económico. Sin embargo, ello tuvo como consecuencia un déficit efectivo que se elevó por sobre el 3% del PIB. Para 2016 se espera un menor dinamismo en la política fiscal ante la amenaza de un déficit que podría seguir escalando, toda vez que los ingresos tributarios se proyectan débiles.

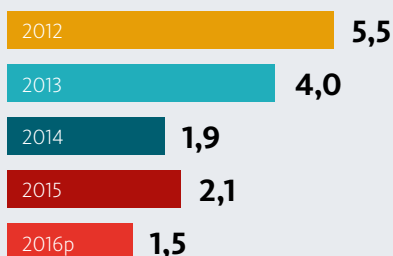
En este contexto, el Banco Central mantuvo una política monetaria expansiva durante todo 2015 con una tasa referencial que promedió 3,1% en comparación al 3,8% del año anterior. Esta recién comenzó su proceso de normalización hacia el cuarto trimestre del año con dos incrementos de 25 puntos básicos cada uno en los meses de noviembre y diciembre de 2015. Durante 2016 se espera que el BCCCh continúe con la misma trayectoria, aunque de modo pausado a medida que incorpora información relevante y los efectos del escenario externo terminan de decantar.

En resumen, en 2015 la economía chilena tuvo un desempeño menor al esperado inicialmente, impactado por un escenario externo que pasó de más a menos y afectó los *commodities* y el comercio internacional. Para 2016 se proyecta un escenario externo más tenso, mayores costos de financiamiento, políticas monetaria y fiscal menos expansivas que en años anteriores, y un precio del cobre deprimido. Con todo, la proyección del PIB para 2016 se situaría en torno al 1,5%, aunque con un sesgo de revisión a la baja.

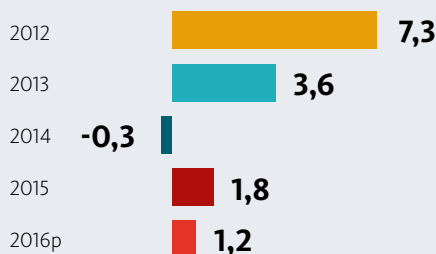
PIB REAL (VAR. % A/A)



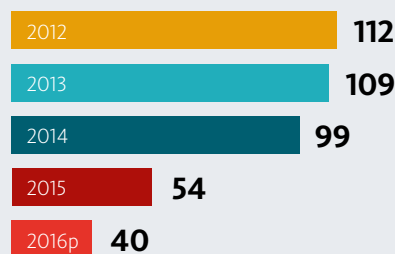
PIB REAL CHILE (VAR. % A/A)



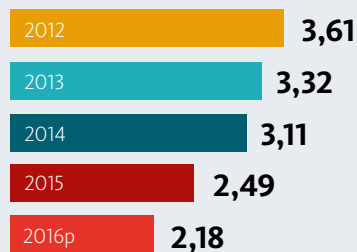
DEMANDA INTERNA (VAR. % A/A)



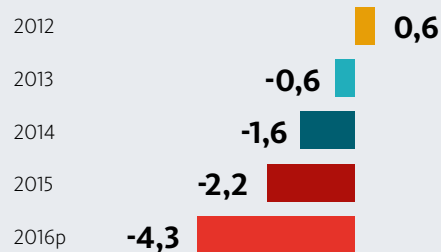
PRECIO PROM. PETRÓLEO BRENT (US\$/BBL)



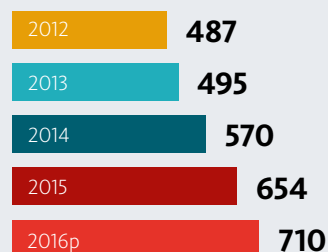
PRECIO PROMEDIO COBRE (US\$/LB)



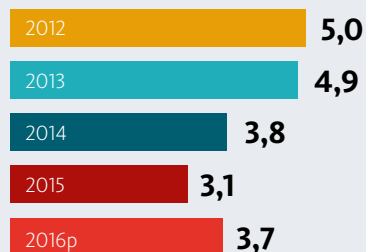
RESULTADO FISCAL EFECTIVO (% PIB)



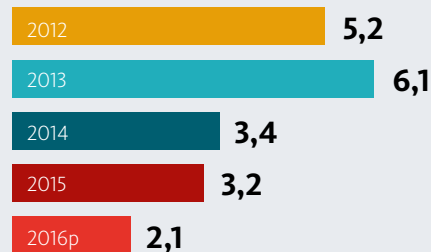
TIPO DE CAMBIO NOMINAL PROMEDIO (\$/US\$)



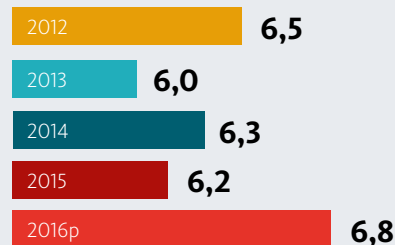
TASA DE POLÍTICA MONETARIA (%)



INGRESOS LABORALES (VAR. % A/A)



DESEMPLEO PROMEDIO (%)



SISTEMA FINANCIERO

Durante 2015, el sistema financiero mostró un positivo dinamismo en los volúmenes de créditos a pesar de la continua desaceleración económica del país durante el año. Es así como los préstamos totales crecieron un 11% en términos nominales -excluyendo la inversión de Corpbanca en Colombia y de Bci en EE.UU.- e incluso por sobre el 10,6% registrado en 2014 y el 10,3% alcanzado en 2013. La actividad estuvo nuevamente liderada por los créditos hipotecarios que crecieron 15% en términos nominales, un poco por debajo del 16,7% registrado en 2014, toda vez que fueron impulsados por la inflación y los efectos de la reforma tributaria aprobada en septiembre de 2014. Por su parte, las colocaciones comerciales avanzaron un 9,2% nominal, por sobre el 8,6% de 2014 y del 9% del 2013. Finalmente, los préstamos de consumo se elevaron 11,2%, con una constante aceleración a partir del segundo trimestre tras una desaceleración el cuarto trimestre de 2014 y el primer trimestre de 2015.

Los depósitos totales aumentaron 10,5% -excluyendo la inversión de Corpbanca en

Colombia y de Bci en EE.UU.- por sobre el 9% de 2014 y el 8,5% del año 2013. La dinámica del ahorro en el sistema respondió, por un lado, al débil escenario económico global en línea con la continua caída en el precio de las *commodities* más relevantes, el menor dinamismo de la economía local marcada por una inflación por sobre el rango meta del Banco Central de Chile y la tasa de interés de referencia real del BCCCh negativa buena parte del año, atrayendo a los inversores hacia la renta fija y los fondos mutuos. Por otro lado, la fuerte contracción en el crecimiento de Brasil aceleró el flujo de capitales desde Latinoamérica hacia Estados Unidos que continuó avanzando en su recuperación, de lo cual Chile no fue excepción. Con todo, los depósitos a la vista crecieron 16,9% en comparación al 13,9% del año anterior y el 9,5% de 2013, en tanto los depósitos a plazo se expandieron 7,7%, indicador que se compara positivamente con un crecimiento de 6,9% en 2014.

La calidad de la cartera comenzó a mostrar el resultado de los esfuerzos de la industria por contener la morosidad ante la desaceleración de la economía, así como el cambio en el mix de crecimiento influenciado por la variación en las tasas máximas convencionales. De

esta forma, la morosidad se situó en 1,86% al término del año, por debajo del 2,1% registrado al cierre del período anterior y del 2,12% de 2013. En lo referido índice de riesgo o pérdida esperada (entendido como el *stock* de provisiones totales sobre la cartera de préstamos totales) este retrocedió desde un 2,42% al término de 2014 hasta 2,38% al cierre del ejercicio.

Los resultados de la industria reflejaron la menor inflación del período en comparación al 2014, así como las menores tasas máximas convencionales, los mayores gastos producto de la inflación y la depreciación del peso -ya que en la industria hay una fuerte indexación de gastos al tipo de cambio y la UF- y los mayores impuestos siguiendo el alza de la tasa fiscal producto de la reforma tributaria aprobada en septiembre de 2014. Lo anterior fue parcialmente compensado por el buen crecimiento de los volúmenes y las comisiones, y la mejora en la calidad de la cartera que se tradujo en un incremento moderado en el gasto en provisiones en comparación al aumento de los préstamos. Con todo, la utilidad neta fue de MM\$ 2.208.895, un 11% inferior a la del período anterior.

ESTADO DE RESULTADOS RESUMIDO (MILES DE MILLONES DE PESOS)			
	DIC 14	DIC 15	15/14
Margen financiero	6.096,6	6.152,5	0,9%
Comisiones	1.394,7	1.504,3	7,9%
ROF	968,3	976,3	0,8%
Otros ingresos operacionales netos	(188,1)	(61,8)	(67,2%)
Resultado operacional bruto	8.271,5	8.571,3	3,6%
Provisiones netas	(1.593,8)	(1.634,4)	2,6%
Gastos de apoyo	(3.917,6)	(4.236,4)	8,1%
Beneficio antes de impuestos	2.779,9	2.725,1	(2,0%)
Impuestos	(298,4)	(516,2)	73,0%
Utilidad neta	2.481,5	2.208,9	(11,0%)

Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

INDICADORES DEL SISTEMA FINANCIERO CHILENO (%)			
	2013	2014	2015
ROA	1,21	1,37	1,08
Retorno sobre patrimonio	14,9	17,2	14,3
BIS ratio sistema ¹	12,97	13,19	12,61
Eficiencia	46,6	46,3	47,7
Cartera morosa / total créditos	2,12	2,10	1,86
Pérdida esperada	2,39	2,42	2,38
Créditos / depósitos ²	91,9	95,2	89,7

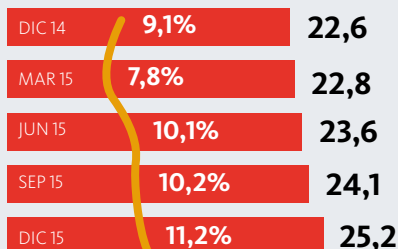
Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

1. A noviembre de 2014 (última información disponible).

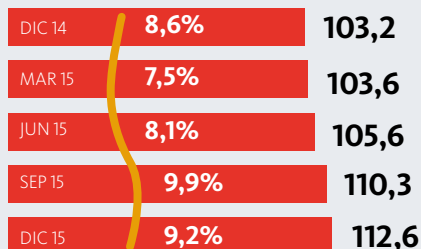
2. Créditos excluyendo hipotecas financiadas con bonos de largo plazo.

EVOLUCIÓN DE LOS CRÉDITOS EN EL SISTEMA FINANCIERO CHILENO (MILES DE MILLONES DE US\$ Y %)

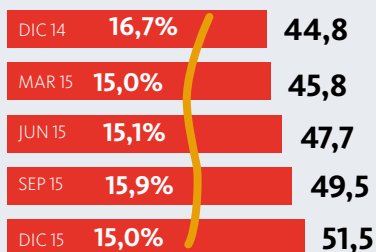
CRÉDITOS DE CONSUMO



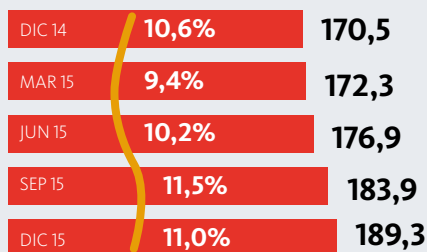
CRÉDITOS COMERCIALES



CRÉDITOS HIPOTECARIOS



CRÉDITOS TOTALES



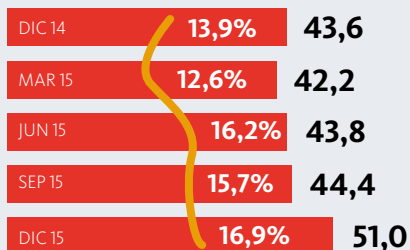
Variación

Excluye inversión de Corpbanca en Colombia y de Bci en EE.UU.

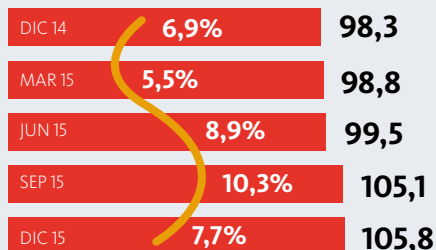
Durante 2015, el sistema financiero mostró un positivo dinamismo en los volúmenes de créditos a pesar de la continua desaceleración económica del país.

EVOLUCIÓN DEL AHORRO EN EL SISTEMA FINANCIERO CHILENO (MILES DE MILLONES DE US\$ Y %)

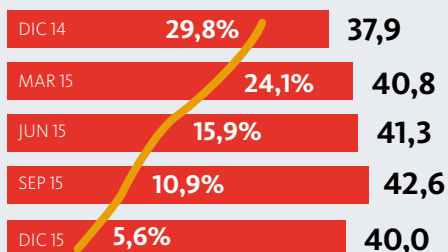
DEPÓSITOS A LA VISTA



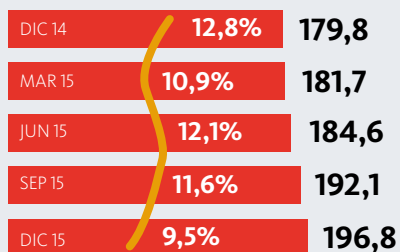
DEPÓSITOS A PLAZO



FONDOS MUTUOS



AHORRO TOTAL



Variación

Excluye inversión de Corpbanca en Colombia y de Bci en EE.UU.

Avances del plan estratégico

En 2015 Banco Santander dio inicio a una nueva etapa destinada a profundizar el proceso de transformación, en línea con los cambios aplicados en los últimos años, y que pone al cliente al centro de la estrategia.

Esta se asienta en cuatro grandes desafíos: mejorar sustancialmente la experiencia de nuestros clientes, desarrollar nuevas formas de relacionarnos con los clientes a través de la continua transformación de la Banca Comercial, profundizar el modelo de relación en Banca de Empresas y Corporativas, e impulsar y gestionar un cambio cultural, incorporando el nuevo estilo Simple-Personal-Fair.

Fueron más de 900 las ideas que los funcionarios enviaron a la plataforma colaborativa Santander Ideas en Intranet. De todas ellas, 50 se implementaron y seis fueron premiadas.

Los cambios que se pusieron en marcha cuentan con el compromiso de la Alta Dirección y han requerido un nuevo estilo y cultura corporativa orientada a entregar a los clientes un servicio ágil, una atención personalizada y diferenciada, productos fáciles de entender y de operar, integración de canales de atención y potenciación de canales digitales segmentados y resolutivos.

Las iniciativas abordadas durante el período para transformar a Santander en el banco principal de sus clientes son numerosas y han tenido un positivo impacto, tanto en los resultados como en los índices de satisfacción de los clientes.

IMPACTO EN CALIDAD DE SERVICIO

Banco Santander ha orientado sus esfuerzos a construir una relación de largo plazo con sus clientes, ofreciéndoles un servicio de excelencia en todos los canales disponibles, con el propósito de incrementar los niveles de vinculación y de satisfacción.

Bajo esta premisa, se implementó una serie de iniciativas entre las que destacan:

- **Encuesta post interacción del cliente**

Consiste en encuestas digitales y multisegmento enviadas al cliente dentro de las siguientes 24 horas de su interacción con el banco, y en la gestión en hasta 24 horas posteriores, caso a caso, cuando haya insatisfacción del cliente.

Se envían entre tres a cinco preguntas vía web ó SMS. Las encuestas son personalizadas y evidencian el interés de escuchar al cliente y gestionar su solicitud.

- **Publicación en la intranet del cuadro de mando de calidad**

Esta herramienta digital contiene los principales indicadores por área, incluyendo segmento, productos, canales y áreas de apoyo de clientes y calidad, mostrando su evolución mensual. La información está disponible para los gerentes del banco, lo que fortalece la transparencia del desempeño de calidad.

- **Seguimiento de reclamos en sitio privado**

Permite a los clientes Classic visualizar vía Home Banking el status de sus reclamos para facilitar el seguimiento y evaluación de dicha gestión.

También se pusieron en marcha una serie de proyectos orientados a mejorar el tiempo de entrega de respuestas oportunas al cliente, tales como el *Click to call*. A través de la web del banco, el cliente Select puede solicitar que lo contacten por teléfono y con ello se gatilla el *Click to call* en VOX. A los pocos segundos el ejecutivo lo llama. De esta forma, VOX puede resolver el reclamo o solicitud del cliente o se deriva el reclamo con prioridad.

INDICADORES DE CALIDAD

El esfuerzo consistente que ha realizado el banco ha impactado de manera muy favorable en los indicadores de calidad de servicio más relevantes.

Según el estudio *benchmark* de satisfacción de clientes, en 2015 este índice llegó al 93%, considerando las notas 5, 6 y 7, cifra que se compara positivamente con el 88% alcanzado en 2014. El incremento de esta variable de calidad ha sido constante desde que se inició el Plan de Transformación, ya que en 2013 era de 85,4% y en 2012 marcaba un 79,7%.

Asimismo, la lealtad de los clientes ascendió en este período a un 79% (considera notas 5, 6 y 7) correspondiente a la combinación

de los factores satisfacción general con el banco, recomendación y recompra. Este indicador refleja una positiva evolución en los últimos años, ya que en 2014 se llegó al 71%, en 2013 fue de 65% y en 2012 marcaba un 76%.

La satisfacción de los clientes (notas 5, 6 y 7) también se ha elevado sistemáticamente. Medida por segmento arrojó para 2015 un resultado de 90% para Personas, 91% en Select y 92% en Pyme.

En cuanto a la satisfacción por canal, Internet se mantuvo como el más valorado entre los clientes con un 97%; VOX o *call center* obtuvo un 93% de satisfacción, cifra que en el caso de Oficinas se elevó al 96%, reflejando un incremento de seis puntos

porcentuales respecto al mismo período anterior (consideran las notas 5, 6 y 7).

RECLAMOS ANTE ORGANISMOS REGULADORES

De acuerdo al último informe del Sernac Financiero correspondiente al primer semestre 2015, Banco Santander redujo en un 24% su tasa de reclamos respecto del primer semestre del 2014, pasando de 16,79 a 12,85 reclamos por cada 10.000 deudores. En relación a su competencia relevante, Banco Santander es el que más disminuyó la tasa de reclamos.

El Sernac Financiero modificó en 2014 su metodología de medición, ponderando

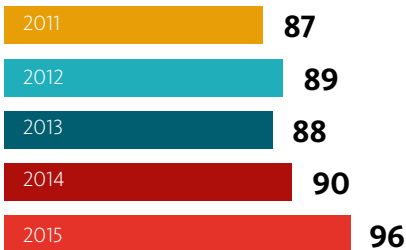
con una nota la cantidad de reclamos recibidos con las respuestas positivas que se entrega a los clientes. Cabe destacar que en esta nueva metodología, el organismo solo considera los reclamos relacionados a deudas, descartando los asociados a otros productos financieros.

RECLAMOS POR CANAL

El *call center* o VOX se mantuvo durante el período como el principal canal para la recepción de reclamos, aumentando su participación de un 50,7% a 60%. Con esta preferencia disminuyó la participación de Internet en el ingreso de reclamos de 18,3% a 14%, mientras que en sucursales se conservó el 23%.

SATISFACCIÓN POR CANALES (%)

OFICINA



VOX

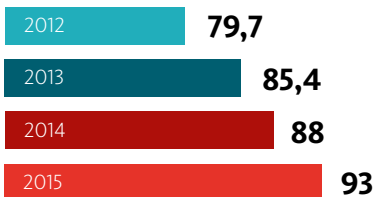


INTERNET PERSONAS

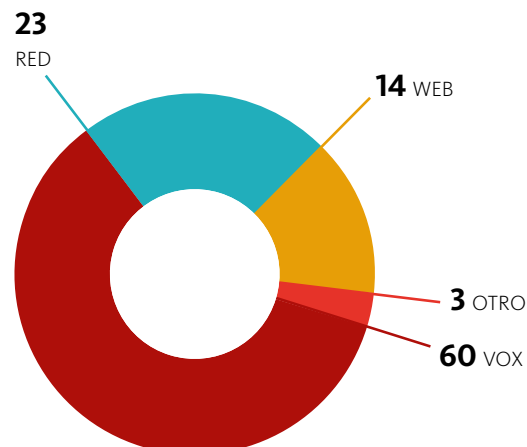


EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN CLIENTES (%)

Considera notas 5, 6 y 7



PARTICIPACIÓN INGRESO RECLAMOS SEGÚN CANAL (%)





+6%
satisfacción select



+54
sucursales propias y 25
nuevos Espacios Select



+11%
satisfacción red tradicional



60%
de clientes Select atendido
bajo nueva modalidad

PERFECCIONAMIENTO DEL MODELO DE ATENCIÓN

Parte de esta Transformación 2.0 apunta a desarrollar nuevas formas de relacionarse con los clientes, más cercanas e integrales, lo que implicó un avance decisivo en la expansión de un nuevo modelo comercial diferenciado por segmentos, que se basa en una gestión personalizada y en propuestas de valor acordes a las necesidades de cada persona.

SELECT

Hace tres años Santander lanzó la marca Select para clientes preferenciales. Este modelo de atención especializada incluye una serie de beneficios y planes para rentas altas, y ha puesto a disposición de este grupo una amplia red de sucursales exclusivas.

En 2015 Select amplió su cobertura a través de los Espacios Select instalados en la red tradicional de Banco Santander para aprovechar la infraestructura con que cuenta y su amplia penetración a nivel nacional. De esta forma, a la instalación de una red de 54 sucursales propias, se sumaron 25 nuevos espacios en este formato a lo largo del país.

Los Espacios Select se ubican en una zona exclusiva y ofrecen una relación integral enfocada a inversiones y asesorías financieras. Los clientes Select cuentan además con ejecutivos especializados que cumplen un rol clave y han sido capacitados para ofrecer un servicio con altos estándares de calidad en la atención.

Lo anterior ha permitido que un 60% de los clientes Select se encuentre integrado a este nuevo modelo de atención.

BANCA PERSONAS

En este segmento se amplió el modelo de gestión especializada que partió con la apertura de una sucursal piloto en la red tradicional en 2014. Tras un año de puesta en marcha el banco cuenta con 5 sucursales que disponen de espacios de atención especialmente diseñados para los distintos perfiles de clientes. Las oficinas tienen una Zona Fácil donde se pueden realizar transferencias, pagos de productos, consultas, imprimir cartolas y acceder a la atención telefónica de un ejecutivo especialista. En cada una de estas oficinas hay una plataforma de ejecutivos disponibles para atender distintos requerimientos, vender productos y servicios y gestionar a cualquier cliente del banco. En el área denominada Administrador de Negocios un ejecutivo de servicio al cliente recibe y deriva a las personas hacia las áreas de autoatención o hacia las plataformas que corresponden según el segmento al que pertenecen.

BANEFE

Otra iniciativa de relevancia se concretó en los Espacios Banefe, destinados al desarrollo del negocio de rentas masivas. Al cierre de diciembre, el banco contaba con 15 nuevos puntos de atención dentro de la red de sucursales, los que vinieron a sumarse a los 65 puntos de venta ya existentes en Santiago y regiones.

Junto con brindar cercanía y comodidad al cliente, estas modernas instalaciones permiten aprovechar las ubicaciones y sinergias de la red tradicional, y llegar a nuevos lugares donde antes no había cobertura. Además, permiten integrar las buenas prácticas que caracterizan al modelo de atención Banefe: calidad de servicio, rapidez en la atención y simpleza en la oferta de productos.

Estos hitos, destinados a robustecer el modelo de negocio, impactaron positivamente en los indicadores de satisfacción neta de clientes. En el caso de la red tradicional, la satisfacción creció un 11%, para la red Select avanzó un 6% y en cuanto a Banefe, el aumento de este indicador fue de un 19%.



94%

clientes Banca Pyme son atendidos por ejecutivos especializados del segmento



12,4%

crecieron los clientes vinculados transaccionales de Pymes



9

sucursales y 9 Espacios Advance abrieron en 2015



10mil

páginas web publicadas a la fecha a través de Conecta tu Pyme

EL BANCO DE LAS PYMES

La visión de Banco Santander es ser socio estratégico del crecimiento de las Pymes en nuestro país. Para esto ha definido una estrategia de cercanía con los clientes poniendo sus necesidades como foco de gestión.

Durante 2015 se desplegaron una serie de proyectos clave que permitieron un crecimiento de 12,4% en los clientes vinculados transaccionales del segmento. La participación de Banco Santander en este grupo de clientes bordea el 30%.

El hito más relevante fue Santander Advance, concebido como un proyecto global que busca dar respuestas a las necesidades específicas

de las Pymes. Para implementarlo se efectuó previamente una carterización de los clientes en figuras comerciales 100% dedicadas a las Pymes. Se sumaron ejecutivos y hubo una intensa capacitación para el nuevo modelo. Antes de Santander Advance cerca del 30% de los clientes Pyme eran atendidos por un ejecutivo de la Banca Personas, hoy el 94% de los clientes de la Banca Pyme es atendido por ejecutivos especializados del segmento.

El nuevo modelo integra una oferta financiera, un servicio más especializado y también necesidades no financieras de estos clientes, entregándoles herramientas que les permiten crecer en sus negocios. En relación a lo anterior, el foco ha sido la capacitación, la creación de redes de contacto y el apoyo para potenciar las ventas de las Pymes. Se consideran cuatro dimensiones:

FORMACIÓN

- **Cursos en universidades:** durante el año y a lo largo de todo el país se realizaron 10 cursos presenciales de 40 horas y 18 cursos de 8 horas beneficiando a 290 y 455 clientes, respectivamente. Estos cursos han sido diseñados en conjunto con prestigiosas universidades.
- **Talleres del conocimiento:** estos eventos son impartidos por los subgerentes zonales y desde el lanzamiento de Advance a mediados de año, se realizaron 100 talleres con un impacto cercano a los 1.000 clientes donde la temática fue "Innovar para crecer".

INTERNACIONALIZACIÓN

A través de charlas formativas *in-house*, actividades con ProChile y misiones virtuales y físicas, Banco Santander acompañó a los clientes Pyme que buscaban importar, exportar o expandirse al extranjero, poniendo el foco en relacionarlos con potenciales contrapartes fuera de Chile. Estas actividades beneficiaron a cerca de 300 personas.

EMPLEO

Esta dimensión busca acercar a los empresarios a los mejores talentos para sus empresas. Está dividida en dos áreas. Una de ellas, articulada con Trabajando.com, pone a disposición del cliente y de manera gratuita más de cinco millones de currículum para cubrir sus necesidades laborales. La otra, implementada a través de Universia, consiste en un sistema de becas para que los estudiantes más aventajados puedan trabajar en determinadas Pymes. Se financiaron en el año 35 Becas Advance, de un total de 50 ofrecidas, para que alumnos de educación superior pudiesen realizar su práctica profesional de dos meses en pequeñas y medias empresas del país.

CONECTIVIDAD

Santander les ofrece a través de Conecta tu Pyme una página web autoadministrable y sin costo en la que pueden promocionar y vender sus servicios o productos, y que cuenta con conexión a redes sociales, entre otras ventajas. Desde su lanzamiento, cerca de 10.000 clientes han publicado sus páginas.



MEJOR BANCO DEL AÑO

La prestigiosa revista inglesa *The Banker* eligió a Santander como “El Mejor Banco del Año”, debido a los buenos resultados obtenidos en un entorno económico complejo.

Asimismo, la publicación destacó la expansión de la marca *Select* dirigida a personas de rentas altas, y la apertura de centros especializados para la atención de sus clientes empresas. También le asignó un importante valor a que todos los clientes de Santander contaran con servicios digitales de calidad, simplificando la transaccionalidad y la atención en sucursales.



Dentro de la oferta financiera de Santander Advance se simplificó la contratación del plan de cuenta corriente y se ajustó a las necesidades de las Pymes obteniendo hasta un 50% de descuento en función de la transaccionalidad del cliente con el banco. Además, la oferta de valor de productos financieros incluye Tarjetas de Crédito con atributos diferenciadores, Oferta de Seguros con coberturas más personalizadas y el nuevo servicio de *Factoring Web* para que los clientes puedan autogestionar su flujo de efectivo.

Para articular todos estos servicios y productos, se creó una sistemática propia, NEO ADVANCE, herramienta que entrega a la Red Comercial Pyme una nueva metodología de trabajo que busca gestionar a los clientes de manera integral y respondiendo a sus necesidades particulares.

La satisfacción alcanzada a partir de estos planes de relacionamiento, tanto en lo referido a los sistemas financieros como a los transaccionales, ha ido en alza, pasando de un 61% al cuarto trimestre de 2014 a un 68% al cuarto trimestre de 2015.

También la tasa de reclamos formales y la tasa de quejas por servicio se han reducido en un 40% y en un 30%, respectivamente. Por su parte, la satisfacción que los clientes han declarado con los cursos *online* y la capacitación presencial a través de Santander Advance se sitúa en torno al 90%.

Desde el lanzamiento de Advance en julio de 2015, se han abierto nueve sucursales y nueve espacios Advance a lo largo del país con una gráfica corporativa diferenciadora. Además, se implementó para una gran parte de los ejecutivos de cuenta un modelo de apoyo telefónico por VOX, donde el objetivo primordial es dar respuesta a todas las solicitudes de los clientes de forma oportuna.

INTEGRACIÓN DE CANALES

La estrategia de Banco Santander apunta a fortalecer el modelo de atención para los distintos segmentos de clientes, diseño que se apoya fuertemente en el robustecimiento e integración de sus canales complementarios. *Home Banking*, *Office Banking*, aplicaciones móviles y *Call Center* se suman a la red tradicional, poniendo el banco a disposición del cliente, donde sea que este se encuentre, todos los días del año y a cualquier hora.

La relevancia de los canales complementarios es evidente cuando se observa que el 40% de los planes aperturados del banco y el 38% de los créditos vendidos en Banca Comercial se concretan por estas vías.

Actualmente Santander está transitando desde la multicanalidad hacia la omnicanalidad. Esto ha significado migrar

paulatinamente hacia una base de datos única desde la cual operen enlazadamente todos los canales, de tal manera que los clientes tengan una experiencia similar y encuentren respuesta a sus requerimientos en cada uno de ellos.

BANCA DIGITAL Y MOVILIDAD

Dentro de esta estrategia, la banca digital -compuesta por el *Home Banking*, *Office Banking*, *App* y *Web Mobile*- ha ido tomando un creciente protagonismo y en el último tiempo ha evolucionado con enorme rapidez hacia la tecnología móvil. Según datos de la Subtel, en Chile existen más de 27 millones de celulares, es decir, hay más aparatos celulares que personas, en tanto internet ha pasado de ser una plataforma de uso familiar a una herramienta personal con una altísima penetración. Banco Santander busca estar presente en la vida de sus clientes y por eso impulsó con mucha fuerza en 2015 la plataforma Santander *Mobile* y la aplicación única para celulares, *App*, aprovechando los beneficios de la movilidad y la personalización de Internet.

Esta aplicación permite realizar todo tipo de operaciones consultivas y transaccionales como transferencias, pago de cuentas, consultas de saldos, servicios de georreferenciación, además tiene la ventaja de que es simple y permite estar donde está el cliente. Al término del año,



920
mil clientes se conectan digitalmente



85%
de los clientes cuentacorrentistas opera por Internet



16
millones de visitas mensuales recibe la banca digital



350
mil accesos diarios de clientes

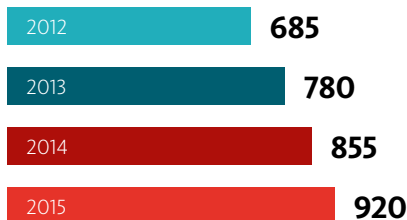


19
veces al mes ingresa cada cliente en promedio por Internet o por el celular



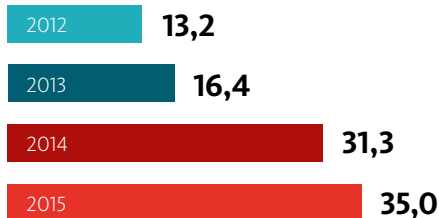
247
mil clientes utilizan la App

CLIENTES DIGITALES (MILES)



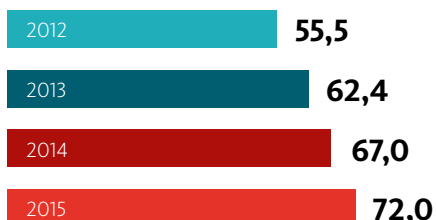
EVOLUCIÓN USO DE WEB MOBILE Y APP

(% DE CLIENTES CUENTACORRENTISTAS)



AUMENTO DE CONTACTIBILIDAD TOTAL

A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES (%)



247 mil clientes hacían uso de la *App* para celulares y 200 mil clientes utilizaban *Santander Mobile*. Asimismo, un 55% de los clientes con cuenta corriente efectuaba transacciones y consultas a través de los canales móviles.

La creciente valoración de los clientes hacia la banca digital por sus atributos de disponibilidad y cobertura se han traducido en un constante aumento de la penetración. A diciembre de 2015 el banco contaba con 920 mil clientes operando digitalmente y el 85% de los clientes cuentacorrentistas ocupaba Internet. Asimismo, un 85% de las transacciones se realiza a través de canales digitales y remotos. Estas cifras son muy significativas considerando que los canales digitales son altamente eficientes y más rentables.

HOME BANKING

El *Home Banking* de Santander, www.santander.cl, se ha consolidado rápidamente alcanzando los 16 millones de visitas mensuales (incluyendo clientes y no clientes), 6,3 millones de transacciones cada mes y 350 mil accesos diarios. La banca por Internet de Santander tiene atributos exclusivos, entre los que destaca la clara segmentación de la oferta de valor para los clientes. En 2015 Internet se mantuvo como el canal más valorado entre los clientes con un 97% de satisfacción neta, considerando notas 5, 6 y 7.

Durante el período se llevó a cabo un proyecto de gran relevancia para *Office Banking*, www.officebanking.cl, la plataforma electrónica destinada a empresas y Pymes, y que implica un cambio de fondo: esta herramienta pasó de ser una plataforma transaccional a una relacional. De esta manera, aparte de los servicios en línea que pueden efectuar, como transferencias, remuneraciones y pago a proveedores, los clientes de estos segmentos encuentran en esta página una serie de contenidos, información y ofertas relevantes a las que antes solo podían acceder acudiendo a una sucursal.

Al cierre de 2015, se realizaban 6 millones de transacciones mensuales y un 60% de los clientes Pyme y empresa utilizaban la banca digital.

En atención a las tendencias que refleja el mercado, para 2016 Banco Santander continuará robusteciendo su estrategia de integración de canales, con importantes proyectos focalizados en banca digital y la *App* segmentada, con atributos diversos de acuerdo al perfil de clientes y comunicación directa a través de mensajería.

AMPLIACIÓN DE PLATAFORMA VOX

En la estrategia de omnicanalidad y de mejora en la calidad de servicio, el *Call Center* juega un rol sustantivo. Por eso se realizaron dos importantes avances en 2015

Banco Santander mantiene una política de constante innovación de productos y servicios, lo que le ha permitido anticiparse al mercado y marcar tendencia.

tendientes a fortalecer esta plataforma utilizada por el 51% de los clientes cuentacorrentistas y que recibe 650 mil llamados mensuales.

El primero de ellos se refiere al modelo de derivación de sucursales que se inició en forma piloto en 2014. VOX Sucursales permite derivar las llamadas que los clientes de Banca Personas realizan a los ejecutivos de la red. El objetivo es dar respuesta en línea a la mayor parte de los requerimientos, liberando al ejecutivo de cuenta de estas solicitudes de modo que este se relacione con el cliente para generar negocios de mayor valor. Esto implicó aumentar las funcionalidades, atribuciones y capacidad técnica de VOX para poder solucionar los problemas de los clientes. El resultado de este modelo ha sido muy positivo y al cierre de 2015 la resolución en línea alcanzaba el 85%.

Otro hito del año corresponde a la inauguración del nuevo VOX Quilín, el *contact center* corporativo más moderno del país. En una primera etapa contará con 150 puestos de trabajo para finalizar con 550 posiciones cuando esté totalmente operativo.

Orientado a entregar un servicio de excelencia, VOX Quilín permitirá seguir expandiendo el modelo de derivación de llamadas y así ampliar el apoyo que presta este canal telefónico a la red de sucursales para la atención de clientes.

Partirá con la derivación telefónica de todos los ejecutivos Pyme y Negocios en el país y también activará la derivación de los ejecutivos de Alto Valor en la Región Metropolitana. Las nuevas instalaciones se suman a las dependencias de Bascañán Guerrero, que apoya el servicio de Empresas y Cobranza, con 200 ejecutivos, y al de Alameda, que atiende al segmento Personas y Negocios a través de 550 puestos de trabajo.

Este canal es muy valorado por los clientes y en 2015 alcanzó un nivel de satisfacción neta de 93% considerando notas 5, 6 y 7.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

En materia de ATMs, Santander ha continuado propiciando el tema del servicio con resultados altamente satisfactorios. En 2014 se aplicaron una serie de medidas de seguridad, servicio y abastecimiento que han permitido sobrepasar los estándares establecidos por la autoridad. A diciembre de 2015 los cajeros automáticos de Banco Santander alcanzaron un *up time* histórico de servicio de 97,7%, 37 puntos básicos por encima del promedio de la industria.

Paralelamente se han reforzado todos los cajeros automáticos para cumplir con los plazos estipulados en el Decreto 222 sobre la materia. Al 31 de diciembre de 2015, Banco Santander contaba con 1.536 ATMs, cifra que representa el 19,1% del parque existente en el país.

SÚPERCAJA EN TU BARRIO

La alianza entre Santander y Multicaja ha permitido potenciar la presencia de Súpercajas en tu Barrio, las que a diciembre de 2015 ascendían a 9.395 comercios habilitados en distintos puntos del país.

Estos espacios facilitan el acceso a transacciones bancarias habituales, sin necesidad de concurrir a una sucursal. De esta manera, los clientes con tarjeta de débito de cuenta corriente Santander o cuenta vista Banefe pueden consultar saldos, girar hasta 100 mil pesos diarios, pagar cuentas, depositar en efectivo, transferir dinero entre cuentas propias y pagar productos como créditos de consumo, hipotecas o tarjetas de crédito.

INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

Banco Santander mantiene una política de constante innovación de productos y servicios, lo que le ha permitido anticiparse al mercado con muchas de sus ofertas y marcar tendencia con atractivas propuestas de valor, siempre recogiendo las nuevas necesidades de los clientes.

MEDIOS DE PAGO

Durante el año 2015 la gestión de Banco Santander para desarrollar el negocio de Tarjetas de Crédito se focalizó en las mejoras en la experiencia al cliente, implementación y automatización de servicios y canales a distancia, el fortalecimiento de los programas de lealtad y en maximizar la tangibilización de beneficios. Dentro de los principales logros del año destacan los índices de satisfacción neta de clientes, indicador que alcanzó el 78%.

El creciente esfuerzo de Banco Santander para simplificar sus planes y adaptar los productos y focalizarse en las necesidades de los clientes le valió el premio a la Lealtad del Consumidor de ALCO Consultores, lo que reviste una importancia estratégica para el banco. En la sexta versión del estudio que se realiza anualmente, Santander obtuvo el primer lugar en la categoría Tarjetas Comerciales, convirtiéndose en la tarjeta con mayor recomendación por parte de los consumidores. En este estudio se compite no solo con los otros bancos, sino también con las tarjetas que ofrecen las empresas de retail. La encuesta, que mide a 13 sectores industriales y 43 empresas, constituye un estándar mundial para establecer el *benchmark* de lealtad de clientes en distintos segmentos industriales y de empresas.

En 2015 Banco Santander continuó con la migración del portafolio de Tarjetas de Crédito a la tecnología *Chip y Contactless*, abordando el 46% de ellas, mientras que un 75% de la facturación ya funciona bajo esta modalidad. Adicionalmente existe un sistema de monitoreo y prevención de fraude que detecta transacciones sospechosas y las ratifica con el cliente. Hoy existen más de 150 mil puntos de venta que aceptan tarjetas con *chip* y casi 50.000 de ellos aceptan también operaciones sin contacto.

La recepción y reconocimiento de estos medios de pago permitió al banco mantener el liderazgo en facturación de tarjeta de crédito con una cuota de mercado acumulada del 33,3% de acuerdo a cifras de Transbank.

También hubo importantes mejoras en los procesos y servicios de post venta. Entre ellos destaca el abono en seis horas para transacciones no reconocidas en tarjetas de crédito, entrega de tarjetas a clientes residentes en el extranjero, y reasignación

automática del PAT cuando el cliente cambia su tarjeta.

Una de las últimas iniciativas del año fue el Avance en Cuotas en Internet, que permite a los clientes obtener efectivo por internet aprovechando el cupo disponible en sus tarjetas de crédito. En solo tres *clicks* puede disponer del dinero abonado en su cuenta corriente, escogiendo el número de cuotas que desee. Antes del *course* se le indican claramente las condiciones y costos y se le envía un mail con el detalle de su transacción.

ALIANZA LANPASS

Otro de los hitos en esta área se refiere al reforzamiento de los planes en la alianza con LANPASS, donde se trabajó fuertemente en la tangibilización del beneficio de los kilómetros LANPASS, lanzando nuevas formas de acumulación y reforzando acciones de canje rebajado en productos aéreos y no aéreos. La nueva oferta consta de cuatro planes y una única tarifa para cada uno, incluyendo la comisión mensual de la tarjeta de crédito y el seguro de desgravamen de la línea de crédito. Dentro de estos planes, el más relevante es el Plan Santander LANPASS, disponible para todos los segmentos de clientes personas. A diciembre, el 100% de las ventas correspondía a estos nuevos planes, y un 31% de la comercialización mensual de planes estaba referido al Plan Santander LANPASS.

A lo anterior se suma la consolidación de otras importantes alianzas estratégicas que entregan beneficios tangibles a los clientes como Movistar, Cocha y El Mercurio, todas empresas líderes en sus respectivos rubros.

TARJETAS ADVANCE

En su nueva oferta de valor, Santander Advance incorporó dos nuevas tarjetas de crédito entregando más y mejores beneficios.

Para esto se diseñaron productos según las necesidades del cliente pudiendo elegir tarjetas de crédito con beneficios LANPASS o con precios preferenciales para financiamiento en cuotas. Ambas cuentan con servicios complementarios, entre los que destaca una asistencia gratuita de orientación legal e informática sin costo.

GLOBAL SELECT

En diciembre se lanzó la nueva Tarjeta de Débito Global Select, un desafío de Grupo Santander para dar un beneficio global a sus clientes. En Chile está asociada a segmentos Select y Banca Privada, con un nuevo diseño y la posibilidad de realizar giros internacionales en ATMs Santander en todo el mundo, sin costo.



PREVENIR FRAUDES

El creciente uso de medios electrónicos para operaciones bancarias, ya sea a través de canales remotos o tarjetas de crédito, implica riesgo de fraudes que antes no existían. Banco Santander realiza un esfuerzo permanente por prevenir estas situaciones a través de la información a sus clientes, la capacitación de los ejecutivos y la inversión en tecnología.

Durante 2015 continuó con las campañas informativas y de educación para entregar una respuesta ágil y oportuna a los clientes ante cualquier sospecha de vulneración de sus transacciones.

En el caso de las tarjetas de crédito se ha avanzado a la migración del parque tradicional a la modalidad con chip, tecnología en la que es pionero en Chile y tiene el estándar de seguridad más alto disponible en el mercado.





SEGMENTO UNIVERSITARIO

A través de la campaña “No busco banco... pero busco descuentos, becas, beneficios...” se lanzó una renovada propuesta de valor para los estudiantes secundarios. Esta iniciativa complementa la Cuenta Universitaria lanzada en 2014, una cuenta corriente que no tiene costos asociados para el cliente, no posee instrumentos que generen deuda ni morosidad y, junto a sus múltiples beneficios en descuentos, crece con ellos en su desarrollo profesional.

La nueva oferta promueve el uso de canales específicos, potenciando los accesos digitales. Un nuevo *Home Banking* y *VOX* Universidades se suman a la sucursal virtual que opera a través de Facebook.

El modelo está orientado a vincular a los clientes de este grupo desde la base, ya que ellos serán los futuros cuentacorrentistas Select y Banca Personas. Para esto refuerza su oferta no financiera con una serie de beneficios y debutó con un descuento de 25% en McDonald's para clientes menores de 25 años. Además, pone a disposición de los universitarios becas para realizar cursos de idiomas vía *e-learning*.



“MI BANCO ME FUNCIONA”

Los avances anteriormente mencionados en calidad de servicio permitieron que el banco asumiera el desafío de preguntar a sus clientes si estaban dispuestos a recomendarlo públicamente. Nació así una nueva campaña de posicionamiento: “Mi Banco me Funciona”, estrategia de marketing que busca dar a conocer experiencias favorables de los clientes con el banco.

A través de sus testimonios, los clientes cuentan historias reales de etapas cruciales de sus vidas durante las cuales Santander estuvo presente y los apoyó de manera rápida, cercana y eficiente.



COPA AMÉRICA

La Copa América disputada en Chile a mediados de 2015 fue, sin duda, el acontecimiento deportivo más importante del país. Prácticamente el 100% de los chilenos vivió pendiente de la suerte de la Selección Nacional de Fútbol. La Roja finalmente se alzó por primera vez en la historia con el título de campeón del torneo.

Banco Santander, auspiciador de la Copa América, también celebró. Las acciones emprendidas durante el campeonato dieron réditos significativos. Según los datos de la encuesta Ipsos, Banco Santander fue la segunda marca más asociada al torneo.

El auspicio de la Copa provocó un aumento positivo en la percepción general que las personas tienen de Banco Santander, lo mismo que valoraron positivamente el apoyo al fútbol.

FOCO EN INVERSIONES

Durante 2015 se puso mayor acento en inversiones, lanzando al mercado nuevas alternativas que destacan por su simpleza y facilidad. El Fondo Mutuo Santander Ahorro a Mediano Plazo se diseñó pensando en aquellos clientes que buscan participar del potencial rendimiento de los instrumentos indexados a la UF asumiendo un riesgo moderado. También comenzó a comercializarse Ahorro Automático, una alternativa para invertir en forma recurrente y automática. Al contratar Ahorro Automático, los clientes solo definen el monto y el fondo mutuo en el cual invertirán todos los meses la misma cantidad, para así seguir cumpliendo sus objetivos.

Ambos productos pueden ser contratados en sucursales, internet o a través de VOX Inversiones, poniendo así a disposición de los clientes una diversidad de canales para una contratación más simple.

En el ámbito de los seguros se amplió la oferta hacia aquellos orientados a proteger el patrimonio de los clientes en seis áreas básicas: vida, salud, hogar, automóviles, educación y fraudes.

NEO TRANSACCIONAL

Cuando en 2013 Banco Santander desarrolló e implementó un nuevo modelo de atención en la red de sucursales que se apalancó en la Sistemática Comercial y en NEO CRM, esto se hizo dentro de un contexto relacional. Dos años más tarde, el lanzamiento de NEO CLICK -en diciembre de 2015- permite pasar del ámbito relacional a uno transaccional multiproducto. Esta nueva funcionalidad es el hito más importante en la historia de NEO CRM.

NEO CLICK potencia las herramientas con las que cuentan los ejecutivos de Banco Santander con el fin de simplificar los procesos y entregar al cliente la mejor experiencia de venta y relacionamiento. En ese plano, ha optimizado el proceso de venta de productos en tres simples pasos: oferta, formalización y tramitación *online*.

Oferta

Brinda a los clientes una multioferta acorde a sus necesidades, con los productos evaluables en línea en un solo lugar y con la opción de distribuir los montos entre productos. De esta forma, el cliente puede dividir un monto de dinero en un crédito de consumo, otra parte en un aumento de cupo de su línea de crédito y el resto en el límite en su tarjeta. Todo esto disponible de forma *online* y en una sola visita.

Formalización

El proceso se optimiza y se simplifica al reducir el número de documentos requeridos y seleccionar en un solo lugar los flujos de contratación y las modalidades de firma, entre las cuales está la innovadora firma digital con huella.

Tramitación en línea

Se integra todo lo necesario para controlar y validar la tramitación, con alertas en línea, vistas resumidas con las condiciones acordadas, resumen de selección de productos o el acceso inmediato a la resolución de control en cada etapa. A eso es preciso agregar otras funcionalidades que ofrece NEO CLICK: autenticación del cliente y validación de renta automática en línea o el acceso a simuladores de préstamos en línea, incluyendo los nuevos documentos con llenado automático.

Ha permitido reducir los tiempos para cursar un préstamo de tres días a 20 minutos. Así, el dinero está inmediatamente disponible en la cuenta del cliente. El ejecutivo también gana al liberar tiempo para gestionar más clientes y operaciones, lo que le permitirá cumplir mejor sus metas y objetivos.

Con solo dos semanas de existencia, a fines de diciembre NEO CLICK había generado 7.000 solicitudes y aportaba con el 10% de los cursos de créditos de consumo.

NEO CLICK no fue el único lanzamiento de la Banca Comercial. En noviembre se estrenó una plataforma inteligente de gestión diseñada a la medida de los gestores de inversión de Banco Santander conocida como NEO Planificador Financiero. Gracias a esto, los ejecutivos de inversión podrán anticiparse a las necesidades del cliente y orientar su oferta en función de ellas integrando los objetivos financieros clave de sus clientes como educación, bien raíz, cartera de inversión general y jubilación, entre otros.



239

fueron los participantes a la capacitación de la segunda versión Escuela BEI



25%

creció BEI en rentabilidad en 2015



70%

de satisfacción al cliente reflejó el segmento BEI



5

nuevos Centros de Empresa se suman a los 6 ya existentes

que se tradujo en que el promedio de contestabilidad subiera de un 40% a un 96%.

Otro hito importante fue la realización de la segunda versión de la Escuela BEI -un modelo de capacitación que entrega herramientas a los ejecutivos para que crezcan en su rol de asesores especializados-. Si en 2014 se impartieron 6 módulos en 18 horas con la asistencia de 168 participantes, en 2015 hubo 7 módulos repartidos en 23 horas que contaron con la asistencia de 239 participantes, los que fueron capacitados en Gestión de Visitas, Gestión de Cartera, Planificación y Seguimiento del Negocio.

Durante 2015 BEI siguió desarrollando un modelo de atención diferencial respecto de la competencia con la apertura de cinco nuevos Centros de Empresa -Iquique, Viña del Mar, Talca, Osorno y Puerto Montt-, que se suman a los seis ya existentes.

Entendidos como unidades de negocio y atención especializadas, los Centros de Empresa han significado un avance importante en profundizar la relación banca-cliente. Estos cubren actualmente el 83% del universo de clientes BEI, y en 2016 se proyecta abrir otros cinco Centros de Empresas, completando un total de 16, con lo que el modelo se extenderá hasta el 95% de los clientes.

Es importante señalar que los clientes que están en Centros de Empresa tienen una satisfacción un 10% superior a la de los clientes que no están atendidos bajo esta iniciativa (en lugares geográficos donde conviven los dos modelos).

De esta forma, y en consonancia con los planes estratégicos de Banco Santander, en 2015 BEI creció un 25% en rentabilidad, mejoró la prima de riesgo de 1,2 a 0,5 entre 2013 y 2015 y logró elevar el índice de satisfacción del cliente al 70%.

LA TRANSFORMACIÓN DE BEI

La División Banca Empresas e Instituciones (BEI) trabajó durante 2015 en un Plan de Calidad orientado al servicio y en la consolidación de una serie de iniciativas puestas en marcha con antelación que buscan, fundamentalmente, profundizar la relación con el cliente como una estrategia para alcanzar el objetivo de convertirse en la mejor Banca de Empresas del país.

El Plan de Calidad permitió afianzar el Estilo BEI -una sistemática comercial propia que busca dar excelencia y cercanía a la relación con el cliente- y mejorar más de 25 procesos. Esto conllevó un aumento de visitas a los clientes junto con la ampliación de la cobertura y de la contestabilidad. Respecto de esta última palanca, fue clave el lanzamiento del asistente comercial para la plataforma VOX Empresas, lo



EL MEJOR EQUIPO

Como uno de los pilares estratégicos más relevantes para lograr el cambio cultural propuesto, en 2015 la División Personas se enfocó en el objetivo de contar con un equipo preparado para transformar a Banco Santander en una organización Simple, Personal y Fair (SPF).

De la mano de la nueva cultura corporativa, se entregaron las herramientas necesarias y se introdujeron cambios tecnológicos para generar mayor cercanía con los casi doce mil empleados. También se modificaron los programas de formación que impulsan el desarrollo profesional, segmentándolos y compatibilizándolos con el nuevo estilo Santander.

En la segunda etapa de implementación de la nueva cultura, se definieron ocho comportamientos. Estos fueron construidos en conjunto después de un proceso de participación transversal en el que fueron incluidos todos los grupos de interés internos. Estos comportamientos se transformaron en una guía para que el desempeño diario de los empleados de Santander contribuya a la consolidación de la cultura SPF.

1

—
EMPATIZAR
CON EL CLIENTE

2

—
SER
RESPECTUOSO

3

—
ESCUCHAR CON
APERTURA Y
HABLAR CON
CLARIDAD

4

—
PROMETER
Y CUMPLIR

5

—
COLABORAR

6

—
TOMAR LA
INICIATIVA

7

—
DESARROLLAR
EL EQUIPO

8

—
JUGAR
LIMPIO

MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

De manera paralela -y complementando la construcción de la cultura SPF- los esfuerzos siguieron apuntando a trabajar para convertirse en el mejor lugar para trabajar, dicho por los propios empleados, mediante el énfasis y el desarrollo de los siguientes ámbitos:

1. ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

Talentos con alto potencial

Banco Santander dispone de una propuesta de valor diferenciada para los distintos talentos que necesita atraer, desarrollar y fidelizar, ya que se esfuerza por gestionar el talento de una manera integral. Contar con un capital humano de alto potencial permite sentar las bases para concretar las estrategias de la compañía, asegurando la sustentabilidad de la empresa a corto, mediano y largo plazo. Por ello, Banco Santander ha desarrollado políticas que robustecen:

- La detección y preparación de empleados con alto potencial mediante programas de desarrollo.
- La identificación de sucesores para posiciones claves en la organización.

Para concretar lo anterior, tiene programas que abarcan los siguientes ámbitos:

A nivel local

- ALAS y DELTA, que enfatizan las habilidades que potencian la carrera profesional.
- RED-Y, que identifica y atrae talentos.

A nivel internacional

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

El liderazgo Santander

El liderazgo constituye un eje formativo para los colaboradores en posiciones de jefatura. Para seguir perfeccionando el impulso -siempre apalancado a la nueva cultura SPF-, durante el año se perfeccionó



- Gestión del talento.
- Liderazgo.
- Meritocracia.
- Oferta ajustada y segmentada.
- Introducción de la tecnología.
- Satisfacción de los empleados.
- Compensaciones y beneficios.
- Salud y seguridad.

el Modelo Líderes Santander, apuntando a un modelo más integral de liderazgo.

En 2015, este plan formativo de líderes obtuvo un nivel de satisfacción de más del 94%. Además, la totalidad de directivos diseñó y participó como relator en módulos de negocio que complementaron la formación en habilidades conductuales.

El valor de la meritocracia

Santander refuerza e impulsa constantemente la meritocracia a través de distintas iniciativas:

a. Reconocimientos permanentes

Existen una serie de instancias para destacar conductas y actitudes sobresalientes, ya que el reconocimiento forma parte del ADN de Banco Santander:

- Eventos anuales: Santander Personas Awards, Día de la Red, Ceremonia de Relatores y Estrellas de Servicio, en las que resultaron destacadas cerca de 7.000 personas.

- Campañas: en 2015 se realizaron dos, bajo el slogan "Simple" y "Personal", premiando a los trabajadores que mejor cumplieran con estas características en su labor diaria. Entre ambas campañas se destacaron cerca de 1.900 funcionarios.
- Reconocimientos diarios: estimulan diferentes comportamientos de los funcionarios, concepto por el cual resultaron premiados 4.673 empleados.

b. Promociones en alza

El claro aumento de este indicador en los últimos cuatro años -de 1.250 en 2012 a 1.523 en 2015- confirmó la importancia del desarrollo de carrera en la construcción de una cultura corporativa Santander consistente.

c. Evaluaciones con tasas históricas

Para reconocer y promover, es necesario evaluar. Reflejando este énfasis, en 2015 se evaluó al 98,6% del universo de trabajadores Santander. En tanto, la evaluación ascendente -en la que los equipos evalúan el liderazgo de sus supervisores- tuvo una tasa de respuesta histórica, alcanzando un 89,86%.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO						
Nivel local	2013		2014		2015	
	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones
Programa ALAS	203	6	220	7	244	8
Programa DELTA	100	3	100	3	132	4
Programa RED-Y	11	2	16	3	20	4
Nivel internacional						
Programa	2013		2014		2015	
	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones
STEP	6	4	8	5	8	5
FUDI	60	13	57	14	47	14
Pasantías	55	4	65	5	73	6
Total	121	24	129	38	128	39

2. DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Oferta segmentada

El banco impulsa el desarrollo profesional de todos sus colaboradores, considerando el impacto y trascendencia que tiene este elemento en la construcción del mejor lugar para trabajar. Esto se refleja en los indicadores de formación, ya que las cifras 2015 muestran un aumento de la inversión en formación, del porcentaje de participantes y de las horas lectivas:

INDICADORES DE FORMACIÓN			
	2013	2014	2015
Inversión anual (M\$)	2.075.000	1.956.000.000	2.748.507.964
HORAS DE FORMACIÓN DESGLOSADAS POR CATEGORÍA DE EMPLEADOS			
Administrativos	50	50	55
Profesionales	34	42	39
Supervisores	28	41	31
Porcentajes de participantes sobre la plantilla	76%	73%	87%
DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPANTES POR SEGMENTO			
Administrativos	42%	36%	39%
Profesionales	41%	56%	44%
Supervisores	17%	8%	17%
Evaluación de satisfacción de los participantes (1 a 7)	6,7	6,7	6,7
Horas lectivas	373.880	374.931	486.354

Para seguir perfeccionando este aspecto en el período reportado, las iniciativas correspondientes a la formación se ajustaron a las necesidades particulares de los distintos niveles de colaboradores.

De este modo, se proporciona una oferta de valor segmentada, que potencia el desarrollo individual y apoya la instauración de la cultura SPF.

Con este objetivo, se generó una matriz que estableció una estructura de programas de Formación, Desarrollo, Beneficios y Calidad de Vida Flexible, para que cada funcionario pueda contar con un programa que satisfaga sus necesidades.

La tecnología como importante aliado

En 2015 se creó PlayLab, iniciativa que transformó el Centro de Formación en un gran espacio, diseñado para promover la creatividad y el aprendizaje colaborativo. También se dotó de la tecnología necesaria para dictar talleres y conferencias a regiones, ampliando el impacto y alcance de las formaciones. Durante el año, se realizaron 211 cursos y actividades en este nuevo entorno.

3. COMPROMISO

Satisfacción

Para obtener resultados de un espectro más amplio, en 2014 Grupo Santander comenzó a aplicar la Encuesta de Compromiso y Apoyo Organizativo a nivel global. En 2015, esta reemplazó definitivamente la Encuesta de Clima Organizacional local, mostrando además un aumento en los ítems encuestados:

SATISFACCIÓN (%)

COMPROMISO



APOYO ORGANIZATIVO



Compensaciones

Otro elemento que contribuye en importante medida a un buen ambiente laboral son los sueldos y beneficios entregados a los empleados.

Durante el año, Banco Santander gastó MM\$ 387.063 en compensaciones y mantuvo un ingreso mínimo de \$ 624.843, lo que representa un 259% de diferencia con el sueldo mínimo, fijado en \$ 241.000 en julio 2015 (ambos montos brutos).

Además, es importante señalar que las compensaciones de Banco Santander contemplan varios componentes: junto a un monto fijo, incluyen montos variables (en función de la consecución de los objetivos individuales y grupales), además de beneficios que aplican a los trabajadores y a su grupo familiar. Como conjunto, en 2015 se gastaron MM \$ 40.793 por este concepto.

La Fundación Luz, que capacita a personas no videntes a través de su programa Ágora para ayudarlas a insertarse en el mundo laboral, destacó a Banco Santander por contar con colaboradores no videntes trabajando en VOX Cobranzas desde hace más de una década.

Beneficios

En 2015, 9.970 funcionarios (73,41% del total de la plantilla), participaron en alguna de las actividades o recibieron los beneficios señalados a continuación:

RECREACIÓN	Cultura	Actividades ligadas a la cultura, que benefician a funcionarios a nivel nacional e incorporan al grupo familiar.
	Panoramas en tu área	Actividades recreativas enfocadas en el funcionario y su equipo de trabajo para incentivar el buen clima laboral, el trabajo en equipo, el reconocimiento y la integración de los colaboradores.
	Rekreo	Actividades que se realizan en la propia sucursal para romper la rutina, crear un espacio de relax y esparcimiento para el equipo.
APOYO ACADÉMICO	Premio excelencia académica	Se otorga un monto en dinero a los hijos de los funcionarios que, tuvieron una nota mínima exigida por cada nivel educacional, desde kinder a universitario y que está estipulado en cada convenio colectivo.
	Becas para hijos de funcionarios	Beneficio en dinero que se otorga a los hijos que tuvieron una nota mínima de 5.0 el año anterior y que sean carga legal del funcionario. Este último debe haber tenido una buena evaluación de desempeño.
	Beca estudios funcionarios	Beneficio en dinero que se otorga a los funcionarios que cursan estudios superiores y que tienen una buena evaluación de desempeño además de haber obtenido una nota mínima de 5.0 el año anterior sin ramos reprobados.
	Bono PSU	Beneficio de dinero que se otorga a los hijos de funcionarios que obtuvieron un puntaje en la PSU sobre 765 puntos como promedio entre matemáticas y lenguaje, o en alguna de conocimientos específicos.
SALUD		Cobertura de aquellos remanentes que no son cubiertos por la Isapre o Fonasa. La inscripción a este beneficio es voluntaria y el financiamiento es compartido entre el funcionario y la empresa. El funcionario puede incorporar a hijos y cónyuges que sean carga legal reconocidos en la Caja de Compensación.

Nuevos beneficios

Durante el año reportado se registraron las siguientes novedades en este ámbito:

- Espíritu Deportivo Santander fue creado para reconocer el empuje de quienes compatibilizan el trabajo y la actividad física de carácter profesional y competitivo, facilitándoles y apoyándolos en su participación las competencias deportivas. En 2015 se premiaron once deportistas que han compatibilizado su vocación deportiva con sus labores en Santander.
- Estacionamientos para bicicletas en los edificios corporativos para dar cuenta del creciente número de funcionarios que están utilizando este medio de transporte.

Equilibrio trabajo-familia

Crear entornos de trabajo que permitan a los empleados desarrollar una vida equilibrada también constituye un aporte importante para construir el mejor lugar para trabajar. Por ello, Santander cuenta con las siguientes instancias que fomentan este aspecto:

- **Flexiworking:** programa que agrupa cinco modalidades en las que se puede ajustar la jornada laboral sin cambiar el foco en los resultados: horario flexible, teletrabajo, tardes de cumpleaños, tardes libres y permiso *plus*.
- **Programa Vive:** facilidades para padres y madres que trabajan para fomentar esta conciliación. Algunas iniciativas constan del día del trabajo con hijos, tardes libres y permiso *plus* (tres días libres continuados).

Permisos tomados por los funcionarios durante el año:



EXAMEN DE GRADO
292 funcionarios 770 días hábiles



MATRIMONIO
220 funcionarios 1.059 días hábiles



PERMISO PLUS
3.800 funcionarios 11.315 días hábiles



NACIMIENTO
208 funcionarios 405 días hábiles



TARDE LIBRE
4.876 funcionarios 8.823 días hábiles



ESPECIAL FAMILIAR
8.596 funcionarios 15.196 días hábiles

RELACIONES LABORALES

Banco Santander siempre ha mantenido relaciones caracterizadas por la colaboración y cercanía con los 24 sindicatos de la empresa.

INDICADORES DE SINDICALIZACIÓN				
	2013	2014	2015	
Nº de empleados	8.521	8.6751	8.363	
Porcentaje de sindicalización	64%	76%	71%	
Nº de sindicatos	22	23	24	
Porcentaje de empleados cubiertos por contrato colectivo	100%	100%	100%	
Tasa de sindicalización en Chile ¹	14%	15%	14%	

1. Fuente: Dirección del Trabajo.

SALUD Y SEGURIDAD

Para construir el mejor lugar para trabajar, también debe haber una preocupación por cuidar la salud y seguridad de sus empleados. Por ello, Banco Santander se esfuerza en impulsar entornos saludables, centrados en la prevención de riesgos laborales y en la promoción de la salud individual y colectiva, más allá de las obligaciones legales. Este modelo impulsa los siguientes lineamientos:

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

Para mantener el estatus de “cero accidentes laborales graves ni fatales” en sus instalaciones, la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGSSO). Así, protege a colaboradores, contratistas, instalaciones y clientes evitando y/o controlando los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, pérdidas materiales y accidentes de clientes.

Estos esfuerzos han surtido efecto, registrando un descenso en varios indicadores relevantes en 2015, tal como se puede ver a continuación:

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD				
	2012	2013	2014	2015
% total de colaboradores representados en comités paritarios	100%	100%	100%	100%
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral	700.102	730.133	956.396	980.702
Tasa de absentismo	4%	4%	4%	4%
Gravedad de accidentes de trabajo (días no trabajados)	3.601	3.299	3.836	2.141
Incidencia de accidentes mortales	0	0	0	0

INDICADORES DEMOGRÁFICOS

Además de todo lo anterior, también es relevante dar cuenta de un desglose más detallado del universo de trabajadores, cuyo desempeño de los últimos años se puede ver en los gráficos a continuación:

CONTENIDO TOTAL PAÍS				
	2012	2013	2014	2015
TOTAL	11.713	11.516	11.478	11.723
Hombres	5.347	5.193	5.140	5.225
Mujeres	6.366	6.323	6.338	6.498
TOTAL CONTRATO INDEFINIDO	11.661	11.493	11.356	11.525
Hombres	5.304	5.164	5.074	5.147
Mujeres	6.357	6.275	6.282	6.378
TOTAL CONTRATO PLAZO FIJO	52	77	122	198
Hombres	43	29	66	78
Mujeres	9	48	56	120
TOTAL JORNADA COMPLETA	11.317	11.516	11.478	11.235
Hombres	5.260	5.193	5.140	5.109
Mujeres	6.057	6.323	6.338	6.126
TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES	1.607	1.214	884	1.833
Hombres	731	554	419	821
Mujeres	876	660	465	1.012
PROMEDIO ANTIGÜEDAD (AÑOS)	8,8	9,2	9,5	9,4
Hombres	9,9	10,4	10,4	10,6
Mujeres	7,8	8,3	8,5	8,5

	2013		2014		2015	
TOTAL DIRECTORES	361	3%	406	4%	375	3%
Hombres	268	74%	289	71%	265	71%
Mujeres	93	26%	117	29%	110	29%
TOTAL SUPERVISORES	1.315	11%	1.264	11%	1.318	11%
Hombres	680	52%	618	49%	669	51%
Mujeres	635	48%	646	51%	649	49%
TOTAL PROFESIONALES	4.416	38%	4.568	40%	4.862	41%
Hombres	1.857	42%	1.900	42%	1.998	41%
Mujeres	2.559	58%	2.668	58%	2.864	59%
TOTAL ADMINISTRATIVOS	5.424	47%	5.240	46%	5.168	44%
Hombres	2.388	44%	2.305	44%	2.293	44%
Mujeres	3.036	56%	2.935	56%	2.875	56%

ROTACIÓN MEDIA POR GÉNERO (%)				
	2012	2013	2014	2015
TOTAL	12	11	11	12
Hombres	11	12	13	12
Mujeres	12	10	11	11

Análisis de resultados

RESULTADOS

La utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales del banco alcanzó MM\$ 448.878 en 2015, cifra 18,4% menor que la del ejercicio 2014. La utilidad antes de impuestos, que no considera los efectos del incremento de la tasa impositiva durante 2015, registró una caída de 12,3% respecto al año anterior. Por su parte, el resultado operacional neto de los segmentos de negocio -entendido como la suma del margen financiero más comisiones, más resultado de operaciones financieras y menos provisiones por riesgo de crédito- que refleja el avance del negocio core del banco creció un 8,6%. El ROE (medido como utilidad neta sobre patrimonio promedio) fue de 17%, en tanto la eficiencia se situó en 41,3%. Ajustando por el gasto extraordinario en provisiones por riesgo de crédito de MM\$ 35.000 asociado al cambio en la normativa sobre hipotecas, el ROE recurrente fue de 18,1%.

Los resultados son una combinación de una mayor actividad producto de un sostenido crecimiento de la base de clientes, con el consecuente buen incremento de los préstamos -especialmente en los segmentos objetivo que el banco se planteó para el período-, una mejora en el mix de fondeo, mejor calidad de cartera y un continuo aumento en los ingresos por comisiones. Por sobre lo anterior, 2015 presentó una situación favorable para el banco en términos de una inflación por sobre el rango meta del Banco Central de Chile y tasa de política monetaria estable por parte del ente emisor, coyuntura que fue gestionada adecuadamente por el banco.

Santander Chile continuó capitalizando los esfuerzos realizados desde 2012 -que continúan desarrollándose- dentro del marco del Plan de Transformación Comercial, incluyendo nuevas herramientas de NEO CRM e importantes inversiones en tecnología y operaciones para fortalecer las capacidades transaccionales del banco, todo con el fin de mejorar la calidad de atención y ser el mejor banco para sus clientes.

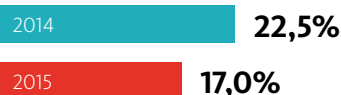
UTILIDAD ATRIBUIBLE A TENEDORES PATRIMONIALES (\$ MILLONES)



RESULTADO OPERACIONAL NETO DE SEGM. DE NEGOCIO (\$ MILLONES)



RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO PROMEDIO (\$ MILLONES)



PRÉSTAMOS

Los préstamos totales (incluyendo los interbancarios) aumentaron 10,5% durante el año, cifra que permanece constante al excluir los interbancarios. Esta cifra fue superior al 9,3% registrado el año anterior, manteniendo una dinámica de expansión relativamente persistente durante el período.

Los créditos de vivienda mantuvieron la tendencia del año anterior e incluso acelerando su tasa de expansión. Los préstamos comerciales, de consumo y tarjetas, en tanto, mantuvieron una evolución positiva durante la primera mitad del año para luego moderar su crecimiento durante el segundo semestre, en línea con el constante deterioro de las expectativas económicas. Con todo, el crecimiento se centró en los segmentos de clientes que ofrecen una mayor rentabilidad ajustada por riesgo, objetivo que el banco se fijó para el período, como son individuos de ingresos medios y altos y empresas medianas y grandes, alcanzando una expansión de 14,7% en el año, por sobre el 10,5% de los préstamos totales.

En el resto de los créditos el crecimiento fue selectivo, particularmente en el segmento Pyme, donde siguiendo la desaceleración económica el banco proactivamente se enfocó en vinculación por sobre el crecimiento. En lo que respecta al segmento corporativo, los créditos son volátiles por la naturaleza misma del negocio, que obedece a grandes transacciones que no son recurrentes en el tiempo. Es así como durante el año se registró un buen crecimiento, el cual se vio impactado negativamente durante el último trimestre con el vencimiento y pago de algunos préstamos de capital de trabajo.

Los préstamos a personas y Pymes mostraron un aumento de 12,1% en el año. En personas el crecimiento fue impulsado principalmente por el segmento de rentas altas con un incremento de 17,9%. Las rentas medias, en tanto, crecieron 11,5% y las rentas masivas mostraron un retroceso de 15,3% respecto del año anterior. En referencia a este último segmento, se mantuvo el foco de no crecer agresivamente dados los cambios regulatorios. Por su

parte, los créditos a Pymes mostraron un crecimiento de 9,7%, superior al crecimiento del año anterior, aunque con una postura cauta dado el contexto de desaceleración económica, y enfocando los esfuerzos en mejorar la vinculación de los clientes existentes.

Los préstamos a las empresas medianas y grandes, en tanto, registraron un aumento de 10,3% siguiendo la misma dinámica que las Pymes. Los préstamos al segmento corporativo, esto es, las multinacionales y las empresas más grandes del país, se contrajeron un 1,1% producto de la menor demanda asociada a la caída de la inversión, y el vencimiento de algunas posiciones puntuales durante el cuarto trimestre del año. Es importante remarcar que el crecimiento antes mencionada no refleja el desempeño del segmento durante el período, que por su naturaleza es volátil en cuanto a cartera de préstamos.

Por producto, destacó el desempeño de los préstamos de vivienda con un crecimiento

de 17,8% respecto de 2014. Esto responde, por una parte, al efecto de la inflación sobre la cartera, pero principalmente obedece a la alta demanda impulsada por los efectos de la reforma tributaria del año 2014. Por su parte, los créditos de consumo crecieron un 6,3%, mientras que los créditos en tarjetas lo hicieron en un 5,3%, ambas cifras por debajo del ritmo alcanzado el año anterior. Esto último es reflejo de la desaceleración económica del país, especialmente durante el segundo semestre.

El buen crecimiento registrado durante el período permitió al banco continuar consolidando su posición de liderazgo en la industria cerrando el período con una cuota de mercado en créditos totales de 17,8%. Cabe destacar que durante 2015 varios competidores registraron incrementos inorgánicos en sus carteras de préstamos. Ajustando por dichas adquisiciones para permitir una adecuada comparación, la cuota de mercado en préstamos totales de Santander se eleva a 18,9%.

PRÉSTAMOS POR SEGMENTO (\$ MILLONES)

	2015	2014	VAR. 15/14
Individuos ¹	13.520.649	11.973.512	12,9%
Pymes	3.514.058	3.218.296	9,2%
Individuos y Pymes	17.034.707	15.191.808	12,1%
Empresas	6.006.282	5.443.983	10,3%
Banca corporativa global (Corporativa)	2.178.643	2.201.913	(1,1%)
Otros	81.125	54.945	47,6%
Préstamos totales²	25.300.757	22.892.649	10,5%

PRÉSTAMOS POR PRODUCTO (\$ MILLONES)

	2015	2014	VAR. 15/14
Comerciales	13.326.359	12.330.300	8,1%
Vivienda	7.812.849	6.632.031	17,8%
Consumo + tarjetas	4.150.671	3.918.375	5,9%
Consumo	2.716.062	2.555.788	6,3%
Tarjetas	1.434.609	1.362.587	5,3%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	25.289.880	22.880.706	10,5%
Interbancarias	10.877	11.918	(8,9%)
Préstamos totales³	25.300.757	22.892.649	10,5%

1. Incluye préstamos hipotecarios y de consumo y otros préstamos de crédito a personas.

2. Incluye préstamos interbancarios. / 3. Bruto de provisiones.

DEPÓSITOS

El área de Gestión Financiera de Banco Santander es la encargada de gestionar la estructura de balance y liquidez. Esta unidad, autónoma de la tesorería, utiliza una metodología propia que define lo que se denomina como liquidez estructural, entendida como la diferencia entre los activos financieros líquidos y los pasivos financieros no estructurales.

La metodología aplicada distingue entre activos comerciales (créditos a clientes), activos fijos y activos financieros líquidos. Los primeros son financiados con fuentes de fondos estructurales o estables, considerando como tales los depósitos a la vista, depósitos a plazo de clientes minoristas, depósitos a plazo estructurales de clientes mayoristas, bonos y líneas bancarias. Respecto a las tres últimas, éstas pasan a ser consideradas fuentes no estructurales cuando su plazo de vencimiento es inferior a 120 días. Los activos fijos son financiados con pasivos permanentes (en particular patrimonio y provisiones). Finalmente, los activos financieros líquidos son financiados en una parte por pasivos financieros no estructurales (depósitos a plazo de clientes mayoristas y bonos con vencimiento inferior a 120 días, además de Commercial Paper), en tanto el restante, que corresponde

a liquidez estructural, es financiado por pasivos financieros estructurales. Durante el período la liquidez estructural fue en promedio de \$ 1.415 millones de dólares, terminando el ejercicio en US\$ 2.205 millones de dólares.

Durante 2015 el Banco Central de Chile publicó la nueva norma de liquidez, la que se ajusta a la utilizada por Basilea III. A este respecto, cabe mencionar que desde el 2013 Santander Chile tiene una metodología de liquidez estructural que se ajusta a la nueva normativa, cumpliendo con holgura los indicadores mínimos de liquidez.

En línea con la estrategia antes señalada, el banco continuó desplegando importantes esfuerzos por mejorar el mix de fondeo local. Es así como la base de depósitos totales aumentó un 15,7%, superior al crecimiento de los préstamos. Destacan los depósitos a la vista (recursos sin costo financiero para el banco) con un crecimiento de 13,5% en el período, impulsado por los mayores niveles de vinculación de la base de clientes. Por su parte, los depósitos a plazo (la segunda fuente de financiamiento más barata para el banco) aumentaron un 17%. El crecimiento de estos últimos se originó tanto en los segmentos de clientes como en fuentes institucionales, alcanzando una mejora en los *spreads* gracias a la alta liquidez existente en el mercado.

Como parte de la estrategia de financiamiento, durante los últimos años se ha materializado una diversificación de las fuentes de fondeo, apoyándose fuertemente por un lado en la base de depósitos retail, y por otra, en los mercados internacionales. De esta forma se busca aumentar el fondeo local proveniente de inversores distintos a los inversionistas institucionales como las Administradoras de Fondos de Pensiones AFP (diversificación local), manteniendo un porcentaje de fondos provenientes de otros mercados (diversificación geográfica y de monedas). El resultado es una sólida estructura de balance, con una posición fuerte, que permite estar preparados ante escenarios de falta de liquidez en el mercado local, a la par de una mejora en el mix de fondeo y optimización del costo de fondos.

Durante el año, la base de depósitos retail creció un 8,1% pasando de un 76,6% de los depósitos totales en diciembre 2014 a un 74,4% al cierre del ejercicio. Por su parte, los depósitos estructurales de clientes mayoristas aumentaron desde un 16,2% del total a un 18,4% en el mismo período, en tanto que los depósitos no estructurales de clientes mayoristas se mantuvieron en torno a 7,2% del total de depósitos. Estos cambios son consecuentes con la estrategia del banco de mantener una base de fondeo principalmente retail y de carácter más permanente, a la par de más competitiva en

BALANCE CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE 2015 (US\$ MILES DE MILLONES)



términos de costo. Además, Santander Chile sigue siendo uno de los bancos locales con menor exposición al financiamiento mayorista como porcentaje del financiamiento total.

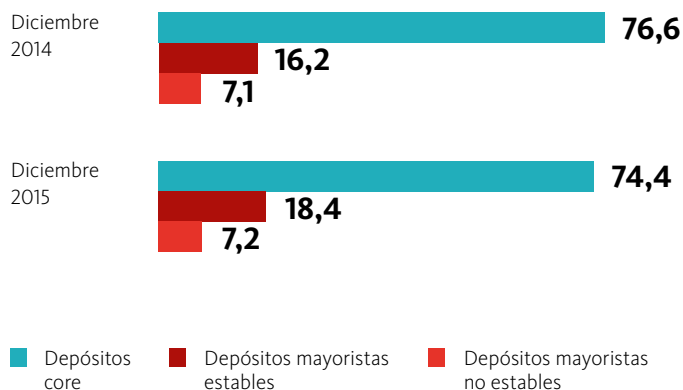
En lo que respecta al financiamiento desde mercados internacionales, Santander continuó aprovechando las oportunidades existentes para diversificar la base de fondeo. En esta línea ha sido pionero en la búsqueda y apertura de nuevos mercados e inversionistas como Taiwán, Suiza, China, Medio Oriente, Japón y Australia. Durante 2015 las necesidades de liquidez del año se cubrieron en gran medida con emisiones en el mercado local siguiendo las oportunidades existentes, aunque el banco también se mantuvo activo en los mercados internacionales. En este último caso destaca una emisión en Suiza por CHF 150 millones en el mes de abril, que situó a Banco Santander Chile como la institución financiera latinoamericana con el menor *spread*, la menor tasa y la mayor duración en una emisión en Suiza. Asimismo, en el mes de diciembre el banco realizó un *private placement* en Japón por JPY 1.200 millones, operación que alcanzó el menor *spread* entre emisores chilenos en yenes a la fecha. Por su parte, en el mercado local se emitieron bonos en unidades de fomento por un total de UF 22 millones y bonos en pesos chilenos por 200.000 millones. Estas transacciones reflejan la capacidad de acceder a los mercados en condiciones ventajosas y la positiva percepción de los inversores nacionales e internacionales respecto a Santander Chile.

Todo lo anterior permitió al banco compensar en parte los menores *spreads* producto de los cambios regulatorios, como la normativa sobre tasas máximas, así como el cambio en el mix de crecimiento hacia segmentos de menor riesgo, pero también menos rentables, manteniendo un costo de fondos competitivo en comparación al resto de la industria.

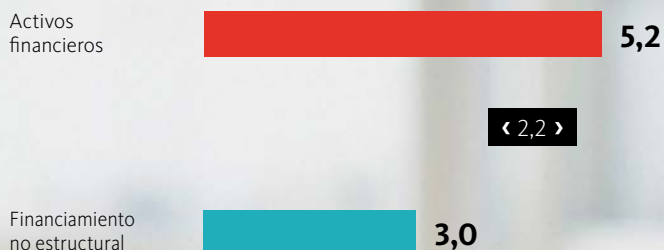
FUENTES DE FONDOS (\$ MILLONES)

	2015	2014	VAR. 15/14
Depósitos a la vista	7.356.121	6.480.497	13,5%
Depósitos a plazo	12.182.767	10.413.940	17,0%
Total depósitos	19.538.888	16.894.437	15,7%
Bonos corrientes	5.041.636	4.868.487	3,6%
Bonos subordinados	745.019	725.916	2,6%
Bonos hipotecarios	107.582	109.200	(1,5%)
Total bonos	5.894.237	5.703.603	3,3%
Letras de crédito	62.858	81.509	(22,9%)
Total instrumentos de deuda emitidos	5.957.095	5.785.112	3,0%

ESTRUCTURA DE DEPÓSITOS AL 31 DE DICIEMBRE (%)



LIQUIDEZ ESTRUCTURAL AL 31 DE DIC 2015 (US\$ MILLONES)



RESULTADO POR SEGMENTO DE NEGOCIO

El resultado operacional por segmentos de negocio aumentó 8,6% en 2015 en relación al año anterior. Este resultado incluye los ingresos financieros netos, comisiones netas, resultado de operaciones financieras y gastos por provisiones por riesgo de crédito, y excluye otras actividades corporativas, como por ejemplo el impacto de la inflación en los resultados y los cambios regulatorios sobre provisiones por riesgo de crédito. El resultado operacional neto de Individuos y Pymes aumentó 10,6% año en año, en tanto el de Banca Empresas e Instituciones (BEI) mostró un incremento de 17,7%. Lo anterior es consecuencia de un buen crecimiento de los préstamos, un mejor mix de financiamiento, el aumento del ingreso por

comisiones y menores gastos en provisiones por riesgo de crédito. Este resultado refleja la consistente ejecución de la estrategia del banco al enfocarse en los segmentos de negocio con mejor retorno ajustado por riesgo y es a su vez destacable considerando el relativamente bajo desempeño económico durante el período.

El buen desempeño de los segmentos retail (individuos y Pymes) y empresas se vio parcialmente contrarrestado por menores resultados en Banca Corporativa Global (BCG). En este segmento, el crecimiento del margen impulsado por el fuerte incremento de los depósitos a la vista fue más que compensado por mayores provisiones y menores ingresos por comisiones relacionados con la desaceleración de la economía.

Este resultado refleja la consistente ejecución de la estrategia del banco al enfocarse en los segmentos de negocio con mejor retorno ajustado por riesgo.

RESULTADO OPERACIONAL POR SEGMENTO (\$ MILLONES)				
	Individuos y Pymes ¹	Banca Empresas e Instituciones ²	Banca Corporativa Global ³	Total segmentos ⁴
Margen financiero	873.026	229.812	85.553	1.188.391
Var. anual (%)	4,8%	14,5%	18,8%	7,5%
Comisiones netas	190.380	28.537	15.231	234.148
Var. anual (%)	8,8%	5,5%	-31,8%	4,3%
Ingresos core ⁵	1.063.406	258.349	100.784	1.422.539
Var. anual (%)	5,5%	13,4%	6,8%	6,9%
ROF ⁶	16.245	17.897	50.327	84.469
Var. anual (%)	-12,0%	9,5%	-0,4%	-1,0%
Provisiones netas	(307.085)	(32.644)	(26.963)	(366.692)
Var. anual (%)	-6,3%	-11,8%	5761,5%	0,4%
Resultado operacional neto ⁷	772.566	243.602	124.148	1.140.316
Var. anual (%)	10,6%	17,7%	-14,0%	8,6%

1. Pymes: empresas con ventas inferiores a \$ 1.200 millones anuales. / 2. Banca Empresas e Inmobiliarias: compañías con ventas anuales entre \$ 1.200 millones y \$ 10.000 millones, empresas del sector inmobiliario con ventas superiores a \$ 800 millones, y grandes empresas con ventas superiores a \$ 10.000 millones e instituciones como universidades, entidades de gobierno y gobiernos regionales locales. / 3. Banca Corporativa Global: empresas multinacionales locales o extranjeras con ventas anuales sobre \$ 10.000 millones. / 4. Excluye los resultados de Actividades Corporativas. / 5. Ingresos core: margen financiero + comisiones netas de segmentos de negocio. / 6. Resultado de operaciones financieras, neto: utilidad neta de operaciones financieras + utilidad (pérdida) de cambio neta. / 7. Resultado operacional neto: margen financiero más comisiones netas más resultado de operaciones financieras menos provisiones por riesgo de crédito de segmentos.

MARGEN FINANCIERO (\$ MILLONES)			
	2015	2014	VAR. 15/14
Margen financiero neto	1.255.206	1.317.104	(4,7%)
Margen financiero neto de clientes	1.190.892	1.107.413	7,5%
Margen financiero neto de no clientes	64.223	209.691	(69,4%)
Colocaciones promedio	24.312.829	22.009.176	10,5%
Inversiones promedio	1.882.974	1.678.507	12,2%
Activos productivos promedio (APP)	26.195.803	23.687.683	10,6%
Margen de interés neto (MIN)	4,79%	5,56%	- 77 PB
Inflación anual ¹	4,07%	5,65%	- 158 PB

1. Variación anual de la UF.

MARGEN FINANCIERO

El margen financiero neto se contrajo 4,7%, como resultado de la menor inflación del período, la depreciación del peso, el cambio de mix de crecimiento y las menores tasas máximas, aunque parcialmente compensado por el crecimiento de los volúmenes de crédito y el mejor mix de financiamiento.

El foco de crecimiento durante 2015 continuó en segmentos de menor riesgo, y también menos rentables, lo que se tradujo en una reducción de los márgenes debido al cambio de mix de la cartera de créditos. Adicional a lo anterior, el banco registró de manera transitoria un fuerte crecimiento en hipotecas impulsado por la reforma tributaria de 2014, un producto que descontando el efecto inflacionario de por sí tiene un margen ajustado. A ello se suma el impacto negativo sobre los márgenes de la ley de tasas máximas aprobada a mediados de diciembre de 2013, especialmente en los segmentos de rentas bajas. Finalmente, si bien el banco no mantiene descaldes por tipo de cambio, una depreciación del peso, especialmente en la magnitud vista durante el tercer trimestre, genera un aumento en el costo de algunos pasivos de corto plazo que están cubiertos con *forwards*. El mayor costo de dichos pasivos se reconoce como margen financiero, no obstante la

cobertura correspondiente se registra como resultado de operaciones financieras, sin afectar la utilidad neta. Con todo, los activos productivos medios mostraron un crecimiento de 10,6%, por sobre el 9,6% registrado el año pasado. Lo anterior es consecuencia de un alza de 10,5% en los préstamos promedio y un incremento de 12,2% en la cartera de inversiones promedio.

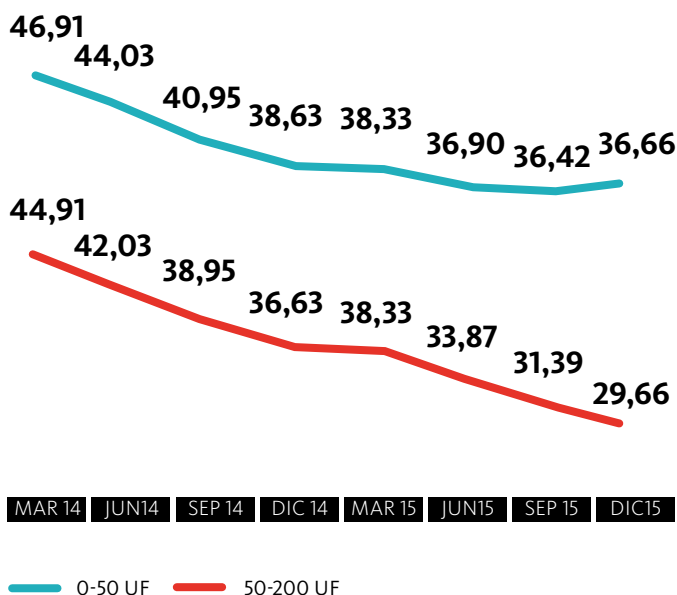
Por otro lado, el banco tiene más activos que pasivos ajustables por inflación, por lo que el margen financiero también fue positivamente impactado por la variación de la inflación. La unidad de fomento (UF), indicador relevante para el banco, mostró un perfil inferior al año pasado, destacando la variación negativa del primer trimestre. Es así como la UF registró un alza de 4,07% en el 2015 (-0,02% el primer trimestre, 1,5% el segundo, 1,5% el tercero y, 1,1% el cuarto trimestre), por debajo del 5,65% registrado en 2014. Esto fue consecuencia principalmente de la fuerte caída internacional en el precio del petróleo, aunque compensado en forma parcial por la depreciación del peso frente al dólar (16,5% durante el 2015). Con todo, el margen de interés neto, es decir, el margen financiero neto dividido por los activos productivos promedio, disminuyó desde 5,56% a 4,79%.

A pesar del efecto negativo de la inflación en los resultados alcanzados en 2015, el banco ha ejecutado correctamente su

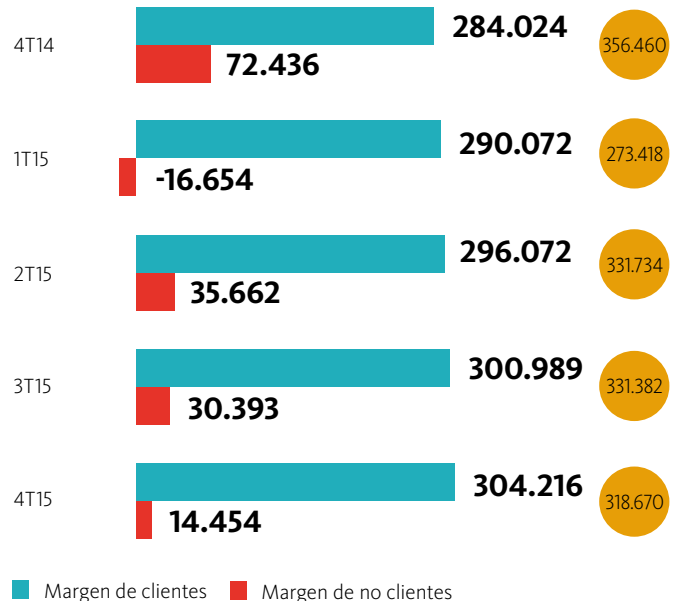
estrategia de negocios, lo que se refleja en los resultados alcanzados. Para visualizar lo anterior separamos el margen financiero entre clientes y no clientes. El primero comprende todos los ingresos por intereses generados por actividades con clientes, como créditos y depósitos, restando la tasa interna de transferencia que corresponde al costo teórico marginal de los fondos. Es así como el margen financiero de clientes aumentó un 7,54% en el período, mostrando una sostenida tendencia de crecimiento durante todo el año siguiendo el buen dinamismo general de los segmentos de negocio.

El margen financiero de no clientes, por su parte, refleja el efecto de la inflación al considerar el gap UF (la diferencia entre los activos y pasivos indexados a la inflación), así como los demás componentes del margen financiero como son el costo financiero de las coberturas, el costo financiero de la posición de liquidez estructural del banco, el margen de interés de las posiciones de tesorería y el costo financiero de las inversiones financieras clasificadas como de negociación (ya que los ingresos financieros de dicha cartera son reconocidas en la línea de Utilidad Neta de Operaciones Financieras). El banco fue capaz de gestionar correctamente el perfil inflacionario que mostró el año manteniendo un gap UF promedio de \$ 3.629 mil millones durante el período,

EVOLUCIÓN TASA MÁXIMA CONVENCIONAL (%)



MARGEN DE INTERÉS DE CLIENTES Y NO CLIENTES (\$ MILLONES)





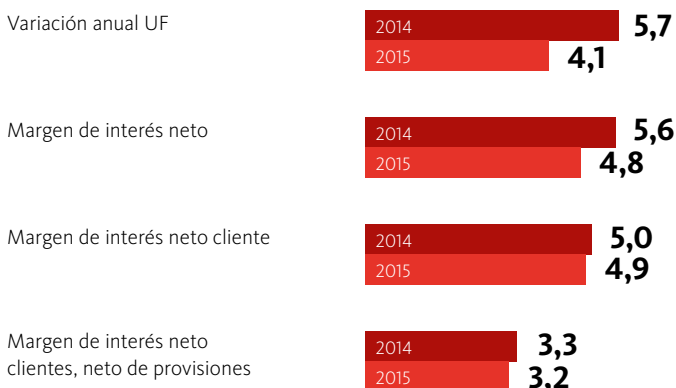
inferior a los \$ 4.076 mil millones promedio del año anterior, en línea con la menor inflación esperada. Esto significa que por cada 100 puntos básicos que aumente la inflación, el margen de no clientes refleja un ingreso adicional de \$ 36 mil millones anuales aproximadamente, todo lo demás constante.

De esta forma, si bien el margen de interés neto cayó en 2015, el margen de interés neto de clientes, que refleja el negocio comercial core del banco, entendido como el margen financiero de clientes dividido por los créditos promedio del período y que excluye el efecto de la inflación, se mantuvo mucho más estable alcanzando a 4,91% al cierre del período lo que se compara con el 5,05% registrado el año anterior. Esta última caída es reflejo del cambio en el mix de

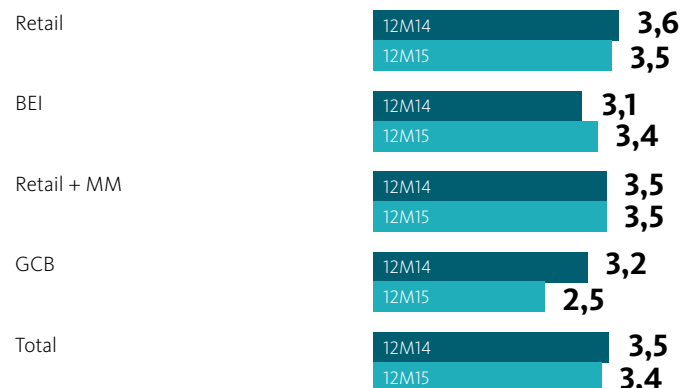
crecimiento, el fuerte aumento transitorio de las hipotecas y el efecto de las menores tasas máximas, compensado por el buen manejo del costo de fondos.

El objetivo final del banco está en el margen de interés neto de riesgo. Es así como la mejora en la calidad de cartera contribuyó a mantener el margen de interés neto total, neto de provisiones, estable en 3,2% en 2015, levemente por debajo del 3,3% registrado el año anterior, a pesar de que durante el cuarto trimestre se reconocieron cargos importantes en provisiones por riesgo de crédito, producto del deterioro de posiciones puntuales del segmento corporativo, lo que se refleja en el margen de interés neto de clientes, neto de provisiones de dicho segmento.

VARIACIONES 2014 - 2015 (%)



MARGEN DE INTERÉS NETO DE CLIENTES, NETO DE PROVISIONES (%)



COMISIONES

Las comisiones crecieron 4,6% en el período, manteniendo la positiva tendencia mostrada a finales del período anterior y rompiendo la evolución negativa reflejada los últimos años. Esto fue liderado por un buen crecimiento de las comisiones particularmente en los segmentos retail (individuos y Pymes) y empresas asociado a un mayor uso de los productos del banco. Cabe mencionar que el segmento corporativo se vio afectado por la desaceleración de la economía, lo que se tradujo en menores ingresos por asesorías financieras y operaciones de banca de inversión en general como corretaje de valores. Por su parte, el fuerte dinamismo de los préstamos de vivienda impactó positivamente en la comercialización de seguros asociados como incendio, terremoto y vida, entre otros. Finalmente, las comisiones por comercialización de FFMM crecieron de manera importante, influenciadas por el mayor atractivo de esta alternativa de ahorro e inversión por sobre los depósitos a plazo dada la coyuntura de tasas de interés durante todo el año.

Durante 2015 el banco ha cosechado los esfuerzos en el despliegue de NEO CRM, así como en mejorar la calidad de atención a clientes. A ello se suma el exitoso lanzamiento del nuevo Plan Santander LanPass y el fuerte desarrollo experimentado por los canales digitales del banco como Internet, ATMs, POS y *Mobile*. Todo lo anterior se tradujo en un buen crecimiento de los clientes vinculados -entendidos como clientes con 2 a 4 productos, y niveles mínimos de uso y rentabilidad según cada segmento- los que se expandieron por sobre la base total de clientes, especialmente en los segmentos objetivo.

Durante el último año, la base total de clientes superó los 3,6 millones considerando individuos, Pymes, empresas e instituciones, con una expansión de 1,9%. Dicho crecimiento se vio impulsado por los individuos de rentas altas que crecieron 7,8%, las Pymes con un 6,4% y las empresas con un 4,5%, todos segmentos objetivo del banco para el ejercicio. Cabe destacar que los clientes vinculados transaccionales, aquellos que tienen más y usan más los productos del banco, crecieron 9,8% en el mismo período en el caso de los clientes de rentas altas y 12,4% en el caso de las Pymes.

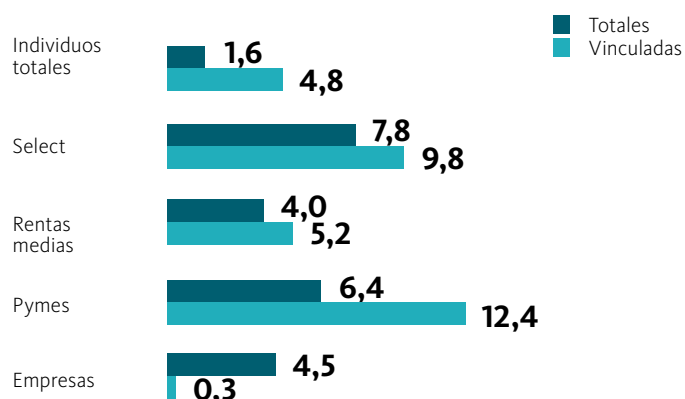
En productos también se refleja el buen desempeño comercial del año, de acuerdo a las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Las cuentas corrientes totales aumentaron casi 5% en el período, por sobre nuestros principales competidores, mientras que las tarjetas de débito y crédito mostraron expansiones por sobre el 3%.

Todo lo anterior se tradujo en un buen desempeño de las comisiones asociadas a productos. Las comisiones por tarjetas de crédito y débito crecieron 6,7% en el año, mientras que las comisiones por corretaje de seguros y cuentas corrientes lo hicieron en un 13,1% y 4,3%, respectivamente. Por su parte, el buen crecimiento en el segmento empresas, así como el incremento del tipo de cambio, acompañó el alza en las comisiones de Negocio Internacional asociadas al negocio exportador, que crecieron 8,9%. En lo que respecta a las comisiones por operaciones con valores, la alta volatilidad de los mercados en

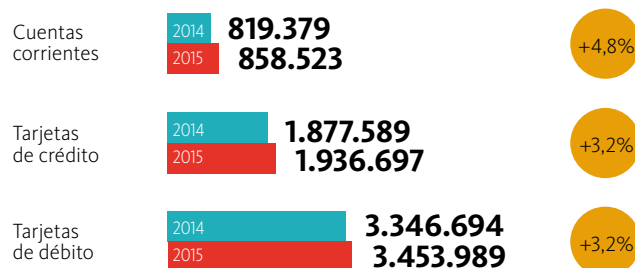
COMISIONES NETAS (\$ MILLONES)

	2015	2014	VAR. 15/14
Tarjetas de crédito y débito, y ATMs	46.066	43.161	6,7%
Cobranzas – Recaudaciones	30.399	35.355	(14,0%)
Corretaje de seguros	39.252	34.695	13,1%
Negocio internacional	35.276	32.403	8,9%
Fondos mutuos	35.978	30.798	16,8%
Cuentas corrientes	30.291	29.031	4,3%
Office Banking	15.224	17.602	(13,5%)
Intermediación y manejo de valores	8.685	8.307	4,6%
LCA y sobregiros	6.597	7.015	(6,0%)
Otras comisiones	(10.141)	(11.084)	(8,5%)
Total comisiones netas	237.627	227.283	4,6%

CLIENTES (CRECIMIENTO ANUAL, %)



PRODUCTOS (MILES; CRECIMIENTO ANUAL, %)



Fuente: SBIF. 2015 es a octubre 2015, última información disponible.

conjunto con la desaceleración de la economía se tradujo en un crecimiento de 4,6% en dichos ingresos. Finalmente, las comisiones por corretaje de Fondos Mutuos continuaron mostrando un buen desempeño con una expansión de 16,8% en comparación al año anterior.

El impacto del cambio regulatorio de 2014 sobre las comisiones de seguros, que afectó principalmente a los seguros hipotecarios y que se reconocen bajo la línea Cobranzas y Recaudaciones, explica buena parte de la caída de 14% en dicho ítem. Asimismo, el banco ha continuado realizando esfuerzos para compensar los efectos regulatorios sobre las comisiones asociadas a líneas de crédito y sobregiro. No obstante, dichas comisiones cayeron un 6%.

RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS

El resultado de operaciones financieras comprende las partidas utilidad neta de operaciones financieras y utilidad de cambio neta, que mostraron en su conjunto un incremento de 20,4% en comparación a 2014. Lo anterior se explica por los buenos resultados de los servicios de tesorería que ofrece el banco a sus clientes a través de la plataforma Santander Global Connect que creció 20,2%, ello en virtud de la creciente volatilidad del mercado durante el año y la consecuente mayor demanda por productos de cobertura de moneda extranjera siguiendo depreciación del peso durante el año. Por su parte, market-making registró una caída de 22,6%, reflejo del menor dinamismo de los mercados de valores durante el período.

En tanto, los resultados generados por las actividades de tesorería no relacionadas a clientes exhibieron un incremento de 75,2%. Durante el primer trimestre del año se alcanzó una utilidad por \$20 mil millones aproximadamente producto de la venta de algunos títulos dentro de la cartera de inversiones disponibles para la venta, dado que el banco aprovechó favorablemente la coyuntura surgida por la fuerte baja registrada en las tasas de interés durante dicho período. Dicha cartera, además de ser un componente clave de la liquidez estructural del banco, también funciona como cobertura natural en períodos deflacionarios, como fue el caso del primer trimestre del año, compensando de ésta manera el impacto negativo de la deflación sobre el margen financiero.

RESULTADO DE OPERACIONES FINANCIERAS (\$ MILLONES)			
	2015	2014	VAR. 15/14
Resultados de tesorería con clientes	84.716	86.203	(1,7%)
Santander Global Connect	60.995	50.731	20,2%
Market making	22.850	29.509	(22,6%)
Otros	871	5.963	(85,4%)
Resultados de tesorería sin clientes	60.783	34.686	75,2%
Resultado de operaciones financieras	145.499	120.889	20,4%

Por otro lado, especialmente durante el tercer y en menor medida durante el cuarto trimestre del año, la depreciación del peso contra el dólar impulsó los resultados de tesorería no relacionados a clientes. El banco no tiene un riesgo de tipo de cambio significativo, el que cubre con varios mecanismos. Algunos activos, pasivos y contratos de servicios están denominados o son reajustables en moneda extranjera. De esta forma la depreciación del peso afectó negativamente el margen de no clientes, provisiones por riesgo de crédito de préstamos denominados o reajustables en moneda extranjera, así como una porción de los gastos de administración denominados en moneda extranjera (principalmente tecnología). Este riesgo está cubierto con derivados cuyo resultado se reconoce como operaciones financieras, en tanto el cambio en el valor del elemento cubierto es reconocido en otra partida del estado de resultados. Gracias a la cobertura no hay impactos a nivel de utilidad neta para el banco.

PROVISIONES

El gasto en provisiones subió 10,5% durante el año, en línea con el crecimiento de los préstamos. El incremento se explica por mayores castigos que aumentaron 14%, compensados por mayores recuperaciones de créditos castigados que crecieron 15,5% en el período y un nulo incremento de provisiones constituidas. Esto último responde por un lado al crecimiento normal de la cartera, y por otro a la continua mejora en la calidad de la cartera que se traduce en una menor constitución de provisiones. En tanto, el costo del crédito, es decir, el gasto en provisiones netas por sobre los créditos promedio, se mantuvo estable en 1,64%.

Cabe destacar que hubo dos elementos importantes que influyeron negativamente en el gasto en provisiones durante el período. El primero corresponde a la depreciación del peso frente al dólar registrada durante el año y especialmente durante el tercer trimestre, que impactó a los préstamos denominados o reajustables en moneda extranjera. Lo anterior se tradujo en un cargo por \$ 7.000 millones

aproximadamente solo durante el tercer trimestre.

El segundo efecto corresponde a la nueva regulación implementada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), que a partir de enero de 2016 obliga a los bancos chilenos a utilizar un nuevo modelo estándar para el cálculo de las provisiones por riesgo de crédito de préstamos con garantía hipotecaria analizados grupalmente. Este nuevo modelo afecta en particular a los créditos de vivienda, aunque también impacta en menor medida a los créditos de consumo y comerciales sub estándar. El cumplimiento de esta nueva normativa implica para Santander Chile un cargo extraordinario en provisiones por una única vez de \$ 35.000 millones, que proactivamente registró durante el cuarto trimestre del año como provisiones voluntarias. De este monto, \$ 20.000 millones corresponden al efecto sobre la cartera hipotecaria, en tanto el resto corresponde al impacto sobre los préstamos de consumo y comerciales sub estándar analizados grupalmente. Ajustando por este monto extraordinario, el gasto en provisiones habría crecido 1,1%, mientras que el costo del crédito habría alcanzado 1,50%.

La calidad de la cartera continuó mejorando durante 2015 manteniendo la tendencia de los últimos años, con disminuciones de la morosidad y aumento de las coberturas. Lo anterior refleja los esfuerzos desplegados proactivamente como la implementación de mayores exigencias para la aceptación y otorgamiento de créditos, cambio en el mix de crecimiento hacia segmentos de menor riesgo con foco en la venta de créditos pre aprobados a través del CRM, y el endurecimiento de las condiciones de renegociación e incremento de las acciones de cobranza. Con todo, la cartera morosa, que considera aquellos préstamos con una cuota 90 días o más impaga -incluyendo el arrastre del principal insoluto sobre los préstamos brutos totales-, cerró el año en un 2,54% de los créditos, lo que se compara favorablemente con el 2,81% registrado al cierre de 2014. Por su parte la cobertura, entendida como el stock de provisiones sobre la cartera morosa incluyendo los créditos interbancarios, alcanzó un 117,6% al cierre del año, por sobre el 108,8%

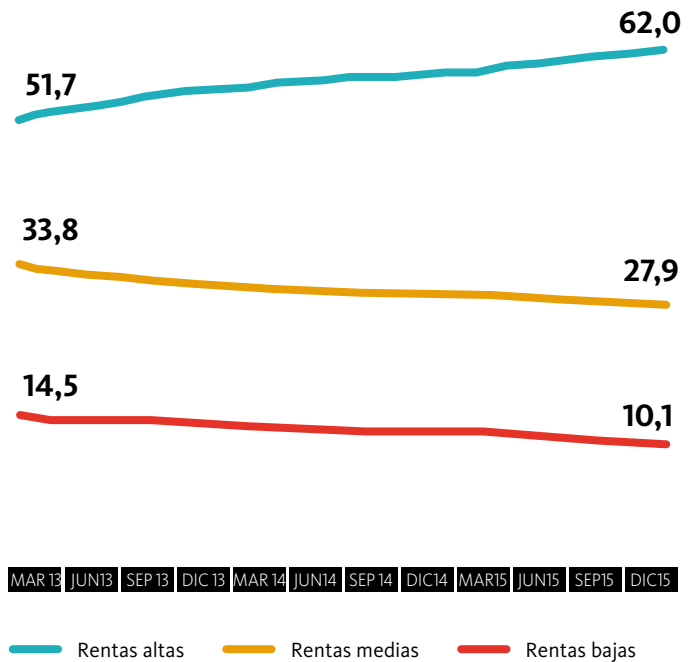
La calidad de la cartera continuó mejorando durante 2015 manteniendo la tendencia de los últimos años, con disminuciones de la morosidad y aumento de las coberturas.

registrado al término del período anterior. Igualmente, la cartera deteriorada, que considera los préstamos morosos, así como los renegociados, terminó el año en 6,6%, mejor en comparación al 7,1% registrado en diciembre de 2014. Cabe destacar que, al cierre del ejercicio, el stock de provisiones cubre en 2,3 veces la pérdida efectiva, entendida como los castigos netos de recuperaciones.

Es importante mencionar que, si bien el impacto de la nueva norma de provisiones se reconoció en el gasto en provisiones por riesgo de crédito del período, no se reflejan en el stock de provisiones al cierre del ejercicio por ser una provisión voluntaria. A partir de enero de 2016 ésta provisión se reclasificará como provisiones por riesgo de crédito reflejándose en el stock, con lo que la cobertura total de la cartera morosa superaría el 120%.

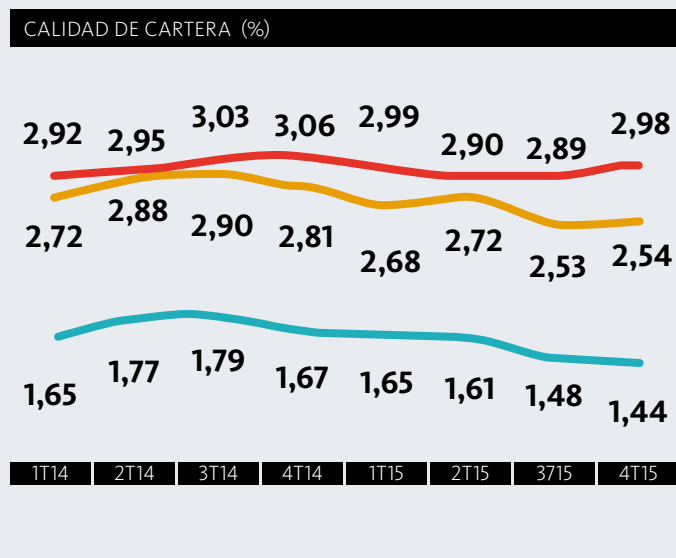
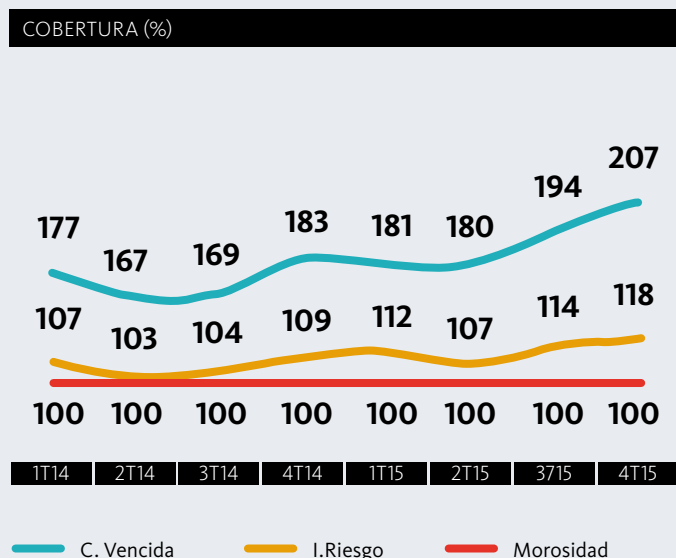
Analizando por productos, el riesgo de la cartera de créditos de consumo continúa mejorando. Lo anterior queda reflejado en la caída de la cartera deteriorada (créditos morosos más renegociados) que pasó de 9,3% en 2014 a 8% al cierre del 2015. La morosidad, por su parte, alcanzó 2,7% en 2015, levemente superior al 2,5% de 2014. Además, la cobertura se redujo desde 261,6% en 2014 a 227,3% en 2015, reflejando el continuo crecimiento de los préstamos y la mejor calidad de cartera.

PRÉSTAMOS DE CONSUMO POR SEGMENTO DE CLIENTES (SOBRE EL TOTAL%)

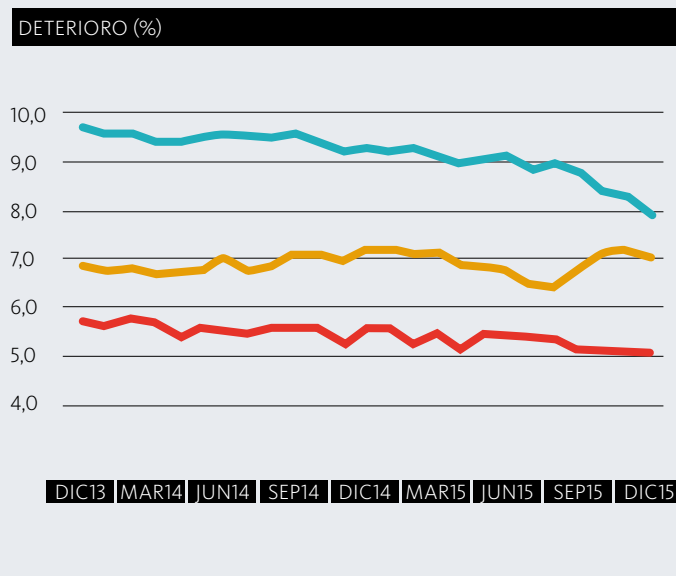
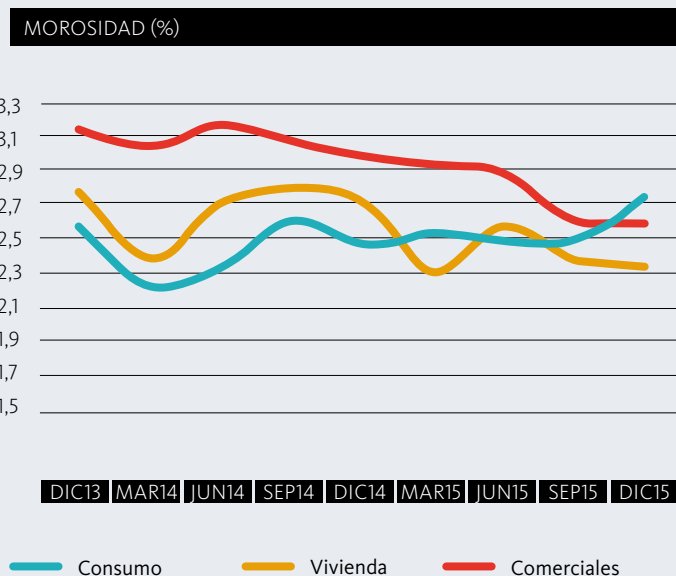


En lo relativo a los créditos hipotecarios, la calidad de la cartera mostró mejoras con la morosidad bajando desde 2,71% al cierre de 2014 hasta 2,34% al final de 2015. Similarmente, la cartera deteriorada alcanzó a 5,1% a diciembre de 2015 en comparación al 5,6% del mismo mes en 2014. El banco ha mantenido la exigencia al momento de otorgar hipotecas centrándose en préstamos con una relación *Loan to Value* (LTV, monto del crédito sobre el valor de la propiedad) por debajo del 80%.

En otro orden de cosas, la cartera comercial continuó mejorando a pesar del escenario de menor crecimiento económico del país. En efecto, la morosidad de los créditos comerciales cerró el año en 2,59% en comparación al 2,97% de 2014. Asimismo, los créditos deteriorados alcanzaron 7,1% en 2015, levemente inferior al 7,2% de 2014. Por último, la cobertura de la cartera morosa aumentó a 128,5% al cierre de 2015, por sobre el 108,2% del año anterior.



Índice de riesgo: Provisiones (stock) / Préstamos totales. Cartera vencida (CV): créditos impagos 90 días o más; Cartera morosa (CM): CV más arrastre de capital de créditos vencidos. Cobertura CV: Provisiones / CV; Cobertura CM: Provisiones / CM.



GASTOS

Los gastos de apoyo, excluyendo otros costos operacionales crecieron 12,4% en el período. En tanto, la eficiencia, esto es, los gastos de apoyo sobre ingresos operacionales, cerró el año en 41,3% en comparación al 39,1% registrado el 2014.

Buena parte de los gastos del banco están indexados a la inflación o al tipo de cambio. Dado lo anterior, los costos en que incurre, destacando remuneraciones y arriendos así como desarrollos tecnológicos y gastos operativos, sufrieron alzas importantes durante el ejercicio. Cabe recordar que el incremento de costos por la depreciación del peso está cubierto con derivados cuya contrapartida se registra como resultado de operaciones financieras. Por sobre el efecto de la inflación y el tipo de cambio, el banco registró un mayor nivel de actividad siguiendo el buen dinamismo en los segmentos de negocio, que se tradujo en mayores costos tecnológicos y de procesamiento de datos.

Durante el período hubo mayores gastos por indemnizaciones producto de un plan de eficiencia en costos implementado durante el año. Además, en 2014 se firmó un nuevo convenio colectivo que se tradujo en un mayor costo de beneficios al personal a contar de la segunda mitad del año pasado.

Por otro lado, el banco continuó con desarrollos e inversiones en tecnología para fortalecer los canales digitales (Internet, VOX y *Mobile*), así como mejorar la eficiencia de los procesos internos. Además, durante el año prosiguió la optimización de la red de distribución física. De este modo se avanzó en la reconversión de las sucursales de la red tradicional hacia el nuevo modelo probado en 2014, transformando sucursales Banefe en nuevas sucursales Select,

GASTOS (\$ MILLONES)			
	2015	2014	VAR. 15/14
Gastos de personal	(387.063)	(338.888)	14,2%
Gastos de administración	(220.531)	(205.149)	7,5%
Depreciaciones y amortizaciones	(53.614)	(44.172)	21,4%
Gastos de apoyo	(661.207)	(588.209)	12,4%
Otros gastos operacionales	(54.218)	(117.772)	(54,0%)
Deterioro	(21)	(36.664)	(99,9%)
Otros gastos operacionales	(54.197)	(81.108)	(33,2%)
Gastos operacionales	(715.426)	(705.981)	1,3%
Eficiencia ¹	41,3%	39,1%	+ 225 PB

1. Gastos de apoyo sobre ingresos operacionales netos de otros gastos operacionales.

Advance Pyme y Centros de Empresas. Estos desarrollos permitirán mantener altos niveles de eficiencia en el futuro mejorando la productividad y la satisfacción de clientes.

Finalmente, al incluir otros gastos operacionales y deterioro, los gastos operacionales mostraron un avance de 1,3% respecto a 2014. Cabe recordar que en septiembre de 2014, el banco realizó un deterioro extraordinario de desarrollos tecnológicos en desuso -principalmente software- por \$ 36.577 millones. Esto último generó un ahorro en amortizaciones y depreciaciones de \$ 13 mil millones en 2015 y otros \$ 5 mil millones esperados durante 2016.

IMPUESTOS

En 2015 el gasto por impuestos ascendió a MM\$ 75.301, un 65,3% mayor al año anterior a pesar de la menor utilidad antes de impuestos. Lo anterior es consecuencia por un lado de la mayor tasa de impuestos corporativa -que aumenta de 21% en 2014 a 22,5% en 2015 de acuerdo a la reforma tributaria aprobada en septiembre de 2014- así como de la menor inflación del período que se tradujo en una menor corrección monetaria del capital del banco por IPC (Índice de Precios al Consumidor) y por tanto un menor cargo por corrección monetaria para efectos de la contabilidad tributaria. Adicionalmente, durante el 2014 se reconoció un crédito tributario extraordinario por \$ 41.494 millones -que no constituye flujo de caja- consecuencia de la diferencia entre la contabilidad financiera y la contabilidad tributaria en lo que se refiere al tratamiento que se le da a provisiones y castigos de créditos. Esto genera la existencia de un activo neto por impuestos diferidos, el que aumentó de valor producto del incremento de la tasa impositiva futura desde 20% a 27%.

IMPUESTOS (\$ MILLONES)			
	2015	2014	VAR. 15/14
Utilidad neta antes de impuestos ¹	527.442	601.863	(12,4%)
Corrección monetaria del capital ²	(124.138)	(171.420)	(27,6%)
Utilidad neta antes de impuestos ajustada por corrección monetaria	403.304	430.443	(6,3%)
Tasa de impuestos	22,5%	21,0%	7,1%
Impuestos por pagar a la tasa fiscal	(90.743)	(90.393)	0,4%
Créditos fiscales ³	15.442	44.841	(65,6%)
Impuestos por pagar	(75.301)	(45.552)	31,4%
Tasa efectiva de impuestos	14,3%	7,6%	--

1. Tabla preparada solo para efectos informativos. Por favor referirse a la nota 16 de los Estados Financieros para más información.

2. Para efectos tributarios, el capital es reajustado por la variación de la inflación.

3. Incluye principalmente créditos tributarios por impuestos territoriales pagados en activos bajo leasing, así como el impacto de las variaciones de los activos y pasivos por impuestos diferidos netos. Esta utilidad se origina por las diferencias entre la contabilidad financiera y la tributaria del banco, respecto al tratamiento de provisiones y castigos. Con la aprobación de la reforma tributaria en septiembre 2014 se modificó la tasa de impuestos fiscal pasando de 20% a 27%, generando un incremento en el valor de los impuestos diferidos netos.

Gestión del riesgo

Durante 2015, la División de Riesgos del Banco Santander comenzó la implementación de un programa corporativo que busca orientar la forma de hacer las cosas hacia una gestión del riesgo mucho más preventiva, predictiva y proactiva: Advanced Risk Management.

La gestión del riesgo se inicia en el Directorio, el cual para un mejor ejercicio de su función, ha establecido un Comité Integral de Riesgos (CIR) integrado por cinco directores. La tarea de dicho comité es definir el marco de riesgos y políticas generales para la fijación del apetito al riesgo, supervisando la correcta identificación, medición y control global de todos los riesgos.

El CIR es asistido en sus funciones por el Área de Supervisión y Consolidación del Riesgo, que constituye una segunda línea de defensa para todos los dominios, asegurando que todos los riesgos materiales están correctamente identificados, medidos y controlados. Entre los principales que son monitoreados destacan: riesgo de crédito, de mercado, operacional y riesgos no financieros (reputacional y legal, entre otros).

El área de Supervisión de Riesgos aplica una visión global e independiente de las carteras y de su gestión, a través de una mirada integral de todos los riesgos, manteniendo informada a la alta dirección respecto al manejo y perfil de los mismos. De esta manera, parte importante de la función de supervisión y consolidación de riesgos consiste en mantener oportunamente informado al CIR de todos los aspectos relevantes en su ámbito de acción.

El CIR revisa mensualmente la visión integral de riesgos entre los que destacan de crédito, liquidez, mercado, operacional, cumplimiento y conducta, así como el apetito de riesgo. También aborda una variada agenda de temas relacionados con la gestión del área, tanto estructurales como de coyuntura, abarcando los principales hitos y temáticas de mayor relevancia en este ámbito.

Así, a los controles de auditoría y los internos existentes en cada área, se suma una nueva capa de control que supervisa de forma consolidada el riesgo y le permite al Directorio decidir el apetito o nivel de riesgo con que se quiere operar. Adicionalmente, el área desarrolla ejercicios independientes donde se ponen a prueba las políticas y procedimientos establecidos para la gestión del riesgo y se revisa periódicamente la suficiencia de provisiones.

Además de lo mencionado, el Directorio ha establecido el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) para asistirlo en el desarrollo de sus funciones relacionadas con el control y manejo de los riesgos. Este comité está compuesto por seis directores, ocho integrantes del comité de dirección del banco y tres gerencias (Gestión Financiera, Tesorería y Riesgos de Mercado). El ALCO es responsable de desarrollar y supervisar el cumplimiento de las políticas de manejo de riesgos del banco conforme a las directrices establecidas por el Directorio y los requerimientos regulatorios dictados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF). En particular, establece y controla el cumplimiento de las principales directrices relacionadas con riesgo de tasa de interés, financiamiento, capital y liquidez, así como la evolución de los mercados financieros local e internacional y política monetaria.

También el Directorio cuenta con otros dos comités claves: Comité de Mercados (CDM) y el Comité de Directores y Auditoría (CDA). Cada uno de ellos está compuesto por directores y ejecutivos de la alta dirección del banco.

El CDM está integrado por cuatro miembros del Directorio y define la estrategia para el portafolio de negociación del banco (Treasurería), estableciendo políticas, procedimientos y límites, a través del análisis de la coyuntura nacional e internacional para la toma de posiciones.

El CDA, integrado por tres directores, es principalmente responsable de vigilar el proceso de generación de los estados financieros del banco, la gestión con los auditores internos y externos en dicho proceso, en beneficio de la transparencia con los accionistas, inversionistas y público en general.

Las políticas y sistemas de manejo de riesgos son revisadas regularmente para reflejar los cambios en las condiciones de mercado, los productos y/o servicios ofrecidos. A través de la formación y gestión de normas y procedimientos, el banco procura crear un entorno de control disciplinado y constructivo, en el que todos sus empleados comprenden sus funciones y obligaciones al respecto.

AVANCES 2015

La División de Riesgos de Santander Chile, preocupada por fortalecer la gestión anticipada de todos los riesgos, a partir de un sólido ambiente de control, estuvo enfocada durante 2015 en tres grandes objetivos: avanzar en la transformación de Riesgos, ser un socio confiable para el negocio y gestionar una agenda regulatoria compleja.

En el ámbito de la transformación, la implementación de un programa corporativo que busca cambiar la manera de hacer las cosas orientando la gestión del riesgo hacia un quehacer más preventivo, predictivo y proactivo concentró buena parte de los esfuerzos de la División.

El programa Advanced Risk Management (ARM) tiene un alcance global -aunque con matices locales- y proyecta consumir el cambio en la gestión del riesgo en un plazo de tres años, a partir de 13 iniciativas que se pueden dividir en aquellas que tienen un origen eminentemente regulatorio -como la definición del apetito de riesgo- y las que nacen del interés del propio banco -como la mejora de todos los modelos de gestión para la atención de personas, pymes y empresas-.

Para cada una de estas iniciativas se fijó un nivel de cumplimiento, progresivo hasta fines de 2017, fecha en la que la División se convertirá en un benchmark en gestión de riesgos. Para que eso ocurra hay ciertos objetivos que deben alcanzarse:

1. Canalizar el negocio a través de un apetito de riesgo definido.
2. Gestionar todos los riesgos sobre la base de la utilización de modelos y herramientas avanzadas.
3. Incorporar herramientas que permitan la visión anticipada de los riesgos (forward looking).
4. Asegurar la total independencia y robustez de las funciones de control.
5. Desarrollar infraestructuras (como sistemas de información y otros) de alto nivel.
6. Asegurar una fuerte Cultura de Riesgos en todo el banco.

NUEVA CULTURA DE RIESGOS

Una de las acciones más importantes de ARM es la instalación de una nueva Cultura de Riesgos o Risk Pro. Se trata de la iniciativa base del programa, toda vez que involucra a cada uno de los funcionarios del banco.

La nueva Cultura de Riesgos pasa por dos temas muy concretos que están en el inicio del proceso: que la organización en su totalidad conozca los diez tipos de riesgo que gestiona el banco -estratégico, reputacional, modelo, conducta, cumplimiento, operacional, estructural, liquidez, mercado y crédito-; y que la totalidad de la organización tenga claridad de que todos los empleados del banco -desde un supervisor hasta el cajero- gestionan riesgos.

Para mayor abundamiento, ARM define cinco pilares para la Cultura de Riesgos.

- **Responsabilidad:** la identificación, gestión y evaluación de riesgos es responsabilidad de todos.
- **Desafío:** los empleados se desafían a ellos mismos y a los demás para defender lo que es mejor para el banco.
- **Resiliencia:** ser capaces de resistir la incertidumbre y superar los momentos adversos, generando sinergias para asegurar la sostenibilidad de resultados.
- **Orientación al cliente:** los clientes son el centro de la gestión de riesgos, buscando lo mejor para ellos a largo plazo.
- **Sencillez:** la gestión de riesgos es sencilla y fácil de entender para todos.

La instalación de esta nueva Cultura de Riesgos tuvo en 2015 dos acciones iniciales. Por un lado, se implementó una oficina de proyectos específicos de ARM orientada a la comunicación, divulgación y *e-learning* del programa. Por el otro, la División trabajó coordinadamente con el equipo encargado de la planificación del cambio cultural de Banco Santander para convertirse en Simple, Personal y Fair, consensuando los métodos y herramientas para comunicar los temas referidos a la nueva Cultura de Riesgos.

CONFIABILIDAD

La División de Riesgos ha hecho un trabajo importante en convertirse en un socio confiable para el negocio. En este sentido, las acciones colaborativas con otros segmentos se han traducido en un mejoramiento de la relación con otras áreas del negocio. Así lo confirma la última encuesta de cliente interno en la que el índice de favorabilidad subió de 42 puntos (2014) a 59 puntos (2015).

AGENDA REGULATORIA

La División de Riesgos también debió atender una agenda regulatoria bastante exigente. A modo de balance de la gestión desplegada, en su última inspección la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) elevó la clasificación de todos los riesgos que evaluó en Santander Chile -crédito, mercado, operacional y marco de capital- de cumplimiento normal a material, lo que es un indicador positivo para la gestión.

Asimismo, internamente Banco Santander mejoró la clasificación de la mayoría de las auditorías relevantes. Todo ello, sumado al cumplimiento presupuestario de las métricas que gestiona el área, confirman el positivo balance de la División.

CAMBIOS NORMATIVOS

El Banco Central de Chile publicó a comienzos de 2015 un cambio a la normativa sobre la gestión y medición de la liquidez de los bancos del país. Entre las principales modificaciones cuya entrada en vigor fue en el mes de diciembre, se incluye el reemplazo del informe C08 por el nuevo C46, que amplía la información respecto a la política de liquidez de cada institución. Adicionalmente, cada banco deberá diferenciar entre clientes depositantes mayoristas y minoristas con el objetivo de perfeccionar la gestión del riesgo de liquidez. Por último, se introducen dos medidas de liquidez en línea con Basilea III, la Razón de Cobertura de Liquidez y la Razón de Financiamiento Estable, que avanzan en perfeccionar la gestión del



La política de riesgos está orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible de todos los riesgos que enfrenta el banco.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

- Integración de la cultura de riesgos e involucramiento de la alta dirección en su gestión y toma de decisiones.
- Independencia de la función de riesgos.
- Consideración integral de todos los riesgos.
- Directorio establece apetito de riesgo.
- Definición clara de atribuciones y toma de decisiones a través de órganos colegiados.
- Uso de instrumentos de gestión comunes.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

(ARM / ADVANCED RISK MANAGEMENT)

- Identificación y medición de todos los riesgos.
- Análisis de escenarios y stress test.
- Apetito de riesgo.
- Modelos de gestión del riesgo.
- Cultura de riesgos y organización.
- Agregación de datos de riesgo (RDA) y marco de información de riesgos.

riesgo de liquidez. Dichas mediciones entran en vigencia a partir del 1° de marzo de 2016.

Adicionalmente, la SBIF publicó una modificación en la normativa referida a provisiones por riesgo de crédito consistente en la obligatoriedad de implantar un modelo estándar para el cálculo de las provisiones de los préstamos hipotecarios para vivienda, así como diversos cambios en la definición de incumplimiento para todas las carteras. Esta normativa entra en vigencia a partir de enero de 2016, no obstante lo cual Banco Santander Chile anticipó su impacto con cargo a resultados de este ejercicio.

PRINCIPALES RIESGOS

RIESGO DE CRÉDITO

Corresponde al riesgo de que una de las partes del contrato del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales por insolvencia o incapacidad, produciendo en la otra parte una pérdida financiera.

Mecanismos

- Responsables de la administración de este riesgo, delegados por el Directorio: ALCO, Comité Ejecutivo de Crédito y los departamentos de riesgo del banco.

- Provisiones para probables pérdidas en préstamos de acuerdo con las instrucciones emitidas por la SBIF y los modelos de calificación y evaluación de riesgo de créditos aprobados por el Directorio.
- Provisiones para los préstamos comerciales evaluados individualmente. Para establecerlas el banco asigna una categoría de riesgo para cada deudor y sus respectivos préstamos, considerando los siguientes factores de riesgo en el análisis: industria o sector, socios y administración, situación financiera y capacidad de pago, y comportamiento de pago.
- Provisiones de evaluación grupal, pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trata de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño. Estas operaciones incluyen los préstamos de consumo, hipotecas y créditos comerciales para deudores no carterizados. Los niveles de provisiones han sido establecidos de acuerdo a la pérdida estimada de los créditos, mediante la clasificación de la cartera usando uno de dos modelos:
 - a. Basado en las características de los deudores y sus préstamos pendientes, donde los deudores y préstamos con similares características pueden ser

agrupados y a cada grupo se le asigna un nivel de riesgo.

- b. Basado en el comportamiento de un grupo de préstamos, en el cual los créditos con historial de pagos análogos y similares características son agrupados y a cada grupo se le asigna un nivel de riesgo.

RIESGO DE MERCADO

Los riesgos de mercado surgen al mantener instrumentos financieros cuyo valor puede verse afectado por variaciones en las condiciones de mercado. Se agrupan en cuatro categorías: riesgo cambiario, por variaciones en el tipo de cambio entre monedas; de valor razonable, por variaciones en las tasas de interés; de precio, por variaciones en los precios de mercado por factores propios del instrumento o por factores que afectan a todos los instrumentos; y de inflación, por cambios en los índices inflacionarios en Chile.

Mecanismos

- Responsables de la gestión del riesgo de mercado: ALCO y departamentos de Riesgo y Gestión Financiera del banco.
- Análisis de la gestión en tres componentes principales: cartera de negociación, cartera de gestión financiera en moneda local y cartera de gestión financiera en moneda extranjera.

- La cartera de negociación está compuesta por inversiones de renta fija y comercio de monedas extranjeras. Esta cartera está conformada esencialmente por bonos del Banco Central de Chile, bonos hipotecarios y bonos corporativos de bajo riesgo emitidos localmente.
- Uso de metodología de VaR para medir el riesgo de mercado de la cartera de negociación.
- Las carteras de gestión financiera incluyen todas las inversiones financieras no consideradas en la cartera de negociación. Es decir, la mayoría de los activos del banco y los pasivos que no son de negociación, incluyendo la cartera de préstamos.
- El banco aplica un análisis de sensibilidad para medir el riesgo de mercado de la cartera de gestión financiera respecto a moneda local y extranjera. Mediante una simulación de escenarios se compara el valor presente de los flujos en el escenario base (mercado actual) y los flujos bajo un escenario escogido (curva con movimiento paralelo de 100 pb en todos sus tramos).
- La misma simulación se lleva a cabo para las posiciones en moneda extranjera netas y las tasas de interés en dólares estadounidenses.
- Fijación de límites en relación a la pérdida máxima que estos tipos de movimientos en tasas de interés puedan tener sobre el capital y los ingresos financieros netos presupuestados para el año.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Se refiere a la posibilidad de que una entidad no pueda cumplir sus compromisos de pago o que para cumplirlos tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas o que pudieran deteriorar su imagen y reputación.

Mecanismos

- El enfoque del banco en la gestión de la liquidez es asegurar, en la medida que sea posible, que cuenta con suficientes fondos para cumplir con sus obligaciones

a su vencimiento, en circunstancias normales y condiciones de estrés.

- El Directorio fija límites, entendidos como una relación mínima entre los fondos disponibles y por recibir, así como un nivel mínimo de operaciones interbancarias y otras facilidades de préstamos que deberían estar disponibles para cubrir giros a niveles inesperados de demanda, lo cual es revisado periódicamente.
- Cumplimiento de los límites regulatorios dictados por la SBIF y el Banco Central para los descortes de plazos.
- Monitoreo de posición de liquidez de forma diaria, determinando los flujos futuros de sus egresos e ingresos.
- Pruebas de estrés al cierre de cada mes, para lo cual se utiliza una variedad de escenarios que abarcan tanto condiciones normales de mercado como condiciones de fluctuación del mismo.

RIESGOS NO FINANCIEROS

La División de Riesgos es responsable de la gestión y el control de los riesgos no financieros a que se ve expuesto el negocio de Santander Chile. Además del riesgo operacional, comprende la seguridad de información, continuidad de negocio, riesgo tecnológico y los riesgos asociados a los procesos tercerizados, también el riesgo regulatorio y el de reporte financiero. Asimismo, lidera el establecimiento y despliegue de una cultura de gestión del riesgo, principalmente en las áreas con mayor exposición. El nuevo modelo organizativo y de control de riesgos no financieros permite a la gerencia responsable, actuar como segunda capa de control, apoyando, supervisando y reforzando la primera línea de defensa que corresponde a las propias unidades de negocio y sus áreas de soporte, de manera que los riesgos están adecuadamente identificados, declarados, monitoreados y mitigados. Se ha definido un adecuado governance que asegura la correcta gestión de los riesgos no financieros, el cumplimiento de las estrategias determinadas para minimizar las pérdidas y el adecuado reporte periódico e integral a la alta dirección.

El programa Advanced Risk Management (ARM) tiene un alcance global -aunque con matices locales- y proyecta completar el cambio en la gestión del riesgo en un plazo de tres años.



+17%

índice de favorabilidad encuesta cliente interno



13

iniciativas programa ARM

Solidez de balance

Al cierre de 2015 la base de capital (core capital) de Banco Santander Chile asciende a MM\$ 2.734.699 (US\$ 3.866 millones). Esta cifra fue 4,8% superior a la registrada en 2014 y permitió alcanzar un índice de core capital de 10,3%. Asimismo, el Ratio BIS o Ratio de Basilea del banco se ubicó en 13,4% al 31 de diciembre de 2015.

Esta posición es reflejo del foco estratégico de Banco Santander en la utilización rentable del capital, asignando este último a operaciones con un alto rendimiento en relación al consumo de capital. Así, las cifras dan cuenta de la capacidad del banco de crecer manteniendo una sólida posición de capital. Cabe destacar que Santander Chile no ha emitido acciones nuevas durante los últimos 12 años.

RENTABILIDAD

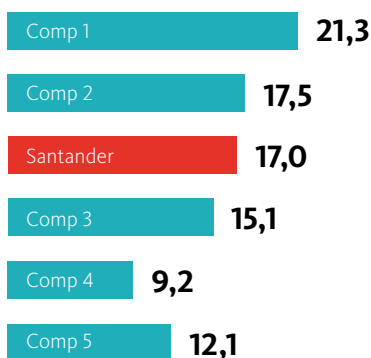
Banco Santander Chile alcanzó un retorno sobre patrimonio promedio antes de impuestos de 19,8% y de 17% después de impuestos al cierre del ejercicio de 2015. Este indicador refleja el foco en rentabilidad del banco, el mix de préstamos y las mejoras en la base de fondeo y, al mismo tiempo, la posición prudencial de alta base de capital y liquidez. De esta manera, Santander Chile logra una adecuada combinación de riesgo retorno.

EFICIENCIA

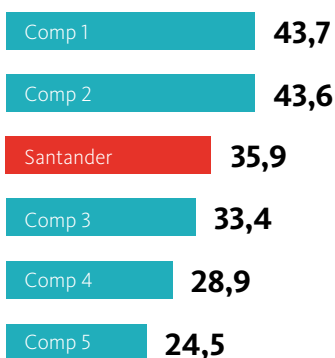
Uno de los pilares fundamentales del plan estratégico de Banco Santander Chile a largo plazo ha sido su alta eficiencia. El banco busca asignar eficientemente sus recursos, invirtiendo en proyectos que aumenten la productividad y lo mantengan a la vanguardia de la industria. Al cierre del ejercicio de 2015, Santander Chile alcanzó una eficiencia de 41,3% (40,5% según la metodología SBIF), índice por debajo del observado por los principales competidores.

Igualmente, busca hacer un uso rentable de sus recursos asignando el capital a aquellas operaciones más provechosas. Es así como al término del ejercicio el margen de interés neto, esto es el margen financiero neto sobre los activos productivos promedio, alcanza un 4,59%.

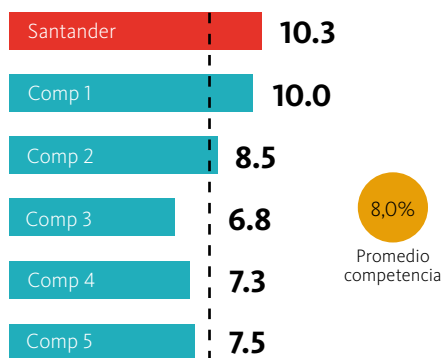
ROE¹ (%)



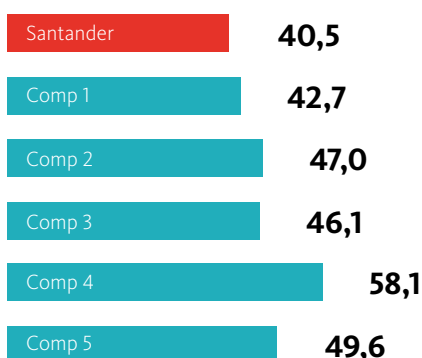
RECURRENCIA² (%)



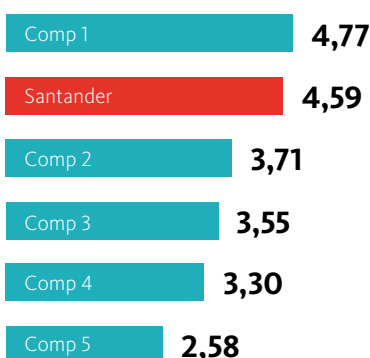
CAPITAL BÁSICO / ACTIVOS POND. POR RIESGO (%)



EFICIENCIA³ (%)



MIN⁴ (%)



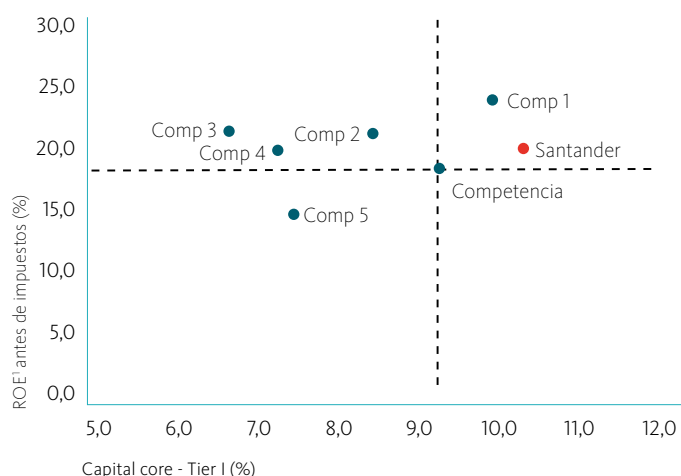
1. ROE = B. Neto / Patrimonio promedio.
 2. Recurrencia = Comisiones / Gastos de apoyo.
 3. Eficiencia = Gastos de apoyo / Resultado operacional bruto.
 4. Margen de interés neto = Ingreso financiero neto / Activos generadores de intereses.
 Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

ADECUACIÓN DE CAPITAL (\$ MILLONES)

	2015	2014	VAR. 15/14
Capital básico	2.734.699	2.609.896	4,8%
Tier II	803.517	744.806	7,9%
Patrimonio efectivo neto	3.538.216	3.354.702	5,5%
Activos totales¹	37.389.948	32.937.549	13,5%
Activos consolidados ponderados por riesgo	26.457.597	23.946.126	10,5%
Capital básico / Activos totales	7,31%	7,92%	- 3 PB
Capital básico / Activos ponderados (Tier I)	10,34%	10,90%	- 56 PB
Ratio Basilea	13,37%	14,01%	- 64 PB

1. Para efectos del cálculo del ratio de capital, los contratos de derivados financieros se presentan a su valor de Riesgo Equivalente de Créditos.

RELACIÓN ROE/ CAPITAL CORE (%)



Fuente: SBIF a diciembre de 2015 o últimas cifras disponible, salvo cifras Tier I Santander.
 1. ROE = B. Neto antes de impuestos / Patrimonio promedio.
 Competencia = Sistema sin Santander.





3

—

La sostenibilidad
en Banco Santander

ESCUDO



Comprometidos con la sociedad

La política de sostenibilidad corporativa de Banco Santander define que debe ser el mejor banco para la sociedad.

Para cumplir con este lineamiento, se trazaron los siguientes objetivos macro:



En 2015, esta política le valió ser incluido en el Dow Jones Sustainability™ Chile Index.

Contar con procesos desarrollados en un marco de sostenibilidad también implica tener en cuenta su impacto en el medio ambiente, así como fomentar relaciones estables y de mutuo beneficio con sus principales grupos de interés.

Para llevarlo a cabo se han establecido las siguientes líneas de acción:





COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Uno de los principales ejes del compromiso con la sociedad de Banco Santander se materializa a través de su aporte a la educación superior. La empresa considera que esta constituye la base del desarrollo social y económico, a partir de la cual se pueden generar espacios necesarios para el progreso de las personas.

Este lineamiento se concreta a través de Santander Universidades, que en Chile cuenta con 52 acuerdos de colaboración. Junto con estos convenios, y bajo el marco corporativo del apoyo a la educación, Santander ha desarrollado además otras acciones complementarias, relacionadas a:

- El fomento de la investigación.
- La movilidad internacional.
- El emprendimiento.

Estas iniciativas se ejecutan a través del Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES), cuyos hitos 2015 fueron:

ENTREGA DE BECAS

Gracias al esfuerzo por incrementar el apoyo y cubrir las necesidades académicas de los estudiantes, Santander otorgó 451 becas, superando así las 405 entregadas en 2014. El desglose 2015 fue el siguiente:



3º PREMIO A LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Postulación de 17 trabajos de ocho universidades del país.

Categoría Senior: otorgada a doctor Carlos Fardella, jefe del Departamento de Endocrinología de la Facultad de Medicina UC.

Categoría Inicio: entregada al doctor Rodrigo Castillo, de la Universidad de Chile.

BRAIN CHILE

Convenio acordado por cinco años entre Banco Santander y el Centro de Innovación Anacleto Angelini de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Su objetivo es apoyar a los proyectos científico-tecnológicos de alto impacto a nivel regional o país, ampliando las oportunidades de los estudiantes de pre y postgrado y académicos investigadores.

COMUNIDAD LABORAL 2015

En conjunto con Trabajando.com y El Mercurio, Universia ha desarrollado la comunidad laboral más importante del país, cuya gestión se refleja en las siguientes cifras:



115

portales de empleo en Chile
(pertenecientes a instituciones
de educación superior)



4

ferias a nivel nacional para empleo
y formación, más 5º Encuentro de
Postgrados de Universidades



6.307.682

total de CV's en Chile



208.191

empleos intermediados para
titulados universitarios en Chile



664.854

empleos intermediados
en el período

BECAS SANTANDER PYME PRÁCTICAS EN EMPRESAS

Como novedad cabe destacar esta iniciativa piloto, lanzada en 2015, que otorga 50 becas para realizar prácticas en pequeñas y medianas empresas. Apunta a complementar la formación de los estudiantes, acercándolos a la realidad del ámbito profesional, ampliando sus conocimientos y favoreciendo su contacto con empresas.

UNIVERSIA

Se trata de la mayor red universitaria del mundo, que en Chile suma 60 universidades y cerca de 850 mil estudiantes, abarcando casi el total de esta comunidad (99%). Su objetivo es impulsar el desarrollo social y empresarial:

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

Para ello, impulsa dos líneas de acción, los proyectos académicos y los servicios universitarios. Se caracteriza por realizar numerosas actividades académicas, de empleo y de formación, de apoyo a la vida sana y de preparación para la PSU.

XIII ENCUENTRO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES CHILENAS

Uno de los eventos de mayor relevancia es el que reúne anualmente a las máximas autoridades de instituciones de educación superior. En 2015 esta iniciativa contó con la presencia de más de 40 rectores y cinco miembros del Consejo Consultivo para la Reforma a la Educación Superior.

En un primer panel se debatió sobre el marco regulatorio, mientras que la segunda sesión abordó el tema del financiamiento y la gratuidad. Un documento con las conclusiones se envió como aporte al debate al Ministerio de Educación y a los presidentes de ambas cámaras del Congreso.



EDUCACIÓN FINANCIERA

Con el objetivo de poner al alcance de las personas los conocimientos necesarios para manejar adecuadamente sus finanzas según las distintas necesidades, Banco Santander lanzó en 2013 el programa de educación financiera Sanodelucas.

Se trata de una plataforma digital e interactiva que materializa el aporte de Santander al desarrollo de un sistema financiero sólido y sostenible. Por ello es que pone a disposición de clientes y no clientes contenidos y herramientas diseñadas para cuidar la salud financiera de personas y Pymes.

De esta manera se disminuyen las asimetrías de información y se propicia la construcción de relaciones de largo plazo entre las instituciones financieras y los usuarios del sistema, basadas en la confianza y la transparencia. Todo ello con un estilo accesible, cercano y fácil.

RECONOCIMIENTO AL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA SANODELUCAS

Este desempeño le valió el premio beyondBanking del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en la categoría learnBanking (alfabetización financiera), donde Sanodelucas fue reconocido por sus contenidos inclusivos y lenguaje didáctico, que fomentan la toma de decisiones financieras correctas.

La distinción tiene cinco años de existencia, y fue creada para impulsar la inclusión financiera mediante canales de amplia difusión, combinando calidad con beneficios para los intermediarios financieros y sus usuarios.

INICIATIVAS 2015

El programa de educación financiera Sanodelucas siguió profundizando los contenidos y ampliando su radio de acción para construir una ciudadanía que hace uso responsable de los instrumentos financieros.

Entre las innovaciones del programa en 2015 destacan:

Herramienta de presupuesto mensual:

indica a los usuarios cuál es el estado mensual de sus finanzas e incluye gráficos que permiten visualizar de forma simple cómo han ido evolucionando los ingresos y gastos de un período a otro.

Blog en la plataforma digital:

diariamente, esta sección ofrece ideas exitosas y ejemplos destacados para mejorar la calidad de vida de las personas o desarrollar emprendimientos. Con un lenguaje sencillo y directo, se tratan aquellos contenidos financieros que son de mayor interés.

Sanodelucas PLAY:

aplicación que permite aprender de manera lúdica la importancia del orden en las finanzas personales, el significado de los términos más comunes en economía así como las características de los servicios y productos más requeridos por las personas. Tiene el formato de trivia, por lo que se puede jugar de manera individual o desafiando a otros competidores, en distintos niveles de dificultad.

Esta iniciativa fue presentada en la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad de Valparaíso, en el marco de una charla magistral realizada por Eric Parrado, superintendente de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Mes de la educación financiera: Banco Santander estuvo presente en la segunda Feria de Educación Financiera organizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), y efectuada en el Centro Cultural Palacio La Moneda. El acto inaugural fue encabezado por la Presidenta Michelle Bachelet junto a Rodrigo Valdés, ministro de Hacienda, y Eric Parrado, superintendente de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Campaña de educación financiera lanzada en las redes y medios digitales: esta

iniciativa, realizada durante el Mes de la Educación Financiera, contempló varias acciones para llegar a una generación digitalizada. La primera fue la publicación de cuatro cápsulas audiovisuales (Street Talk #ViveSanodelucas) en YouTube, que informaron sobre ahorro, medios de pago, seguros y presupuesto, sumando cerca de 380 mil visualizaciones y casi tres millones de impresiones.

Una segunda actividad audiovisual fue la creación de un video para entender las finanzas y ordenarlas de la mejor manera. Fue publicado en varios canales, alcanzando 294.781 reproducciones.

CÁPSULAS: FACEBOOK / TWITTER

			TOTAL
Ahorro			
Impresiones	514.622	173.421	688.043
Visualizaciones	21.958	23.425	45.383
Medios de pago			
Impresiones	741.637	41.621	783.258
Visualizaciones	112.999	5.787	118.786
Seguros			
Impresiones	807.192	37.983	845.175
Visualizaciones	114.384	4.576	118.960
Presupuesto			
Impresiones	597.193	33.667	630.860
Visualizaciones	87.423	4.886	92.309
Total impresiones			2.947.336
Total visualizaciones			375.438

SEMINARIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Más de 600 invitados se reunieron en el IV Seminario de Estudios y Políticas Públicas Santander realizado bajo el título “Construyendo confianza para el desarrollo”, para escuchar la ponencia del influyente politólogo norteamericano Francis Fukuyama.

El también autor de “El fin de la historia y el último hombre” analizó la importancia de la capacidad de las instituciones y sociedades democráticas de reformarse

para mantener su legitimidad. Asimismo, hizo alusión a la crisis de confianza del país y mencionó los grandes cambios vividos en el último tiempo, como el crecimiento de la clase media y el aumento de sus expectativas.

Banco Santander, en su compromiso por ser un aporte para la sociedad, realiza seminarios caracterizados por marcar la pauta de un diálogo constructivo, que aporta a la discusión general y que abre nuevas perspectivas para volver a mirar lo que sucede en nuestro entorno.



ALIANZAS CON EL TERCER SECTOR

Para profundizar su compromiso con la sociedad, Santander ha establecido alianzas con fundaciones y entidades sin fines de lucro. Las más relevantes son de larga data, lo que ha permitido acceder a un significativo número de beneficiarios.

En virtud de estos acuerdos, durante el año reportado el banco colaboró con:

FUNDACIÓN TECHO CHILE

Las 22 mil familias que aún viven en campamentos fueron beneficiadas por la colaboración del banco.

FUNDACIÓN BELÉN EDUCA

Los trece mil alumnos de los establecimientos educacionales resultaron beneficiados por el trabajo en conjunto con Santander.

Las acciones 2015 más visibles fueron:

TECHO Chile

- Santander donó \$ 150 millones a esta fundación mediante la campaña "Goles solidarios". La iniciativa fue anunciada por el legendario Pelé (Edson Arantes do Nascimento) en un campamento de La Pintana donde TECHO Chile trabaja de manera permanente. Aunque inicialmente implicaba la donación de dos millones de pesos por cada gol convertido en la Copa América, el banco decidió aumentar la suma.

Además, veintidós niños provenientes de campamentos TECHO Chile salieron a la cancha como "escultas" de los principales jugadores de fútbol del continente.

La presencia de Pelé también sirvió para transmitir un mensaje de esperanza, esfuerzo e integración, como muestra de que los quince años de trabajo mancomunado han significado un compromiso integral, más allá del apoyo financiero.

- Después del terremoto 8,4 grados Richter que afectó la Región de Coquimbo el 16 de septiembre, Santander colaboró con TECHO Chile para ayudar a los damnificados. Para ello realizó un Jeans Day, e hizo un aporte directo.
- Apoyo al lanzamiento de la campaña anual de la organización.

Belén Educa

- Entrega de Becas de Excelencia Académica por duodécimo año consecutivo, a cuatro ex alumnos de la entidad, quienes ingresaron a estudiar Ingeniería Comercial, Bachillerato en Ciencias y Pedagogía en Biología.
- 34 alumnos de IV EM de la especialidad de Administración de los colegios de esta fundación realizaron una práctica de verano de dos meses en diversas áreas de Banco Santander. Estos jóvenes fueron acompañados por igual número de empleados, quienes cumplieron la función de supervisores de práctica.
- 37 alumnos de la misma especialidad, provenientes de los colegios Cardenal Oviedo, Arzobispo Vicuña y Cardenal Caro, realizaron una "Pasantía por un Día".
- 160 alumnos de III y IV EM de los colegios Cardenal Caro y Cardenal Oviedo, ambos pertenecientes a la fundación, fueron invitados a interactuar con Sanodelucas PLAY en la Feria de Educación Financiera organizada por la SBIF en el Mes de la Educación Financiera. Quienes demostraron tener mayores conocimientos en esta materia fueron premiados, incentivando así a todos a incorporar estos conceptos a sus vidas.
- Organización del octavo de seminario de administración junto a Empresas Copec. Bajo el título "Cultivando nuevas ideas en el desarrollo del país", reunió a 160 alumnos de cuatro colegios de esta fundación con el fin de desarrollar el liderazgo, tener altas expectativas para cumplir los sueños y ser responsables y perseverantes.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Santander fomenta la participación de los empleados en sus alianzas sociales, consciente de que de este modo impulsa la solidaridad, el espíritu de equipo y el orgullo de pertenencia.

Por ello, este cuarto eje de acción que concreta el compromiso del banco con la sociedad, considera los siguientes elementos para estructurar y ejecutar sus acciones:

1. Los objetivos y valores de la empresa,
2. las necesidades de la comunidad, y
3. las expectativas de los empleados.

Destacan en este ámbito en 2015:

JEANS DAY

DESCRIPCIÓN: diez acciones de recaudación.

VOLUNTARIOS: 120

BENEFICIARIOS: \$20.357.699 reunidos en beneficio de comunidades usuarias de Fundación Belén Educa, Paréntesis, Integra y TECHO Chile, más dos ocasiones por catástrofes naturales.

TECHO CHILE

DESCRIPCIÓN: construcción de torres de agua para treinta familias de Villa La Pradera (Viña del Mar).

VOLUNTARIOS: 100

BENEFICIARIOS: 150 personas impactadas.

FUNDACIÓN BELÉN EDUCA

DESCRIPCIÓN: empleados voluntarios para tutorar: prácticas de verano, charlas y talleres, "Pasantías por un Día".

VOLUNTARIOS: 286

BENEFICIARIOS: 2.065 alumnos de cinco colegios pertenecientes a la entidad.

DESCRIPCIÓN: construcción de jardín en Colegio Cardenal José María Caro (La Pintana).

VOLUNTARIOS: 50

BENEFICIARIOS: 300 alumnos de la comunidad escolar y sus profesores.

PROYECTOS SOLIDARIOS

DESCRIPCIÓN: nueve proyectos realizados, con financiamiento de un millón de pesos c/u.

VOLUNTARIOS: 199

BENEFICIARIOS: 1.172 personas impactadas.

FUNDACIÓN PARÉNTESIS

DESCRIPCIÓN: celebraciones Día del Niño y Olimpíadas Paréntesis.

VOLUNTARIOS: 43

BENEFICIARIOS: 280 jóvenes.

FUNDACIÓN INTEGRA

DESCRIPCIÓN: campaña de celebración de Navidad con los niños en etapa preescolar de diez jardines infantiles de la organización.

VOLUNTARIOS: 236

BENEFICIARIOS: 1.500 niños de jardines infantiles de la entidad.

BAJO EL LEMA "SOMOS SOLIDARIOS, SOMOS SANTANDER", EN 2015 SE REGISTRARON LOS SIGUIENTES LOGROS:



31

actividades de voluntariado corporativo realizadas



1.051

voluntarios



5.167

beneficiados a lo largo del país



4.280

horas de voluntariado

APOYO AL ARTE Y A LA CULTURA

Parte importante del apoyo y compromiso con el progreso de la sociedad consiste en fomentar y difundir el arte y la cultura, ofreciendo espectáculos gratuitos y de gran nivel, en espacios públicos de alta convocatoria. Es así como Banco Santander lleva más de 20 años realizando conciertos, ballets y exposiciones que forman parte relevante de la historia del arte, además de editar libros de gran contenido y calidad.

Para potenciar este objetivo, el banco también ha establecido alianzas con organizaciones líderes en el ámbito cultural, las que se han convertido en socios estratégicos en la ejecución de esta misión. Por eso, Banco Santander ha trabajado en diferentes proyectos culturales junto al Museo Chileno de Arte Precolombino, el Centro Cultural Palacio La Moneda, el Museo de Bellas Artes y el Teatro Municipal de Santiago.

LA MÚSICA PREDOMINÓ

Junto a esta última institución se realizaron dos espectáculos masivos en 2015: el Réquiem de Mozart y el ballet Cascanueces,

los que beneficiaron a un total 27 mil personas que pudieron asistir gratuitamente a estos eventos de primer nivel.

En ambas ocasiones tocó la Orquesta Filarmónica de Santiago, y Cascanueces fue interpretado por el Cuerpo de Ballet de Santiago, con una espectacular proyección de imágenes (*mapping*) sobre el Palacio de La Moneda.

EL CANTAR QUINCHERO

En el Mes de la Patria se presentó “El Cantar Quincherero”, obra que recorre los 78 años de Los Huasos Quincheros. Recopila algunos de los pasajes más importantes de la historia de uno de los conjuntos folclóricos más longevos del país. La obra contó con el apoyo de Banco Santander, entre otras destacadas instituciones.

CULTURA SANTANDER EN INTERNET

A mediados de año, Banco Santander amplió su página web corporativa, incluyendo un sitio en la sección “Nuestro Banco” que presenta toda la información relacionada con esta área:

- información sobre las actividades (tanto las realizadas como los futuros espectáculos),

- los más de treinta libros realizados junto al Museo de Arte Precolombino,
- un video que resume los principales hitos.

Esta página web constituye un nuevo canal de comunicación que potencia a los beneficiarios de estas actividades y da cuenta del nuevo estilo Santander: Simple, Personal y Fair.

RÉQUIEM DE MOZART

- Parque Bicentenario, 28 de marzo.
- 7 mil asistentes.
- Video post concierto en youtube: 172.997 visualizaciones.
- Video post concierto en Facebook: 59.811 reproducciones.

BALLET CASCANUECES

- Plaza de la Constitución, 12 de diciembre.
- 20 mil espectadores.
- Transmisión vía *streaming*: 14.826 visualizaciones.



Procesos sostenibles

Para contar con procesos desarrollados en un marco de sostenibilidad, Banco Santander tiene en cuenta su impacto en el medio ambiente y se ha preocupado de crear relaciones estables y de mutuo beneficio con sus proveedores.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Santander desarrolla su actividad preservando el entorno, apoyando iniciativas que prevengan o mitiguen el impacto ambiental, y promoviendo actuaciones y proyectos que apuestan por su protección.

Este compromiso se concreta a través de la política medioambiental, basada en tres líneas de trabajo que son ejecutadas por el Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA). Estas son:

1. REDUCCIÓN DEL IMPACTO DE LAS ACTIVIDADES

- Cumplimiento normativa.
- Implementación del Plan de Eficiencia Energética (PEE).

2. PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

- Reciclaje.
- Reutilización.
- Tratamiento correcto de los residuos.

3. SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS MEDIOAMBIENTALES

- Inducción a nuevos empleados.
- Capacitaciones de diversa índole.

En 2014, el SGMA pasó a integrar el Comité de Sostenibilidad. Ello, con el objetivo de lograr una mayor transversalidad en el tema medioambiental.

MENORES CONSUMOS

Durante 2015, las principales actividades realizadas estuvieron relacionadas con la reducción del impacto de la operación del banco:



MANTENCIÓN Y RENOVACIÓN DE LA NORMA ISO 14.001:2004

- Hasta julio de 2016.



PREPARACIÓN PARA LA NORMA ISO 14.001:2015

Esta nueva versión permitirá:

- Integrar la gestión ambiental con las estrategias de negocio.
- Reportar proactivamente sobre cómo se utilizan y manejan los datos del entorno.
- Fortalecer las disposiciones de cumplimiento.
- Lograr un mayor énfasis en la mejora continua.



CAMBIO EN EL SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN EDIFICIOS CORPORATIVOS (PROYECTO PEE)

- Recambio de sistema para una mayor eficiencia y monitoreo de los consumos.
- Inversión: \$ 8.500 millones.
- Superficie: 23 mil m³ (Bandera 140 y 150).
- Beneficiados: 1.700 trabajadores.
- Ahorro estimado: 691.575 Kwh.
- 50% obra ejecutada al cierre del período.

PIONERO EN LA NORMA ISO 14.001

Banco Santander fue pionero en la industria al obtener esta certificación por primera vez y ha mantenido ese liderazgo, siendo recertificado ininterrumpidamente desde entonces: 2003-2006; 2006-2009 y 2009-2012. Actualmente, cuenta con una certificación vigente 2013-2016.

PROJECT FINANCE

Desde 2009, Santander adhiere a los Principios del Ecuador, lo que conlleva el análisis en todos aquellos proyectos que superen los US\$ 10 millones de sus

riesgos sociales y ambientales. En este contexto, la empresa imparte formación específica en riesgos sociales y ambientales a los especialistas de riesgos y de negocio, y actualiza las herramientas de análisis para su evaluación.

En 2014 además entró en vigor la actualización del nuevo alcance de los Principios del Ecuador (EPIII), la que amplía las operaciones sujetas. Así, junto a las operaciones de *Project Finance* mencionadas, se incluyen financiamientos corporativos.

Durante el año, se siguió llevando a cabo la campaña “Recopila”, reuniendo cerca de una tonelada de pilas y baterías en desuso en contenedores especialmente diseñados. Debido al alto contenido de mercurio, cadmio, manganeso, níquel y zinc, estas son sometidas a un proceso de inertización, y depositadas en un lugar que evite reacciones químicas tóxicas.



Apoyo al empleo local

- A lo largo de los últimos años, el porcentaje de proveedores locales ha superado ampliamente el 90% (2015: 94%).
- La vigencia del Sello ProPyme del Ministerio de Economía. Banco Santander ha registrado un promedio de doce días de pago a proveedores (el sello exige un máximo de treinta días corridos).

COMPRA RESPONSABLE

Con el objetivo de desarrollar y mantener procesos sostenibles en su relación con los proveedores, Banco Santander creó un marco de acción caracterizado por la ética, el respeto mutuo y la transparencia.

PROFUNDIZANDO LA GESTIÓN DE PROVEEDORES

Para fortalecer los procesos, en 2015 se implementó un nuevo Modelo Corporativo de Acuerdo con Terceros y Control de Proveedores. Entre las innovaciones más destacadas, impulsó la creación de un Comité de Proveedores, modificó la política de homologación y redefinió la categoría de proveedores críticos.

El nuevo modelo también enfatizó los procedimientos de control. Se profundizaron en aquellos catalogados como proveedores críticos, por su potencial impacto en la relación del banco con sus clientes.

Además, Santander cuenta con una plataforma digital para garantizar procesos de licitación transparentes y auditables.

NUEVA INSTANCIA

EVALUACIÓN 2015	
Proveedores evaluados	362
Servicios evaluados	385
Proveedores Pyme	41%
Proveedores reconocidos	25
Proveedores premiados	5
Duración evaluación	3 meses

El Comité de Proveedores, que sesiona quincenalmente, está integrado por representantes de diversas áreas del banco con el propósito de contar con una visión integral y mejorar la supervisión de riesgos e indicadores de control.

Esta instancia fortalece además el rol de los cerca de 130 gestores de servicio que deben velar por una relación integral con los proveedores asignados e informar periódicamente al comité sobre la marcha de esta gestión. Durante el período reportado, estos gestores fueron capacitados sobre regulaciones y normas emitidas en esta materia.

RECONOCIMIENTOS

Anualmente, Banco Santander distingue a aquellos proveedores que destacan por su entrega y la calidad de los productos y servicios. De este modo, se refuerza el compromiso y el trabajo conjunto entre ambas partes, ya que los proveedores constituyen un eslabón importante en la construcción de un buen servicio para los clientes.

En los últimos quince años, el banco ha premiado a 168 empresas, de las cuales 86 han recibido una distinción como proveedor destacado del año, y quince han sido reconocidos en más de una ocasión.

PROVEEDORES: INDICADORES RELEVANTES

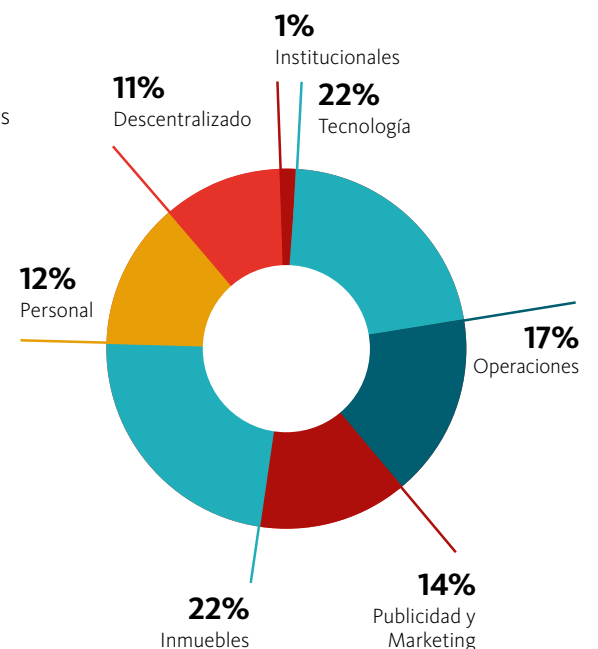
Nº de proveedores por nivel de facturación ¹	2012	2013	2014	2015
MM\$ 600	71	63	64	124
MM\$ 180 < MM\$ 600	74	83	92	137
MM\$ 30 < MM\$ 180	73	206	170	101
Total	218	321	326	362

Gestión de proveedores

Nº de prov. (Base prov. fact. > MM\$ 30) ²	543	573	573	630
Facturación anual (MM\$)	389 mil	293 mil	413 mil	414 mil
Proveedores locales	98%	97%	98%	94%
Proveedores evaluados	218	321	326	362

1. Estas cifras varían con respecto a lo publicado el año anterior ya que los cálculos fueron realizados sobre la base de los proveedores evaluados. Todas las cifras de años anteriores se recalcularon según este criterio. / 2. En 2015 se corrigió la definición del rango (MM\$ 30 en vez de MM\$ 5). Al igual que en el gráfico anterior, se recalcularon todas las cifras de años anteriores.

GESTIÓN POR CONCEPTO DE GASTO¹



1. Estas cifras corresponden al universo de proveedores evaluados.

Diálogo con grupos de interés

Con el propósito de fomentar relaciones estables y de largo plazo con sus principales grupos de interés, Banco Santander ha desarrollado distintos canales de comunicación para sus stakeholders más relevantes. Estos son dinámicos y apuntan a mantener un contacto transparente y oportuno con empleados, clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en general.

EMPLEADOS

- Encuesta de compromiso global.
- "Santander Ideas": primera red social que conecta a los más de 185 mil empleados de Santander de todo el mundo en torno a un desafío común: fomentar una cultura de trabajo basada en la innovación y en la colaboración, proponiendo ideas y sugerencias sobre retos comunes o categorías de temas.
- Centro de Atención Virtual (CAV) y presencial fijo y móvil (CAP y CAP móvil).
- Intranet corporativa de actualización diaria.
- E-mails masivos.
- Revista IDEAS INFORMA y ediciones especiales: publicaciones internas en formato impreso y digital.
- Santander TV: canal de televisión interno que se transmite vía intranet y pantallas activas.
- Boletín Somos Santander: informativo digital mensual que da cuenta de los panoramas deportivos, culturales, beneficios, campañas.
- Cápsulas audiovisuales sobre diferentes temas.

PROVEEDORES

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

CLIENTES

- Página web corporativa.
- Flash Económico: análisis económicos.
- Columnas de opinión.
- Servicio al cliente VOX.
- Internet *mobile*.
- Sitio web de transparencia.
- Sucursales para todos los segmentos.
- Encuestas (vía diferentes canales).
- Información sobre campañas y productos enviados vía mail.
- Perfiles en redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube e Instagram.

SOCIEDAD

- Comunicación con fundaciones aliadas.
- Membresía y participación en fundaciones y organizaciones no gubernamentales.
- "Santander Comprometidos": newsletter digital mensual que informa a los clientes acerca de las diversas acciones en las que la empresa y sus equipos se comprometen por un Chile sostenible, creando espacios abiertos de colaboración en ámbitos de Educación, Cultura, Comunidad y Educación Financiera.
- Redes sociales.
- Sección Santander Universidades en web corporativa.
- Revista PAES: lanzada en 2015, resume todas las actividades del Programa de Apoyo a la Educación Superior del año anterior.

ACCIONISTAS

- Junta general de accionistas (anual).
- Informes trimestrales.
- Buzón del accionista y comunicación vía e-mail.
- Líneas de atención telefónica.
- Publicaciones para accionistas (Informe Anual Financiero, Memoria de Sostenibilidad, etc.).
- Mensajes vía SMS.
- App Investor Relations.
- Web corporativa y Sala de Prensa.

ÁMBITO FINANCIERO

- Informes de economía.
- Estudios macroeconómicos y sectoriales.
- Informes trimestrales de Economía Santander (IES).
- Estudios de Políticas Públicas.
- Seminarios de Políticas Públicas: para aportar a la sociedad mediante la creación de diálogos constructivos que abran nuevas perspectivas para analizar la realidad nacional.



3

NUEVO
PLAN
SANTANDER
LANPASS
Santander
SELECT

Santander

ATAUN OZTEPE
Ejército de
Santander

4

—

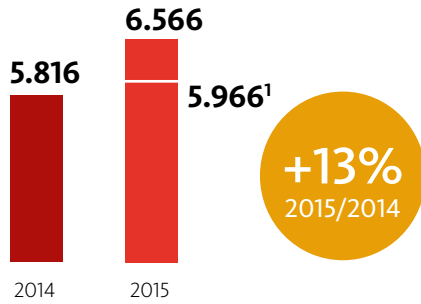
Banco Santander
en el mundo



CUMPLIENDO LOS COMPROMISOS CON NUESTROS ACCIONISTAS

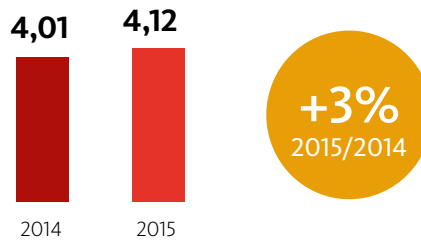
BENEFICIO ATRIBUIDO ORDINARIO

(MILLONES DE EUROS)



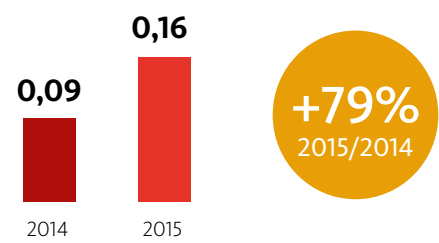
1. Beneficio atribuido, incluye plusvalías y saneamientos no recurrentes, + 3%.

VALOR CONTABLE POR ACCIÓN¹ (€/ACCIÓN)



1. Calculado en términos homogéneos con 2014.

DIVIDENDO EN EFECTIVO (€/ACCIÓN)



1. Calculado en términos homogéneos con 2014.

RoTE ORDINARIO (%)

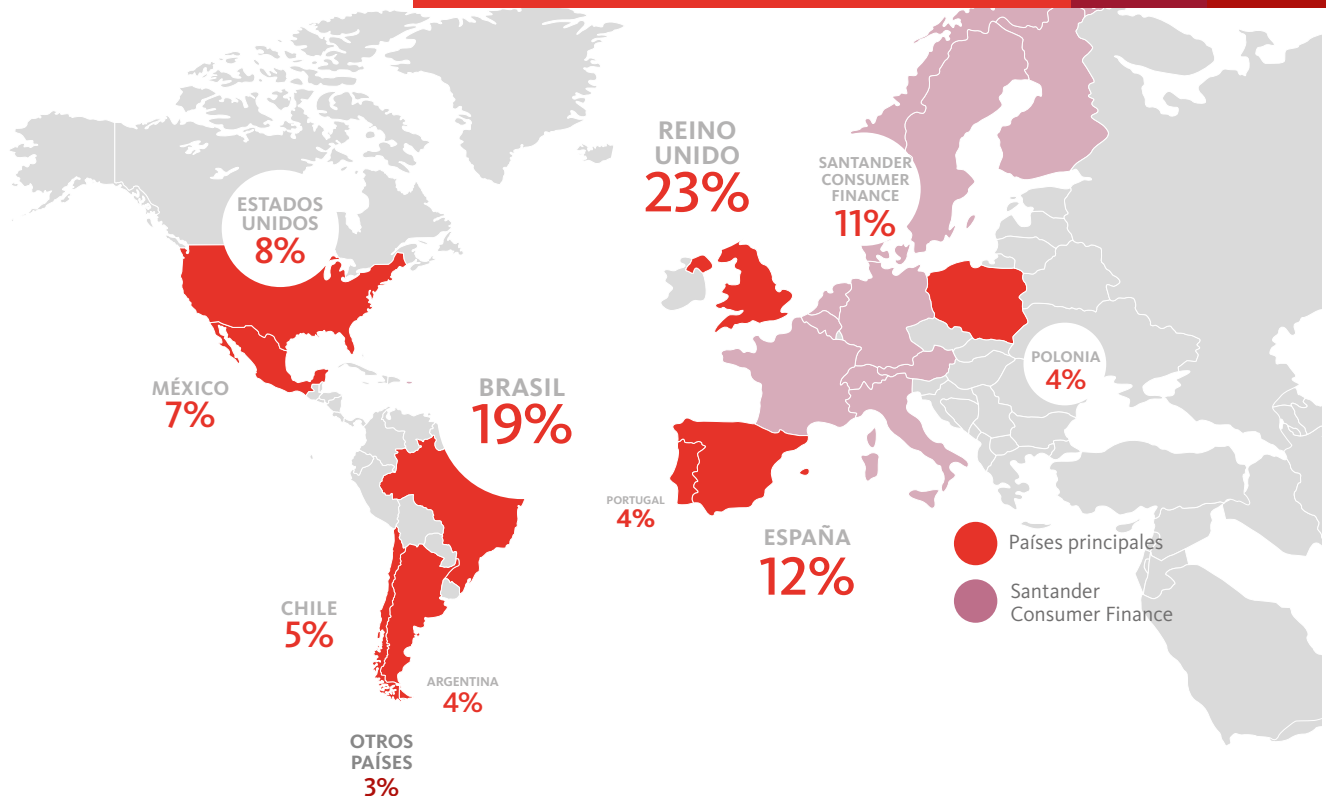


DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA

97% del beneficio ordinario generado en 9 países y en el negocio de financiación al consumo en Europa.

DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA DEL RIESGO DE CRÉDITO (%)

Europa 72% América del Norte 15% América del Sur 13%





75%

empleados percibe a Banco Santander como Simple, Personal y Fair



82%

empleados orgullosos de trabajar en Banco Santander



13,8 (+10%)

millones de clientes vinculados



16,6 (+17%)

millones de clientes digitales

Crecimiento del negocio
+6% créditos
+7% recursos



Nuestra visión es ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.



35.349

becas concedidas



1.229

acuerdos con universidades e instituciones académicas de 21 países



10,05%

ratio capital CET1 *fully loaded*



+79%

dividendo en efectivo por acción

SIMPLE | PERSONAL | FAIR

En 2015 hemos cumplido todo lo que prometimos hace un año y lo hemos realizado haciendo bien las cosas. Hemos aumentado nuestros beneficios y los hemos utilizado para pagar más dividendo en efectivo, invertir en nuestro negocio y fortalecer nuestra base de capital de manera orgánica. Todo ello nos permite estar mejor de lo previsto en nuestro plan estratégico.

“ La evolución de la acción Santander durante el segundo semestre no ha disminuido mi confianza en nuestro modelo de diversificación, que fue concebido para generar beneficios de manera predecible con menor volatilidad a través del ciclo. La combinación de masa crítica, relaciones personales con nuestros clientes y diversificación geográfica es lo que nos protege. ”

“ Estamos poniendo el foco en aumentar la eficiencia y la transparencia. En el centro corporativo, hemos reducido el número de divisiones de 15 a 10, así como el número de miembros de la alta dirección y los consejeros ejecutivos del Grupo. Esto nos ha permitido reducir el coste total de las retribuciones a este colectivo un 23%. ”



Ana Botín
Presidenta de
Banco Santander

“ Desde el centro corporativo en España ofrecemos productos y mejores prácticas, desde tecnología a modelos de control, que permiten a nuestras filiales beneficiarse de importantes economías de escala. Las sinergias generadas por este sistema suponen 3 puntos de nuestra ratio de eficiencia, que se encuentra entre las mejores del sector con un 47,6%. ”

“ El mensaje de Banco Santander es de crecimiento sostenible y creación de valor. La realidad, avalada por nuestros resultados una vez más en 2015, es que la diversidad de nuestras geografías y bancos comerciales con masa crítica, minimiza nuestro riesgo y da mayor estabilidad a nuestros resultados. ”



Gobierno corporativo y equipo

✕ ¿Qué queremos?

Reforzar el gobierno corporativo del banco incorporando las mejores prácticas internacionales y cumpliendo los más altos estándares

✓ ¿Qué hemos hecho?

- Importante renovación del consejo con el nombramiento de nuevos consejeros independientes. Consolidación de la figura del *lead director* y de las comisiones del consejo.
- Nueva política de retribución de consejeros ejecutivos y alta dirección alineada con la cultura de Simple, Personal y Fair.
- Cambios en el gobierno corporativo de la función de riesgos y nuevo marco de relaciones matriz-filiales.

Configurar el equipo directivo para la nueva etapa del banco

Se han nombrado nuevos *country heads* en cinco de los principales países del Grupo y se ha reforzado el liderazgo en el centro corporativo.

Impulsar el papel del centro corporativo en la creación de valor del Grupo

Simplificación de la estructura organizativa y reducción del número de divisiones (de 15 a 10), refuerzo de la función de cumplimiento y mejora de la transparencia y eficiencia del centro corporativo.



Capital

✕ ¿Qué queremos?

Preparar al banco para un mayor crecimiento orgánico cumpliendo holgadamente los nuevos requerimientos regulatorios

✓ ¿Qué hemos hecho?

- Ampliación de capital por 7.500 millones de euros.
- Cumplimiento del objetivo de ratio de capital CET1 *fully loaded*, por encima del 10% en 2015, y compromiso con el mercado para elevarlo por encima del 11% en 2018.

Ofrecer a los accionistas una rentabilidad atractiva y sostenible y un dividendo acorde a nuestros beneficios

Nueva política de dividendos con incremento del *pay-out* en efectivo hasta el 30-40% del beneficio por acción. El dividendo en efectivo por acción creció un 79% en 2015.



Estrategia y cultura

✕ ¿Qué queremos?

Mejorar la rentabilidad del banco, incrementar de forma sostenible el beneficio por acción y el dividendo por acción

✓ ¿Qué hemos hecho?

Dar un nuevo enfoque a la estrategia para convertirnos en el mejor banco comercial para nuestros empleados, clientes, accionistas y sociedad:

- Crecimiento del 10% en clientes vinculados.
- Mejora de la excelencia operativa.
- Creación de una nueva área de Innovación. Desarrollo de Santander Innoventures.

Conseguir que nuestros más de 190.000 profesionales en todos los países y negocios tengan un propósito y una forma de hacer las cosas común

Empezar a implantar una nueva cultura en todo el Grupo, involucrando a la alta dirección y a todos los empleados en la construcción de un banco más Simple, Personal y Fair.

Misión y modelo de negocio

Un banco grande pero simple

1 Diversificación geográfica, centrada en Europa y América

Grupo Santander cuenta con una diversificación geográfica equilibrada entre mercados maduros y emergentes, con presencia relevante en Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y en el negocio de financiación al consumo en Europa¹.

A su oferta de servicios local, Santander suma áreas de negocio globales que desarrollan productos que se distribuyen en las redes comerciales del Grupo y que atienden a clientes de ámbito global.


Masa crítica
en 10 mercados
principales

Contribución
al beneficio



1. Santander Consumer Finance desarrolla su negocio fundamentalmente en Alemania, Francia, Italia, países nórdicos, Polonia y otros países del centro y este de Europa.

2 Foco en banca comercial

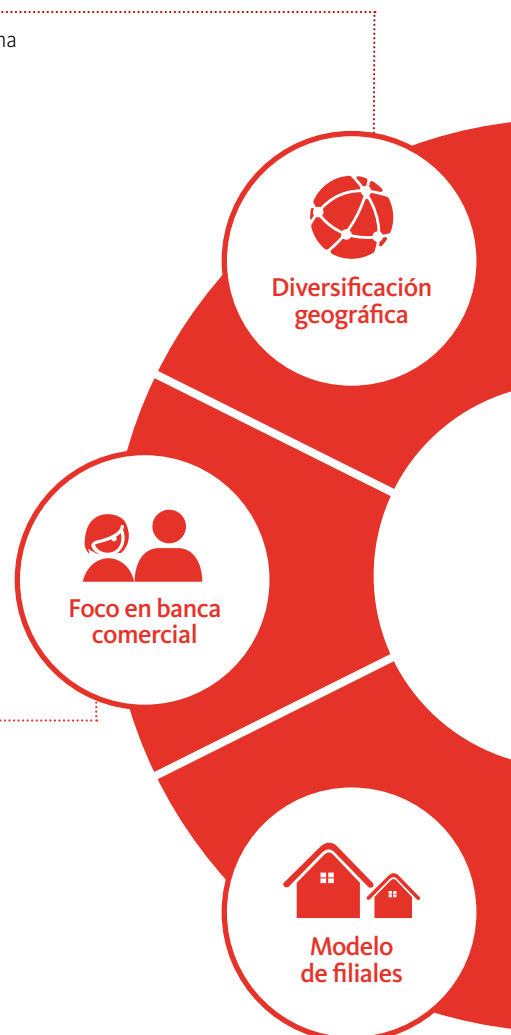
El modelo comercial de Banco Santander está diseñado para satisfacer las necesidades de todo tipo de clientes: particulares de distintos niveles de renta; empresas de cualquier tamaño y de diferentes sectores de actividad; corporaciones privadas e instituciones públicas. Ganar su confianza y fidelidad es el principal objetivo del banco. Santander tiene altas cuotas de mercado en banca comercial en sus principales países, en los que su mayor negocio es captar depósitos y conceder préstamos. El banco centra su oferta de banca mayorista en dar servicio a sus clientes principales en los mercados locales.


81%
del beneficio
viene de la banca
comercial

3 Modelo de filiales

Grupo Santander está estructurado a través de un modelo de filiales autónomas en capital y liquidez, que están sujetas a la regulación y supervisión de sus autoridades locales, además de la que ejerce el Banco Central Europeo sobre el Grupo consolidado.

Estas filiales son gestionadas según criterios locales y por equipos locales que aportan un gran conocimiento y experiencia en la relación con los clientes en sus mercados, al tiempo que se benefician de las sinergias y ventajas de pertenecer a Grupo Santander. La autonomía de las filiales limita el contagio de posibles problemas entre las diferentes unidades del Grupo, lo que reduce el riesgo.



Santander cuenta con un modelo de negocio centrado en el cliente que le permite cumplir con su misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Un centro corporativo que añade valor

4 Talento internacional, con una misma cultura y una marca global

Los empleados de Santander comparten una cultura corporativa enfocada al cumplimiento de la misión del Grupo y a alcanzar su visión.



La marca Santander sintetiza la identidad del Grupo y expresa una cultura corporativa y un posicionamiento internacional único, consistente y coherente con una forma de hacer banca que contribuye al progreso de las personas y de las empresas de una forma Simple, Personal y Fair.

Talento internacional, cultura y marca

Fortaleza de balance, prudencia en riesgos y marcos de control globales

5 Fortaleza de balance, prudencia en riesgos y marcos de control globales

Santander mantiene un perfil de riesgo medio-bajo y una alta calidad de sus activos, con una gestión y cultura de riesgos que trata de mejorar cada día. Cuenta con un capital sólido y adecuado a su modelo de negocio, estructura de balance, perfil de riesgos y exigencias regulatorias.

gobierno corporativo a través de marcos de actuación, políticas corporativas y sistemas de control globales. Esto permite al Grupo obtener mayores resultados y aportar más valor que el que se derivaría de la suma de cada uno de los bancos locales.

Innovación, transformación digital y mejores prácticas

El centro corporativo aporta valor y maximiza la competitividad de las filiales, ayudándolas a ser más eficientes, apoyándolas en la generación de ingresos e implementando los estándares más exigentes en términos de


47,6%
ratio de eficiencia

6 Innovación, transformación digital y mejores prácticas

La innovación siempre ha sido una de las señas de identidad de Grupo Santander. En numerosas ocasiones el banco ha revolucionado el sector financiero con nuevos productos y servicios. Su dimensión le permite identificar y trasladar con rapidez y eficacia sus mejores prácticas entre los distintos mercados en los que está presente, adaptándolas a las peculiaridades locales.

Santander está llevando a cabo un intenso proceso de digitalización que afecta no solo a los servicios que presta a sus clientes sino también a todas sus operaciones, tanto internas como externas; a cómo usar los datos para impulsar el crecimiento del negocio; a la actualización y modernización de los sistemas; y a la simplificación de procesos y de la organización en general.



Visión y creación de valor

Nos hemos marcado unos objetivos ambiciosos...



Nuestra visión es ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

... y hemos definido cómo alcanzarlos.

Simple | Personal | Fair

Simple, Personal y Fair (*Sencillo, Personal y Justo*) es la esencia de la cultura corporativa del banco. Transmite cómo pensamos y actuamos todos los profesionales de Santander y lo que nuestros clientes nos demandan como banco. Define los comportamientos que guían nuestras actuaciones y decisiones y la forma en la que debemos relacionarnos con nuestros empleados, clientes, accionistas y con la sociedad.

Simple

Ofrecemos un servicio accesible para nuestros clientes, con productos sencillos y fáciles de entender. Utilizamos un lenguaje claro y mejoramos nuestros procesos cada día.

Personal

Tratamos a nuestros clientes de forma individual y personalizada, ofreciéndoles las alternativas que mejor se adaptan a sus necesidades. Intentamos que cada uno de nuestros empleados y clientes se sienta único y valorado.

Fair

Tratamos a nuestros empleados y clientes de forma justa y equitativa, siendo transparentes y cumpliendo nuestras promesas. Establecemos relaciones en las que tanto el banco como los empleados, clientes y accionistas obtienen un beneficio. Porque entendemos que lo que es bueno para ellos, es bueno también para el banco.

Según la encuesta de compromiso llevada a cabo en 2015 y con una tasa de respuesta del 84%, tras solo ocho meses desde el lanzamiento de la nueva cultura corporativa, el 75% de los profesionales de Santander percibe al banco como Simple, Personal y Fair.

2014	2015	2018	Págs. con más info ⁵
3	3	>5	34-37
11,6	12,7	17	38-39
968	1.049	1.646	38-39
5%	6%	> competidores	64
5	5	Todas ²	43
14,1	16,6	30	40-41
5,4	4,3	c. 10% ¹	18
9,65%	10,05%	>11%	44-64
1,43%	1,25%	1,2% ¹	64
47,0%	47,6%	<45%	63
24,4%	-7,0%	doble dígito	62
11,0%	11,0%	c. 13%	62
20%	38%	30-40%	45
30	35	130 ³	50-51
—	1,2	4,5 ³	49

1. Media 2015-2018. / 2. Excepto en Estados Unidos, donde se situará cerca de los competidores. / 3. Cantidad total 2016-2018 / 4. Calculados sobre beneficio ordinario. / 5. Ver Memoria 2015 Grupo Santander.



5



Información
general

IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

Banco Santander-Chile fue constituido por escritura pública de 7 de septiembre de 1977, otorgada en la Notaría de Santiago a cargo de Alfredo Astaburuaga Gálvez, bajo la razón social de Banco de Santiago, y su funcionamiento fue autorizado por Resolución N° 118 del 27 de octubre de 1977, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF.

Los estatutos fueron aprobados por Resolución N° 103 del 22 de septiembre de 1977 de la SBIF. El extracto de los estatutos y la resolución que los aprobó fueron publicados en el Diario Oficial del 28 de septiembre de 1977 y se inscribieron a fojas 8825 N° 5017 del Registro de Comercio de 1977 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

El cambio de denominación o razón social del Banco de Santiago por Banco Santiago, conjuntamente con la fusión con el ex Banco O´Higgins, la disolución legal de éste y la calidad de sucesor legal o continuador legal del Banco Santiago de dicho ex banco, constan de la Resolución N° 6 de fecha 9 de enero de 1997 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y de las publicaciones legales efectuadas en el Diario Oficial de fecha 11 de enero de 1997, que se encuentran debidamente protocolizadas bajo el N° 69, con fecha 13 de enero de 1997, en la Notaría de Santiago de Andrés Rubio Flores.

Posteriormente, con fecha 18 de julio de 2002, se celebró la Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Santiago, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 19 de julio de 2002, en la Notaría de Santiago de doña Nancy de la Fuente, en la cual se acordó la fusión del Banco Santander-Chile con el Banco Santiago, mediante la incorporación del primero a este último, adquiriendo éste los activos y pasivos de aquel, y se acordó además la disolución anticipada del Banco Santander-Chile y el cambio de nombre del Banco Santiago a Banco Santander-Chile. Dicho cambio fue autorizado por Resolución N°79 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, dictada con fecha 26 de julio del 2002, publicada en el Diario Oficial el día 1° de agosto de 2002 e inscrita a fojas 19.992, número 16.346 del año 2002, en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

Además de las reformas a los estatutos anteriormente enunciados, éstos han sido modificados en diversas oportunidades, siendo la última modificación la acordada en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2007, cuya acta se redujo a escritura pública el 24 de mayo de 2007 en la Notaría de Nancy de la Fuente Hernández. Esta reforma se aprobó por Resolución N° 61 de 6 de junio de 2007 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Un extracto de ella y de la resolución, se publicaron en el Diario Oficial de 23 de junio de 2007 y se inscribieron en el Registro de Comercio de 2007 a fojas 24.064 N°17.563 del citado Conservador.

Por medio de esta última reforma el Banco Santander-Chile, de acuerdo con sus estatutos y a lo aprobado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, también podrá usar los nombres Banco Santander Santiago o Santander Santiago o Banco Santander o Santander.

JUNTA ORDINARIA DE ACCIONISTAS

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril de 2015 se aprobó, entre otras materias, la proposición de distribuir un dividendo de \$1,752.215.999 por cada acción, correspondiente al 60% de las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre del año 2014. Asimismo, se aprobó que el 40% restante de las utilidades fuera destinado a incrementar las reservas del banco.

DIRECTORIO

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2015 se confirmó en el cargo de director titular a don Orlando Poblete Iturrate, quién fue electo como director suplente en la Junta Ordinaria de Accionistas de 22 de abril del año 2014 y que desde el 23 de Septiembre de 2014 se desempeñaba como director titular.

Asimismo la Junta de Accionistas eligió en el cargo de directora suplente, en calidad de independiente, a doña Blanca Bustamante Bravo.

En sesión de ordinaria de Directorio de fecha 20 de Octubre de 2015 don Lisandro Serrano Spoerer presentó su renuncia al cargo de director de Banco Santander-Chile.

PERSONAL

Al cierre del ejercicio el banco y sus filiales tienen una dotación de 11.723 empleados (incluye personal de empresas de propósito especial), siendo 375 directores, 1.318 supervisores, 4.862 profesionales y 5.168 administrativos.

REMUNERACIONES

Conforme a lo resuelto por la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril del año 2015 a los directores se les pagó un honorario mensual. Durante el año se pagó con cargo al resultado del ejercicio por este concepto la suma de MM\$ 1.374. La remuneración total percibida por los gerentes y ejecutivos principales del banco y sus filiales durante el ejercicio fue de MM\$ 56.328.

Los gerentes y ejecutivos del banco y filiales tienen diseñados planes de compensación variable ligados a consecución de metas y objetivos, cuyo cumplimiento es evaluado en forma trimestral y/o anual. Adicionalmente existen planes de remuneración variable de carácter plurianual orientados a la retención y motivación de ejecutivos, y cuyo pago depende del grado de consecución de metas, tanto comunes como individuales, durante un horizonte temporal superior al año.

ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE DIRECTORES Y AUDITORÍA

ANTECEDENTES

La Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas exige a las sociedades que reúnen ciertas características, contar con un comité de directores cuyas funciones están establecidas en el Art. 50 de dicha ley.

Por su parte, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en el Capítulo 1-15 de su Recopilación Actualizada de Normas (RAN) dispone que los bancos deben contar con un comité de auditoría, dependiente del Directorio, y cuyas funciones esa misma normativa precisa.

También la Ley Sarbanes Oxley de los Estados Unidos de América exige que las sociedades que estén registradas en dicho país, cual es el caso de Banco Santander Chile, cuenten con un comité de auditoría.

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras permitió a los bancos que esos dos comités, de Directores y de Auditoría, pudiesen funcionar como una sola entidad y Banco Santander Chile así lo decidió por acuerdo de su Directorio. Conforme a esto, los Estatutos del Comité de Directores y Auditoría, aprobados en su oportunidad por el Directorio, contienen como funciones de este órgano, la suma de tareas que la ley 18.046, la norma de la Superintendencia referida y las disposiciones de la Ley Sarbanes Oxley contienen sobre comités de auditoría.

COMPOSICIÓN

De acuerdo a los Estatutos del Comité de Directores y Auditoría, éste se integra con tres directores que tengan las condiciones de independencia suficientes. Durante el ejercicio 2016 han sido los miembros del comité don Marco Colodro Hadies, presidente, don Víctor Arbulú Crousillat, vicepresidente y don Lisandro Serrano Spoerer, vicepresidente. Y ha actuado como secretario el director Juan Pedro Santa María Pérez.

En octubre de 2015 renunció don Lisandro Serrano a su cargo de director del banco y consecuentemente quedó vacante su cargo en

el Comité de Directores y Auditoría por lo que el Directorio designó en su reemplazo, en diciembre de 2015, al director Orlando Poblete Iturrate.

El Comité se ha reunido durante el ejercicio 2015 en doce oportunidades, en sesiones que normalmente duran un promedio de tres horas y que se realizan en fecha anterior a la sesión del Directorio por lo que en esta última, se hace un resumen al Directorio de los temas abordados en el Comité, sin perjuicio del envío posterior a los directores de las actas del Comité una vez aprobadas.

TEMAS ABORDADOS EN EL EJERCICIO 2015

Auditoría interna

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

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

Cabe mencionar que la Dirección de Auditoría Interna fue objeto de una revisión por parte del Instituto de Auditores Internos, como parte de un programa corporativo y que el resultado fue muy bien valorado.

Auditores externos

Al Comité le corresponde proponer al Directorio la designación de la firma auditora externa para cada ejercicio. A su vez, el Directorio formula una propuesta a la Junta Ordinaria de Accionistas, la que en definitiva, hace la designación. El Comité propuso para los estados financieros del ejercicio 2015 a la firma Deloitte, Auditores y Consultores Limitada. Dicha firma fue la elegida por la Junta de Accionistas. El Comité se ha reunido con Deloitte en más de una oportunidad, comenzando por recibir y analizar con sus representantes, el programa de trabajo del año. La firma auditora se pronuncia sobre los estados financieros del banco y filiales e informa además sobre la situación de control interno. Las observaciones que la firma auditora hace en su informe final dan motivo a un estricto seguimiento monitoreado por el Comité mes a mes y al cierre del año todas ellas se han cumplido.

Si bien la política del Comité ha sido que la alternancia en la designación de auditores externos se cumple con el cambio periódico del socio y equipo interno a cargo de la auditoría, el Comité ha sido de opinión de proponer al Directorio un cambio de la firma auditora externa para el próximo ejercicio por lo que ha desarrollado un procedimiento de invitación a las firmas auditoras de primer nivel y se espera que la decisión final se tome por la junta ordinaria de accionistas de principios del año 2016.

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. Esto implica tanto los estados financieros intermedios como los estados definitivos con ocasión del cierre del ejercicio. Considerando que el banco está registrado en los Estados Unidos, debe también emitirse el documento denominado 20-F que se presenta a las autoridades de ese país y que contiene la información financiera del Banco al cierre del año. Para dicho efecto el banco debe emitir la certificación de Control Interno de Reporte Financiero. Todo ello es también revisado por el Comité.

En cuanto al Control Interno, durante el ejercicio el Comité recibe de la gerencia responsable, información de avance de los distintos procesos que concluyen en la afirmación sustentada metodológicamente, que el control interno en el banco es satisfactorio. Cabe también destacar que durante el ejercicio 2015 se implementó el nuevo Marco Metodológico de Control Interno, Versión COSO 2013, lo que supone un perfeccionamiento de los sistemas de control. También, recientemente, se aprobó por el Comité el Modelo de Materialidad 2015, recogiendo prácticas internacionales y la experiencia corporativa, de manera de poder medir mejor los eventos que puedan afectar materialmente los resultados, cuestión muy relevante para el efecto de obtener la opinión de los auditores externos.

Seguimiento de auditorías de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

El Comité hace un seguimiento permanente del avance y cumplimiento oportuno de todas las recomendaciones que la autoridad fiscalizadora deja como resultado de sus visitas anuales. Para ello recibe informe mensual de parte de la gerencia a cargo de la coordinación con las distintas áreas responsables. En caso que a su juicio alguna observación tenga relevancia y no esté progresando adecuadamente su implementación, se hace presente a la administración el tema a fin de que se avance en él.

Operaciones con partes relacionadas

Una de las tareas que la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas entrega al Comité de Directores es pronunciarse sobre las operaciones que el banco realiza con empresas o personas que tengan vinculación por propiedad o por gestión, en los términos que la ley define. El objeto de este análisis es que tales negocios se hagan en condiciones de mercado, es decir, que los términos convenidos sean justos. El Comité ha dedicado bastante tiempo al análisis de estas operaciones, particularmente en contratos de servicios tecnológicos para el banco, los que Grupo Santander provee a través de entidades profesionales especializadas logrando así una tecnología no solo homogénea sino de nivel internacional y procurando, además, la mejor seguridad posible. El Comité, en cada operación que se le presenta, exige una explicación razonada y profesional sobre la misma y en especial, pide antecedentes objetivos respecto de los valores a pagarse por el servicio solicitado. Asimismo, periódicamente la Gerencia de Tecnología debe informar sobre los presupuestos tecnológicos, su cumplimiento y el resultado, explicando eventuales diferencias, si las hubiere.

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

Cumplimiento y prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo

Durante el ejercicio el Comité ha recibido información de la Gerencia de Cumplimiento y ha analizado los aspectos principales que han sido materia del Comité de Cumplimiento Normativo, donde se revisan las normas aplicables o que afectan al banco, las eventuales sanciones que alguna autoridad pudiera aplicarle, el cumplimiento de los códigos de conducta etc. Asimismo, igual información y análisis se ha hecho del funcionamiento del sistema de prevención de blanqueo de capitales, tema en que el banco ha puesto en funcionamiento una herramienta informática de gran nivel denominada NORKOM.

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

Buzón confidencial del Comité de Directores y Auditoría

El Comité tiene a disposición de los empleados del banco un sistema de comunicación que es confidencial, y por medio del cual ellos pueden comunicarse directamente con el Comité para darle a conocer situaciones irregulares, conflictivas o potencialmente peligrosas. Si bien el Comité ha recibido muchas comunicaciones que han sido motivo de investigación y de diferentes soluciones, en el propósito de darle aún más privacidad al sistema, se ha analizado con distintos proveedores externos la posibilidad que alguno de ellos gestione este canal. El Comité espera que a la brevedad se pueda implementar una solución segura y eficiente para ponerla a disposición del personal.

Procesos judiciales que pueden afectar al banco

Trimestralmente el Comité recibe una completa información del estado de los juicios que afectan al banco. La fiscalía explica aquellos asuntos que pueden ser más riesgosos para el banco así como las eventuales provisiones que conviene hacer para enfrentar un resultado adverso. La información incluye cualquier asunto tanto en Santiago como en regiones y su correspondiente estado procesal.

FACTORES DE RIESGO

Dado el giro bancario de la empresa, existen algunos factores de riesgo que podrían afectar a la Institución. Entre ellos:

ECONOMÍA CHILENA

Debido a que una parte sustancial de los clientes opera en Chile, un cambio adverso en la economía local podría tener un efecto negativo sobre los resultados y condición financiera de la entidad en materia de morosidad de la cartera y crecimiento. Es importante precisar que el riesgo crediticio de los bancos es fiscalizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. El banco también cuenta con una Área de Riesgos de Crédito, que ha desarrollado normas y pautas estrictas y conservadoras para minimizar un posible impacto sobre la organización si llega a producirse un alza en la morosidad a raíz de un cambio adverso en el rumbo de la economía.

Esta área es completamente independiente de las áreas comerciales, con un control sobre los créditos desde el proceso de admisión. Asimismo, el banco posee una sección de vigilancia especial para detectar tempranamente algún deterioro y efectuar un correcto seguimiento de la cartera de créditos.

Finalmente, si se diera el caso, el banco cuenta con mecanismos para la recuperación de créditos morosos y castigados.

RIESGOS DE MERCADO

Debido a su giro bancario, la empresa está expuesta a los riesgos de mercado, que se definen como los efectos sobre la condición financiera del banco producto de fluctuaciones significativas en las tasas de interés, inflación y tipo de cambio. El banco cuenta con un área especializada en minimizar estos riesgos con límites sobre las posiciones netas en moneda extranjera, UF y pesos nominales y otros modelos que miden la sensibilidad del banco a fluctuaciones en el tipo de cambio y tasas de interés.

Estos límites son revisados quincenalmente por miembros del Directorio y la alta administración del banco en un comité especializado y su medición es efectuada por un área independiente de las divisiones comerciales. Además, el banco ha implantado sistemas de alertas y planes de acción en la eventualidad de que se sobrepasen algunos de los límites internos o regulatorios.

Finalmente, existen normas en la Ley General de Bancos y del Banco Central que limitan la exposición de los bancos a estos factores.

ACONTECIMIENTOS EN OTROS PAÍSES

El precio de los activos en Chile, incluyendo a los bancos, está influenciado hasta cierto punto por eventos económicos, políticos y sociales en otros países de Latinoamérica, Estados Unidos y las economías grandes de Asia y Europa. Esto debido a los efectos indirectos sobre el ritmo de crecimiento de la economía local, las empresas locales que invierten en esos países y por ende, sobre la condición financiera del banco.

RESTRICCIONES AL GIRO BANCARIO O CAMBIOS EN LAS REGULACIONES BANCARIAS

La industria bancaria chilena, como ocurre en los principales países desarrollados, se encuentra altamente regulada. En particular, la industria bancaria local está sujeta a las regulaciones y normas impuestas por la Ley General de Bancos, por la Ley de Sociedades Anónimas, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y el Banco Central. Por lo tanto, futuros cambios a estas leyes o nuevas normas impuestas por estos organismos podrían tener un efecto adverso sobre la condición financiera de la empresa o restringir la entrada a nuevas líneas de negocios.

RIESGOS ASOCIADOS AL NEGOCIO BANCARIO

El banco ha tendido a orientarse más hacia la banca retail o minorista, dado que es en esos negocios donde se obtienen las mejores rentabilidades. De este modo, aproximadamente el 66% de las colocaciones del banco corresponden a individuos y Pymes. Nuestra actual estrategia de negocios apunta a crecer en forma

selectiva en rentas de dichos segmentos. Por esta razón es dable esperar que los actuales niveles de cartera vencida y castigos tiendan a crecer en el futuro. La estrategia de negocios del banco tiene una estrecha vinculación con la situación económica global y local. Por tanto, la estrategia va adaptándose a los cambios en el entorno de manera de permitir al banco beneficiarse de las oportunidades de negocios que puedan surgir, así como resguardarse de las potenciales amenazas. Otro aspecto importante a considerar es el incremento en la competencia de actores no bancarios, la que se ha dado con mayor evidencia en los créditos de consumo. Es así como grandes tiendas y supermercados, entre otros, han aumentado su presencia en dicho negocio, el que a todas luces debería seguir creciendo. Por esta razón creemos que la consolidación de la industria dará paso a competidores cada vez más relevantes.

OTROS RIESGOS OPERACIONALES

El banco, como cualquier organización grande está expuesto a variados riesgos de tipo operacional, incluyendo fraudes, fallas en controles internos, pérdida o incorrecta manipulación de documentos, fallas en los sistemas de información, errores de empleados, etc. Es importante destacar que para minimizar estos riesgos operacionales, el banco cuenta con un área especializada, la Gerencia de Riesgo Operacional, y con el apoyo de Auditoría Interna que actúa en forma independiente y reporta directamente al Comité de Directores y Auditoría.

UTILIDAD ATRIBUIBLE A TENEDORES PATRIMONIALES

Tal como se señala en los Estados Financieros la Utilidad Atribuible a Tenedores Patrimoniales del banco corresponde a la suma de MM\$ 448.878

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

La política de dividendos del banco es repartir al menos un 30% de las utilidades del ejercicio, conforme a la norma vigente sobre dividendos dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos.

HECHOS ESENCIALES

Durante el ejercicio 2015, Banco Santander Chile informó como hechos esenciales los siguientes:

1. Con fecha 5 de enero de 2015 se informa que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) resolvió aplicar multa de UF 750 al Banco Santander Chile, por haber remitido en forma errónea los archivos D32 contenido en el sistema de Deudores del Manual de Sistemas de Información de la SBIF, correspondiente al período comprendido entre el 1 de noviembre de 2013 y 14 de marzo de 2014 y presentar inconsistencias en sus respectivas rectificaciones.
2. Con fecha 18 de marzo se informa que en su sesión ordinaria de 17 de marzo de 2015 el Directorio acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el 28 de abril de 2015, lo anterior con el objeto de tratar, entre otras materias, la proposición de distribuir un dividendo de \$1,75221599 por acción, correspondiente al 60% de las utilidades del ejercicio 2014 y destinar el 40% restante a incrementar las reservas del banco.
3. Con fecha 29 de abril se informa que en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 28 de abril se confirmó como director titular a don Orlando Poblete Iturrate, quien había sido designado previamente por el Directorio y fue electa como directora suplente en calidad de independiente doña Blanca Bustamante Bravo. Del mismo modo se adjunta copia de publicación efectuada en diario El Mercurio del 29 de abril relativa al pago de dividendo a efectuarse a partir de esa misma fecha.
4. Con fecha 21 de octubre se informa que en sesión de Directorio del 20 de octubre don Lisandro Serrano Spoerer renunció a su cargo de director titular.
5. Con fecha 18 de noviembre se informa que en sesión de Directorio del 17 de noviembre, don Orlando Poblete Iturrate ha sido designado como miembro del Comité de Directores y Auditoría.
6. Operaciones con partes relacionadas comunicadas como hechos esenciales:
 - a. Con fecha 29 de enero de 2015 se informa que en sesión ordinaria de directorio de fecha 27 de enero de 2015 se aprobaron los siguientes contratos para la prestación de servicios de tecnología:
 - a.1) Con la sociedad Produban España, contrato de prestación de servicios para aumento de capacidad de procesamiento (MIPS), infraestructura AMT depositario, infraestructura talla L Centro Información de capacidad de almacenamiento.

- a.2) Con la sociedad Isban España: prestación de servicios de soporte y mantenimiento de capital 2015.
- a.3) Con la sociedad Geoban España: prestación de servicios para el plan de Implantación calidad de datos sistemas de riesgos.
- Los contratos señalados fueron aprobadas con la opinión favorable de todos los directores.
- b. Con fecha 18 de marzo se informa que en sesión ordinaria de directorio del día 17 de marzo se aprobaron las siguientes contratos para la prestación de servicios de tecnología:
- b.1) Con la sociedad Isban España :Desarrollos corporativos de sistemas de información de gestión (MIS); (ii) Soporte de Sistema de Prevención de blanqueo de capitales (Norkom); (iii) Centro de Información Chile ; (iv) Desarrollo de proyectos Risk Data Agregation (RDA&RRF) para el sistema de información (MIS); (v) Desarrollo e Implantación de tecnología Fatwire 7.5 para la administración de contenidos en intranet; (vi) Desarrollo normativo ley única de FFMM en aplicación *Mobile*, y (vii) Instalación de diccionario de datos distribuido.
- b.2) Con la sociedad Geoban México, contrato de prestación de servicios para la implementación de carpeta virtual del cliente.
- Los contratos señalados fueron aprobadas con la opinión favorable de todos los directores.
- c. Con fecha 21 de abril se informa que en sesión ordinaria de directorio del día 16 de abril se aprobaron las siguientes contratos para la prestación de servicios de tecnología:
- c.1) Con la sociedad Produban Brasil: instalación y administración de plataforma cyber seguridad, orientado a cumplir con el plan director de seguridad 2015.
- c.2) Con la sociedad Produban España: (i) instalación y administración plataforma cyber seguridad; (ii) infraestructura y servicio Tallyman y, (iii) Infraestructura y servicio calculadora Rorac.
- c.3) Con la sociedad Isban España: (i) desarrollo y roll out Tallyman y (ii) herramienta auditoría interna a sucursales.
- Los contratos señalados fueron aprobadas con la opinión favorable de todos los directores.
- d. Con fecha 19 de junio se informa que en sesión ordinaria de directorio del día 16 de junio se aprobaron las siguientes contratos para la prestación de servicios de tecnología:
- d.1) Con la sociedad Produban España: ampliación espacio en disco ODS Chile.
- d.2) Con la sociedad Isban España: evaluación nueva funcionalidad ATM depositario DAI Inversiones; evaluación nuevas funcionalidades Apps; Sistema Notificaciones Pusch;
- Sistema Contratación Productos Estructurados y Sistema captura automática de transacciones.
- d.3) Con la sociedad Isban Portugal: sistema captura automática transacciones de mercado.
- Los contratos señalados fueron aprobadas con la opinión favorable de todos los directores.
- e. Con fecha 29 de julio se informa que en sesión ordinaria de directorio del día 27 de julio se aprobaron las siguientes contratos para la prestación de servicios de tecnología:
- e.1) Con la sociedad Produban España: adquisición licencia Oracle advance security.
- e.2) Con la sociedad Isban España: contrato denominado marca Pasaporte y aplicación de licencia Oracle.
- e.3) Con la sociedad Geoban España: contrato cambio alcance carpeta virtual clientes.
- Los contratos señalados fueron aprobadas con la opinión favorable de todos los directores que asistieron.
- f. Con fecha 30 de septiembre se informa que en sesión ordinaria de directorio del día 29 de septiembre se aprobaron las siguientes contratos para la prestación de servicios de tecnología:
- f.1) Con la sociedad Produban España: para sistema corporativo de pagos y suplemento apoyo a la migración.
- f.2) Con la sociedad Isban España: para la evaluación de nueva aplicación móvil para micropagos; para gestión de comités de gobierno corporativo Banco Santander; para aplicar conbtro de datos Norkom/Neo CRM y sistema corporativo de pagos y suplemento apoyo a la migración.
- Los contratos señalados fueron aprobadas con la opinión favorable de todos los directores que asistieron a la respectiva sesión, excusó su inasistencia el sr. Mauricio Larraín Garcés.
- g. Con fecha 21 de octubre se informa que en sesión ordinaria de directorio del día 20 de octubre se aprobaron las siguientes contratos para la prestación de servicios de tecnología:
- g.1) Con la sociedad Isban España: contrato denominado para la implantación de herramientas para gestión de riesgo en banca empresas e instituciones.
- g.2) Con la sociedad Isban España: contrato denominado mensajería PUSH.
- g.3) Contrato denominado Plan director de implementación de arquitectura de procesos Y CJ's.
- Los contratos señalados fueron aprobadas con la opinión favorable de todos los directores.

Estados financieros



Encuentra la versión completa de los Estados Financieros en el pendrive adjunto o en www.santander.cl

Informe de los Auditores Independientes

A los Señores Accionistas de Banco Santander Chile

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Banco Santander Chile y afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas

significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados del Banco con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. En consecuencia, no expresamos tal opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco Santander Chile y afiliadas al 31 de diciembre de 2015 y 2014, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Énfasis en una materia

Como se indica en nota 20 a los estados financieros consolidados, y de acuerdo con lo establecido en el capítulo B-1 del compendio de normas contables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras el Banco ha constituido provisiones adicionales sobre la cartera de colocaciones por MM\$35.000, con cargo a los resultados del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015.

Enero 18, 2016
Santiago, Chile

César Vega G.

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.cl acerca de 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.

Estados de situación financiera consolidado

	NOTA	Al 31 de diciembre de	
		2015	2014
		MM\$	MM\$
ACTIVOS			
Efectivo y depósitos en bancos	4	2.064.806	1.608.888
Operaciones con liquidación en curso	4	724.521	531.373
Instrumentos para negociación	5	324.271	774.815
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	6	2.463	-
Contratos de derivados financieros	7	3.205.926	2.727.563
Adeudado por bancos	8	10.861	11.918
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	9	24.535.201	22.179.938
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	10	2.044.411	1.651.598
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento		-	-
Inversiones en sociedades	11	20.309	17.914
Intangibles	12	51.137	40.983
Activo fijo	13	240.659	211.561
Impuestos corrientes	14	-	2.241
Impuestos diferidos	14	331.714	282.211
Otros activos	15	1.097.826	493.173
TOTAL ACTIVOS		34.654.105	30.534.176
PASIVOS			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	16	7.356.121	6.480.497
Operaciones con liquidación en curso	4	462.157	281.259
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	6	143.689	392.126
Depósitos y otras captaciones a plazo	16	12.182.767	10.413.940
Contratos de derivados financieros	7	2.862.606	2.561.384
Obligaciones con bancos	17	1.307.574	1.231.601
Instrumentos de deuda emitidos	18	5.957.095	5.785.112
Otras obligaciones financieras	18	220.527	205.125
Impuestos corrientes	14	17.796	1.077
Impuestos diferidos	14	3.906	7.631
Provisiones	20	329.118	310.592
Otros pasivos	21	1.045.869	220.853
TOTAL PASIVOS		31.889.225	27.891.197
PATRIMONIO			
Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:		2.734.699	2.609.896
Capital	23	891.303	891.303
Reservas	23	1.527.893	1.307.761
Cuentas de valoración	23	1.288	25.600
Utilidades retenidas		314.215	385.232
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores		-	-
Utilidad del ejercicio		448.878	550.331
Menos: Provisión para dividendos mínimos	23	(134.663)	(165.099)
Interés no controlador	25	30.181	33.083
TOTAL PATRIMONIO		2.764.880	2.642.979
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		34.654.105	30.534.176

Estados del resultado consolidado del periodo

Por los ejercicios terminados el

	NOTA	31 de diciembre de	
		2015	2014
		MM\$	MM\$
RESULTADOS OPERACIONALES			
Ingresos por intereses y reajustes	26	2.085.988	2.227.018
Gastos por intereses y reajustes	26	(830.782)	(909.914)
Ingreso neto por intereses y reajustes		1.255.206	1.317.104
Ingresos por comisiones	27	402.900	366.729
Gastos por comisiones	27	(165.273)	(139.446)
Ingreso neto por comisiones		237.627	227.283
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	28	(457.897)	(151.323)
Utilidad (pérdida) de cambio neta	29	603.396	272.212
Otros ingresos operacionales	34	15.642	14.834
Total ingresos operacionales		1.653.974	1.680.110
Provisiones por riesgo de crédito	30	(413.694)	(374.431)
INGRESO OPERACIONAL NETO		1.240.280	1.305.679
Remuneraciones y gastos del personal	31	(387.063)	(338.888)
Gastos de administración	32	(220.531)	(205.149)
Depreciaciones y amortizaciones	33	(53.614)	(44.172)
Deterioro	33	(21)	(36.664)
Otros gastos operacionales	34	(54.197)	(81.108)
Total gastos operacionales		(715.426)	(705.981)
RESULTADO OPERACIONAL		524.854	599.698
Resultado por inversiones en sociedades	11	2.588	2.165
Resultado antes de impuesto a la renta		527.442	601.863
Impuesto a la renta	14	(75.301)	(45.552)
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		452.141	556.311
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		448.878	550.331
Interés no controlador	25	3.263	5.980
Utilidad por acción atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:			
(expresada en pesos)			
Utilidad básica	23	2,382	2,920
Utilidad diluida	23	2,382	2,920

Indicadores GRI



INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Explicación
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	10-13, 14-17	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad.	22-23, 72-75, 109-110	
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización.	106, 127	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	4, 5	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	35, 40-41	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	127	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	96	La información presentada para este indicador está referida a Grupo Santander.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	106	
2.7	Mercados servidos.	96	La información presentada para este indicador está referida a Grupo Santander.
2.8	Dimensiones de la organización informante.	4, 5, 30, 38-39, 61, 96-97	
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad.		No hubo cambios al respecto en 2015.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	6-7	
3. PARÁMETROS DEL REPORTE			
PERFIL DE LA MEMORIA			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	126	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.		1 de enero al 30 de diciembre 2014.
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	126	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	127	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	126	
3.6	Cobertura de la memoria.	126	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	126	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		La información presentada está claramente establecida y definida, por lo que no afecta la comparabilidad.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	126	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener cualquier reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, y sus razones.	92	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Explicación
GRI 3.1			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		En 2015 no se han producido este tipo de modificaciones.

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria (Índice).	2	
------	--	---	--

VERIFICACIÓN

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

GOBIERNO

4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno.	24-25	
4.2	Funciones del más alto ejecutivo.	24	
4.3	Estructura directiva unitaria.	18-21, 24	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	27, 109	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	24, 106	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	22, 29, 107-108	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	24	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	22, 36, 100-101	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	25, 26	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	27	

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	91	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos externos, así como cualquier otra iniciativa externa que la organización suscriba o apruebe.	87, 91	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y apoya.		Acción, ABIF, Cámara Española de Comercio, Comunidad Mujer, Fundación Paz Ciudadana, Generación Empresarial, Pacto Global, y USEC.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	37, 93, 102-103	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	37, 93	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	93	

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Explicación
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	93	
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
DMA EC	Enfoque de gestión económico.	38, 39	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.		Ver información en www.santander.cl
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	91	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		Este indicador no se registra.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Crédito por gasto en capacitación: \$1.706.099.199. Crédito por donaciones: \$1.325.506.767. Crédito por adquisición de activos fijos: \$22.477.500.
PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	59	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	92	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.		El Modelo Corporativo de Recursos Humanos de Grupo Santander está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales en los países en los que está presente, por lo que no cuenta con este tipo de procedimientos específicos.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	85, 87-88,	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	4, 5, 87-89	
INDICADORES DE IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL			
DMA EN	Enfoque de gestión ambiental.	23	
MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	4	

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Explicación
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	4	Esta información no está presentada en porcentajes sino que en cifras totales, resultantes de las distintas iniciativas.
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	4	Debido a su naturaleza de empresa de servicio de la industria financiera, Banco Santander no tiene consumo primario de energía. Esta es provista por las distintas empresas distribuidoras correspondientes a la ubicación de las oficinas de la empresa a lo largo de Chile.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Se trata de información considerada no material.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	4, 91	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	90, 91	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	4, 90-91	
AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	4	No se desglosa la fuente ya que Banco Santander no realiza captación directa de agua. Esta proviene de los servicios sanitarios correspondientes a la ubicación de las oficinas de la empresa a lo largo de Chile.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		Banco Santander no realiza captación directa de agua. Los servicios sanitarios provienen de las empresas concesionarias correspondientes a cada localidad.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		Debido a la naturaleza de las operaciones de Banco Santander, el consumo de agua es poco significativo. Por lo tanto, el foco de las acciones está en su ahorro más que en el reciclaje y la reutilización.
BIODIVERSIDAD			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual no afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad. En el radio urbano, la empresa opera respetando la normativa ambiental legal vigente.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	4	

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Explicación
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		Banco Santander no emite otro tipo de gases de efecto invernadero.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	4	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		Banco Santander no emite sustancias que destruyen la capa de ozono.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		Por su actividad, Banco Santander no emite NO y SO.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo que el agua se capta y vierte a través de la red urbana.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	4	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		Por su actividad, Banco Santander no genera derrames.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		Banco Santander no transporta, importa ni exporta residuos peligrosos.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		Por la naturaleza de su operación, Banco Santander vierte agua exclusivamente a través de la red urbana.
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		Banco Santander ofrece servicios financieros que no tienen impactos ambientales significativos.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		Banco Santander ofrece servicios financieros por lo tanto sus actividades no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		Banco Santander no registra multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental vigente.
TRANSPORTE			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		Por su naturaleza, Banco Santander no genera impactos ambientales significativos.
GENERAL			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		Banco Santander no tiene registros de este indicador durante el período.
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL			
DMA LA	Enfoque de gestión social.	23, 57	
EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	61	Falta desglose por región.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	61	Falta desglose por sexo y región.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	60	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Explicación
GRI 3.1			
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosado por sexo.		Banco Santander no realizó durante el período un registro de los días de licencias asociadas a permisos de maternidad y paternidad.
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	61	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		Banco Santander no cuenta con una política relacionada a este aspecto. No obstante, los cambios importantes en la organización son comunicados con anticipación.
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	61	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	61	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	61	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	61	Falta desglose según acuerdo sindical.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	59	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	58	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	58	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	61	Falta mayor desglose para el gobierno corporativo (edad y pertenencia a minorías).
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		La política de compensaciones de Banco Santander se basa en la equidad interna y la competitividad de los empleados, independiente del género.
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
DMA HR	Enfoque de gestión de derechos humanos.	23	Ver también www.santander.cl (sección "Nuestro Banco").
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	92	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	92	

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Explicación
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		El curso de inducción para los nuevos empleados incluye un módulo de sostenibilidad, donde se entrega información al respecto.
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		En 2015 no se registraron incidentes de discriminación o quejas relacionadas. Banco Santander además cuenta con dos documentos que tratan este tema: la Política General de DDHH de Grupo Santander, y el Código General de Conducta. Además, adhiere a los Principios del Pacto Mundial, en los que se incluyen el deber de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos de manera universal.
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIONES COLECTIVAS			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		No se han identificado actividades de este tipo en el contexto de la operación de Banco Santander.
EXPLOTACIÓN INFANTIL			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		No se han producido este tipo de casos desde que entraran en vigencia estas normas y exigencias explicadas para HR 4.
TRABAJOS FORZADOS			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		Dado el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales, además de la estructura contractual de Banco Santander, no existen operaciones con estas características.
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		Se trata de información considerada no material por Banco Santander.
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		No existieron incidentes relacionados con violaciones a los derechos de los indígenas.
EVALUACIÓN			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	92	
REMEDIACIÓN			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.		No hubo quejas al respecto en 2015.
COMUNIDAD			
DMA SO	Enfoque de gestión de sociedad.	82	Ver también www.santander.cl (sección "Nuestro Banco").

INDICADOR GRI 3.1	DESCRIPCIÓN	Ubicación	Explicación
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		Banco Santander no posee iniciativas formales que analicen los impactos que sus programas tienen en las comunidades, ya que éstos son llevados a cabo en alianza con ONG's y fundaciones. Sin embargo, se llevan a cabo análisis específicos cuando los riesgos detectados así lo recomiendan. Por otra parte, y como forma de maximizar los impactos positivos en la sociedad y mitigar los negativos, cuenta con el programa de educación financiera Sanodelucas.cl, y desde 18 años se realiza el programa Santander Universidades.
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.		
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades.		

CORRUPCIÓN

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	28-29, 108	Aplica a la totalidad de las unidades de negocio sensibles.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	22	Todos los funcionarios de Banco Santander deben suscribir el Código General de Conducta, y realizar un curso anual de E-Learning sobre la materia. Además, las personas pertenecientes a áreas claves del banco tuvieron que hacer una declaración por escrito de todos los eventuales conflictos, teniendo además la obligación de informar cualquier situación que lo amerite.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	28-29, 108	

POLÍTICA PÚBLICA

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".		La relación de Banco Santander con las instituciones públicas se articula a través de las asociaciones sectoriales a las que pertenece. Adicionalmente, en 2012 se creó la División Comunicaciones, Estudios, Políticas Públicas y Sostenibilidad, con la finalidad de contribuir a la discusión de temas relevantes para la sociedad y el sector financiero.
SO6	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		No se realizan aportaciones a instituciones políticas.

COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		El mercado financiero chileno está altamente regulado (SBIF, SERNAC, SVS, etc.) y tiene muchos competidores, por lo que no existe monopolio.
-----	--	--	--

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	110
-----	--	-----

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

DMA PR	Enfoque de gestión de responsabilidad de los productos.	52, 53
---------------	---	--------

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Los productos y servicios de Santander no afectan la salud de sus clientes. A través del Código General de Conducta y políticas internas se resguardan los datos e información de clientes, procurando su seguridad. Asimismo, las políticas corporativas de comercialización de productos y servicios evitan la venta inadecuada y procuran el seguimiento de todas las fases de estos.
-----	---	--

PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se registraron.
-----	--	--------------------

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Todos los productos y servicios financieros cumplen con la normativa legal. Los detalles están disponibles en www.santander.cl .
-----	--	--

PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	47
-----	--	----

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	46-48
-----	--	-------

COMUNICACIONES Y MARKETING

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Banco Santander es miembro de la Asociación Nacional de Avisadores, cuyas empresas asociadas adhieren voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria, aplicado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria.
-----	--	---

PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se recibieron sanciones en temas de marketing en 2015.
-----	--	---

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Durante el ejercicio no se registraron reclamos al respecto.
-----	--	--

ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9	Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	110
-----	---	-----

Proceso de elaboración

Banco Santander publica anualmente este tipo de informes para dar cuenta de la gestión y los principales logros, avances y acciones de la empresa, correspondientes al período del 1 de enero al 31 de diciembre 2015.

La información presentada ha sido elaborada con las mismas técnicas de medición y cifras de reportes anteriores, con excepción de algunos datos, en cuyo caso se indica oportunamente la modificación y la razón de esta.

Los límites de cobertura y alcance están definidos por el ámbito de las operaciones de Banco Santander en Chile, lo que abarca la Banca Comercial, Banefe y Santander Global Corporate Banking. También incluye

las políticas corporativas relacionadas a la sostenibilidad y cifras globales 2015 del Grupo Santander, que están presentadas en euros. Los números relativos a las operaciones en el país están expresados en pesos chilenos.

El cambio más significativo del período informado correspondió a la decisión de reunir en una sola publicación las dos memorias (financiera y de sostenibilidad) que anualmente desarrolla Banco Santander para dar cuenta de nuestros logros y desafíos. Este informe sigue inspirado en los lineamientos definidos por el GRI para elaborar estos documentos, y se encuentra disponible en www.santander.cl.



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

RELACIÓN CON ACCIONISTAS E INVERSORES

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

Robert Moreno

Gerente de Relaciones con Inversionistas
Robert.moreno@santander.cl

ATENCIÓN ACCIONISTAS

Desde Chile: (2) 2 320 2222
Desde el extranjero: (56 2) 2 320 2222

Pedro Gallardo

Jefe Relación con Inversionistas
accionistas@santander.cl

GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

María Cristina Marcet
Gerente de Sostenibilidad
cmarcet@santander.cl

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

VOX (600) 320 3000
www.santander.cl

DEFENSORÍA DEL CLIENTE

www.defensoriadelclientedeabif.cl

Realización

Ediciones de la Lumbre / www.edicionesdelalumbre.cl
dioslascría diseño / www.dioslascría.cl

Impresión

Fyrmagráfica / www.fyrmagrafica.cl



El papel de este reporte
proviene de bosques
manejados de manera
sustentable y fuentes
controladas.
www.pefc.org

2015

Estados Financieros
Banco Santander Chile



CONTENIDO

Estados Financieros Consolidados

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO	05
ESTADOS DEL RESULTADO CONSOLIDADO DEL PERIODO	06
ESTADOS DE OTRO RESULTADO INTEGRAL CONSOLIDADO DEL PERIODO.....	07
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO.....	08
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO.....	09

Notas a los Estados Financieros Consolidados

NOTA N°01 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS	11
NOTA N°02 HECHOS RELEVANTES	41
NOTA N°03 SEGMENTOS DE NEGOCIO	42
NOTA N°04 EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	45
NOTA N°05 INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN	46
NOTA N°06 OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRESTAMOS DE VALORES	47
NOTA N°07 CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES.....	50
NOTA N°08 ADEUDADO POR BANCOS	57
NOTA N°09 CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES.....	58
NOTA N°10 INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLES PARA LA VENTA.....	65
NOTA N°11 INVERSIONES EN SOCIEDADES	69
NOTA N°12 INTANGIBLES.....	71
NOTA N°13 ACTIVO FIJO	73
NOTA N°14 IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS	76
NOTA N°15 OTROS ACTIVOS.....	81
NOTA N°16 DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES.....	82
NOTA N°17 OBLIGACIONES CON BANCOS	83
NOTA N°18 INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES.....	86
NOTA N°19 VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS.....	93
NOTA N°20 PROVISIONES.....	95
NOTA N°21 OTROS PASIVOS.....	97
NOTA N°22 CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS	98
NOTA N°23 PATRIMONIO.....	100
NOTA N°24 REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA)	103
NOTA N°25 INTERES NO CONTROLADOR (MINORITARIOS).....	105
NOTA N°26 INTERESES Y REAJUSTES	108
NOTA N°27 COMISIONES	110
NOTA N°28 RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS	111
NOTA N°29 RESULTADO NETO DE CAMBIO	112
NOTA N°30 PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO.....	113
NOTA N°31 REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL.....	114
NOTA N°32 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	115
NOTA N°33 DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS.....	116
NOTA N°34 OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES	117
NOTA N°35 OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS	118
NOTA N°36 PLANES DE PENSIONES	122
NOTA N°37 VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS.....	125
NOTA N°38 ADMINISTRACION DE RIESGOS.....	131
NOTA N°39 HECHOS POSTERIORES.....	144

Informe de los Auditores Independientes

A los Señores Accionistas de Banco Santander Chile

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Banco Santander Chile y afiliadas, que comprenden los estados de situación financiera consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas

significativas de los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados del Banco con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. En consecuencia, no expresamos tal opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco Santander Chile y afiliadas al 31 de diciembre de 2015 y 2014, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Énfasis en una materia

Como se indica en nota 20 a los estados financieros consolidados, y de acuerdo con lo establecido en el capítulo B-1 del compendio de normas contables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras el Banco ha constituido provisiones adicionales sobre la cartera de colocaciones por MM\$35.000, con cargo a los resultados del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015.

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.cl acerca de 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.



Enero 18, 2016
Santiago, Chile


César Vega G.

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO

		Al 31 de diciembre de	
		2015	2014
	NOTA	MM\$	MM\$
ACTIVOS			
Efectivo y depósitos en bancos	4	2.064.806	1.608.888
Operaciones con liquidación en curso	4	724.521	531.373
Instrumentos para negociación	5	324.271	774.815
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	6	2.463	-
Contratos de derivados financieros	7	3.205.926	2.727.563
Adeudado por bancos	8	10.861	11.918
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	9	24.535.201	22.179.938
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	10	2.044.411	1.651.598
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento		-	-
Inversiones en sociedades	11	20.309	17.914
Intangibles	12	51.137	40.983
Activo fijo	13	240.659	211.561
Impuestos corrientes	14	-	2.241
Impuestos diferidos	14	331.714	282.211
Otros activos	15	1.097.826	493.173
TOTAL ACTIVOS		34.654.105	30.534.176
PASIVOS			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	16	7.356.121	6.480.497
Operaciones con liquidación en curso	4	462.157	281.259
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	6	143.689	392.126
Depósitos y otras captaciones a plazo	16	12.182.767	10.413.940
Contratos de derivados financieros	7	2.862.606	2.561.384
Obligaciones con bancos	17	1.307.574	1.231.601
Instrumentos de deuda emitidos	18	5.957.095	5.785.112
Otras obligaciones financieras	18	220.527	205.125
Impuestos corrientes	14	17.796	1.077
Impuestos diferidos	14	3.906	7.631
Provisiones	20	329.118	310.592
Otros pasivos	21	1.045.869	220.853
TOTAL PASIVOS		31.889.225	27.891.197
PATRIMONIO			
Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:		2.734.699	2.609.896
Capital	23	891.303	891.303
Reservas	23	1.527.893	1.307.761
Cuentas de valoración	23	1.288	25.600
Utilidades retenidas		314.215	385.232
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores		-	-
Utilidad del ejercicio		448.878	550.331
Menos: Provisión para dividendos mínimos	23	(134.663)	(165.099)
Interés no controlador	25	30.181	33.083
TOTAL PATRIMONIO		2.764.880	2.642.979
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		34.654.105	30.534.176

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DEL RESULTADO CONSOLIDADO DEL PERIODO
Por los ejercicios terminados el

	NOTA	31 de diciembre de	
		2015 MM\$	2014 MM\$
RESULTADOS OPERACIONALES			
Ingresos por intereses y reajustes	26	2.085.988	2.227.018
Gastos por intereses y reajustes	26	(830.782)	(909.914)
Ingreso neto por intereses y reajustes		1.255.206	1.317.104
Ingresos por comisiones	27	402.900	366.729
Gastos por comisiones	27	(165.273)	(139.446)
Ingreso neto por comisiones		237.627	227.283
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	28	(457.897)	(151.323)
Utilidad (pérdida) de cambio neta	29	603.396	272.212
Otros ingresos operacionales	34	15.642	14.834
Total ingresos operacionales		1.653.974	1.680.110
Provisiones por riesgo de crédito	30	(413.694)	(374.431)
INGRESO OPERACIONAL NETO		1.240.280	1.305.679
Remuneraciones y gastos del personal	31	(387.063)	(338.888)
Gastos de administración	32	(220.531)	(205.149)
Depreciaciones y amortizaciones	33	(53.614)	(44.172)
Deterioro	33	(21)	(36.664)
Otros gastos operacionales	34	(54.197)	(81.108)
Total gastos operacionales		(715.426)	(705.981)
RESULTADO OPERACIONAL		524.854	599.698
Resultado por inversiones en sociedades	11	2.588	2.165
Resultado antes de impuesto a la renta		527.442	601.863
Impuesto a la renta	14	(75.301)	(45.552)
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		452.141	556.311
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		448.878	550.331
Interés no controlador	25	3.263	5.980
Utilidad por acción atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:			
(expresada en pesos)			
Utilidad básica	23	2,382	2,920
Utilidad diluida	23	2,382	2,920

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE OTRO RESULTADO INTEGRAL CONSOLIDADO DEL PERIODO
 Por los ejercicios terminados el

	NOTA	31 de diciembre de	
		2015 MM\$	2014 MM\$
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO			
		452.141	556.311
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO			
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	10	(28.777)	20.844
Coberturas de flujo de efectivo	23	(2.099)	18.982
Otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio, antes de impuesto		(30.876)	39.826
Impuesto a la renta relacionado con otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio	14	6.462	(8.289)
Total de otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio		(24.414)	31.537
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO		-	-
TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS DEL EJERCICIO		427.727	587.848
Atribuible a :			
Tenedores patrimoniales del Banco		424.566	581.895
Interés no controlador	25	3.161	5.953

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO
 Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014

	RESERVAS			CUENTAS DE VALORACION			UTILIDADES RETENIDAS			Total atribuible a tenedores patrimoniales MM\$	Interés no controlador MM\$	Total Patrimonio MM\$
	Capital MM\$	Reservas y otras utilidades retenidas MM\$	Fusión de sociedades bajo control común MM\$	Instrumentos de Inversión disponibles para la venta MM\$	Coberturas de flujo de efectivo MM\$	Impuesto a la renta MM\$	Utilidades retenidas de ejercicios anteriores MM\$	Utilidades del ejercicio MM\$	Provisión para dividendo mínimo MM\$			
Saldos al 31 de diciembre de 2013	891.303	1.133.215	(2.224)	802	(8.257)	1.491	-	441.926	(132.578)	2.325.678	28.504	2.354.182
Distribución resultado ejercicio anterior	-	-	-	-	-	-	441.926	(441.926)	-	-	-	-
Saldos al 1 de enero de 2014	891.303	1.133.215	(2.224)	802	(8.257)	1.491	441.926	-	(132.578)	2.325.678	28.504	2.354.182
Aumento o disminución de capital y reservas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1.374)	(1.374)
Transacciones con acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos/retiros realizados	-	-	-	-	-	-	(265.156)	-	132.578	(132.578)	-	(132.578)
Otros movimientos patrimoniales	-	176.770	-	-	-	-	(176.770)	-	-	-	-	-
Provisiones para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	(165.099)	(165.099)	-	(165.099)
Subtotales	-	176.770	-	-	-	-	(441.926)	-	(32.521)	(297.677)	(1.374)	(299.051)
Otros resultados integrales	-	-	-	20.878	18.982	(8.296)	-	-	-	31.564	(27)	31.537
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	550.331	-	550.331	5.980	556.311
Subtotales	-	-	-	20.878	18.982	(8.296)	-	550.331	-	581.895	5.953	587.848
Patrimonio al 31 de diciembre de 2014	891.303	1.309.985	(2.224)	21.680	10.725	(6.805)	-	550.331	(165.099)	2.609.896	33.083	2.642.979
Patrimonio al 31 de diciembre de 2014	891.303	1.309.985	(2.224)	21.680	10.725	(6.805)	-	550.331	(165.099)	2.609.896	33.083	2.642.979
Distribución resultado ejercicio anterior	-	-	-	-	-	-	550.331	(550.331)	-	-	-	-
Saldos al 1 de enero de 2015	891.303	1.309.985	(2.224)	21.680	10.725	(6.805)	550.331	-	(165.099)	2.609.896	33.083	2.642.979
Aumento o disminución de capital y reservas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transacciones con acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos/retiros realizados	-	-	-	-	-	-	(330.199)	-	165.099	(165.100)	-	(165.100)
Otros movimientos patrimoniales (*)	-	220.132	-	-	-	-	(220.132)	-	-	-	(6.063)	(6.063)
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	(134.663)	(134.663)	-	(134.663)
Subtotales	-	220.132	-	-	-	-	(550.331)	-	30.436	(299.763)	(6.063)	(305.826)
Otros resultados integrales	-	-	-	(28.645)	(2.099)	6.432	-	-	-	(24.312)	(102)	(24.414)
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	448.878	-	448.878	3.263	452.141
Subtotales	-	-	-	(28.645)	(2.099)	6.432	-	448.878	-	424.566	3.161	427.727
Saldos al 31 de diciembre de 2015	891.303	1.530.117	(2.224)	(6.965)	8.626	(373)	-	448.878	(134.663)	2.734.699	30.181	2.764.880

(*)Ver Nota 1 letra b), para interés no controlador.

Período	Resultado atribuible a tenedores patrimoniales MM\$	Destinado a reservas MM\$	Destinado a dividendos MM\$	Porcentaje distribuido %	N° de acciones	Dividendo por acción (en pesos)
Año 2014 (Junta Accionistas abril 2015)	550.331	220.132	330.199	60	188.446.126.794	1,752
Año 2013 (Junta Accionistas abril 2014)	441.926	176.770	265.156	60	188.446.126.794	1,407

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO
Por los ejercicios terminados el

		31 de diciembre de	
		2015	2014
		MM\$	MM\$
NOTA			
A – FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:			
	UTILIDAD CONSOLIDADA ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	527.442	601.863
	Cargos (abonos) a resultados que no significan movimiento de efectivo	(959.238)	(1.009.143)
	Depreciaciones y amortizaciones	53.614	44.172
	Deterioro de activo fijo e intangibles	21	36.664
	Provisiones por activos riesgosos	481.834	433.408
	Provisión ajuste a valor de mercado de inversiones	(3.001)	(11.285)
	Utilidad por inversiones en sociedades	(2.588)	(2.165)
	Utilidad en venta de bienes recibidos en pago	(11.658)	(11.100)
	Provisiones por bienes recibidos en pago	7.803	4.045
	Utilidad en venta de sociedades controladas	-	-
	Utilidad en venta de activos fijos	(397)	(687)
	Castigo de bienes recibidos en pago	9.327	4.694
	Ingresos netos por intereses	(1.255.206)	(1.317.104)
	Ingresos netos comisiones	(237.627)	(227.283)
	Otros cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo	45.406	115.240
	Cambios en los activos y pasivos por impuestos diferidos	(46.766)	(77.742)
	Aumento/disminución de activos y pasivos de operación	1.129.989	698.589
	Disminución (aumento) de créditos y cuentas por cobrar a clientes	(2.083.854)	(1.674.156)
	Disminución (aumento) de inversiones financieras	(57.731)	(437.853)
	Disminución (aumento) por contratos de retrocompra (activos)	2.463	17.469
	Disminución (aumento) de adeudados por bancos	(1.057)	113.477
	Disminución (aumento) de bienes recibidos o adjudicados en pago	4.157	(3.346)
	Aumento de acreedores en cuentas corrientes	744.863	727.604
	Aumento (disminución) de depósitos y otras captaciones a plazo	1.768.827	738.668
	Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del país	(66.006)	65.506
	Aumento (disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo	130.763	132.130
	Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del exterior	142.069	(516.156)
	Aumento (disminución) de obligaciones con el Banco Central de Chile	(90)	(126)
	Aumento (disminución) por contratos de retrocompra (pasivos)	(248.437)	183.154
	Aumento (disminución) por otras obligaciones financieras	15.402	15.344
	Aumento neto de otros activos y pasivos	(1.254.822)	(791.457)
	Rescate de letras de crédito	(26.720)	(29.668)
	Emisión de bonos hipotecarios	-	36.941
	Emisión de bonos corrientes	878.389	1.196.273
	Rescate de bonos hipotecarios y pago de intereses	(5.343)	(4.195)
	Rescate de bonos corrientes y pago de intereses	(231.972)	(574.507)
	Intereses y reajustes percibidos	2.093.028	2.235.437
	Intereses y reajustes pagados	(836.544)	(913.800)
	Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	278	119
	Comisiones percibidas	402.900	366.729
	Comisiones pagadas	(165.273)	(139.446)
	Impuesto a la renta	(75.301)	(45.552)
	Total flujos generados (utilizados) en actividades operacionales	698.193	291.309

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO
 Por los ejercicios terminados el

	NOTA	31 de diciembre de	
		2015 MM\$	2014 MM\$
B – FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSION:			
Adquisiciones de activos fijos	13	(65.111)	(59.088)
Enajenaciones de activos fijos	13	121	172
Adquisiciones de inversiones en sociedades	11	(302)	(6.313)
Enajenaciones de inversiones en sociedades		-	-
Adquisiciones de activos intangibles	12	(27.573)	(27.437)
Total flujos generados (utilizados) en actividades de inversión		(92.865)	(92.666)
C – FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:			
Originados por actividades de financiamiento de tenedores patrimoniales		(340.596)	(274.042)
Aumento de otras obligaciones		-	-
Emisión bonos subordinados		-	-
Rescate de bonos subordinados y pago de intereses		(10.397)	(8.886)
Dividendos pagados		(330.199)	(265.156)
Originados por actividades de financiamiento del interés no controlador		-	-
Dividendos y/o retiros pagados		-	-
Total flujos utilizados en actividades de financiamiento		(340.596)	(274.042)
D – VARIACION EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE DURANTE EL EJERCICIO		264.732	(75.399)
E – EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPO DE CAMBIO		203.436	34.893
F – SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO		1.859.002	1.899.508
SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	4	2.327.170	1.859.002
Conciliación de provisiones para el Estado Consolidado de Flujos de Efectivo del ejercicio			
		Al 31 de diciembre de	
		2015	2014
		MM\$	MM\$
Provisiones por riesgo crédito para el Estado de Flujos de Efectivo		481.834	433.408
Recuperación de créditos castigados		(68.140)	(58.977)
Gasto por provisiones por riesgo crédito		413.694	374.431

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS

INFORMACIÓN CORPORATIVA

Banco Santander Chile es una sociedad anónima bancaria, organizada bajo las leyes de la República de Chile, domiciliada en calle Bandera N°140 Santiago, que provee una amplia gama de servicios bancarios generales a sus clientes, que van desde personas a grandes corporaciones. Banco Santander Chile y sus afiliadas (conjuntamente referidas más adelante como “Banco” o “Banco Santander Chile”) ofrecen servicios bancarios comerciales y de consumo, además de otros servicios, incluyendo factoring, recaudaciones, leasing, valores y corretaje de seguros, fondos mutuos y administración de fondos de inversión e inversiones bancarias.

Banco Santander España controla a Banco Santander Chile a través de su participación en Teatinos Siglo XXI Inversiones Ltda. y Santander Chile Holding S.A., las cuales son subsidiarias controladas por Banco Santander España. Al 31 de diciembre de 2015, Banco Santander España posee o controla directa e indirectamente el 99,5% de Santander Chile Holding S.A. y el 100% de Teatinos Siglo XXI Inversiones Ltda. Esto otorga a Banco Santander España el control sobre el 67,18% de las acciones del Banco.

a) Bases de preparación

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados de acuerdo al Compendio de Normas Contables e instrucciones emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), organismo fiscalizador que de acuerdo al Artículo 15 de la Ley General de Bancos establece que los bancos deben utilizar los criterios contables dispuestos por esa Superintendencia y en todo aquello que no sea tratado por ella si no se contraponen con sus instrucciones, deben ceñirse a los criterios contables de general aceptación, que corresponden a las normas técnicas emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G., coincidentes con las Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera (NIIF o IFRS, por sus siglas en inglés) acordados por el International Accounting Standards Board (IASB). En caso de existir discrepancias entre los principios contables y los criterios contables emitidos por la SBIF (Compendio de Normas Contables e instrucciones) primarán estos últimos.

Para los propósitos de estos Estados Financieros Consolidados, el Banco utiliza ciertos términos y convenciones para las monedas. “USD” hace referencia a “dólar americano”, “EUR” hace referencia a “euro”, “CNY” hace referencia a “yuan chino”, “CHF” hace referencia a “franco suizo”, y “UF” hace referencia a “unidad de fomento”.

Las notas a los Estados Financieros Consolidados, contienen información adicional a la presentada en los Estados de Situación Financiera Consolidado, en los Estados del Resultado Consolidado, Estados de Otro Resultado Integral Consolidado, Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidado y en los Estados de Flujos de Efectivo Consolidado. En ellas se suministra descripciones narrativas o desagregación de tales estados en forma clara, relevante, fiable y comparable.

b) Bases de preparación de los Estados Financieros

Los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2015 y 2014, incorporan los estados financieros del Banco y las sociedades controladas (subsidiarias). El control se obtiene cuando el Banco está expuesto, o tiene derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre ésta. Específicamente, el Banco controla una participada si y sólo si éste reúne todos los elementos siguientes:

- i. poder sobre la participada (es decir, posee derechos que le otorgan la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes de la participada);
- ii. exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada;
- iii. y capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

Cuando el Banco tiene menos de la mayoría de los derechos de voto sobre una participada, pero dichos derechos de voto son suficientes para tener la capacidad factible de dirigir unilateralmente las actividades relevantes, entonces se concluirá que el Banco tiene el control. El Banco considera todos los factores y circunstancias relevantes en la evaluación si los derechos de voto son suficientes para obtener el control, estos incluyen:

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación:

- La cuantía de los derechos a voto que posee el Banco en relación a la cuantía y dispersión de los que mantienen otros tenedores de voto.
- Los derechos de voto potenciales mantenidos por el inversor, otros tenedores de voto u otras partes.
- Derechos que surgen de otros acuerdos contractuales.
- Cualesquiera hechos y circunstancias adicionales que indiquen que el inversor tiene, o no tiene, la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes en el momento en que esas decisiones necesiten tomarse, incluyendo los patrones de conducta de voto en reuniones de accionistas anteriores.

El Banco reevalúa si tiene o no el control sobre una participada cuando los hechos o circunstancias indican que existen cambios en uno o más de los elementos de control arriba listados.

Las pérdidas de control dan lugar a una baja de las cuentas de activo y pasivos de la entidad que ha dejado de ser subsidiaria del Estado de Situación Financiera Consolidado y el reconocimiento de la pérdida o ganancia asociada a la pérdida de control.

Los Estados Financieros Consolidados, comprenden los estados financieros separados (individuales) del Banco y de las sociedades que participan en la consolidación, e incluyen los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogenizar las políticas contables y criterios de valoración aplicados por el Banco, junto con la eliminación todos los saldos y transacciones entre las sociedades consolidadas.

Adicionalmente, la participación de terceros en el patrimonio del Banco consolidado es presentada como “Interés no controlador” en el Estado de Situación Financiera Consolidado. Su participación en las utilidades del año es presentada como “Utilidad atribuible a interés no controlador” en el Estado de Situación Financiera Consolidado.

La siguiente tabla muestra la composición de las entidades sobre las cuales el Banco tiene la capacidad de ejercer control, por lo tanto forman parte del perímetro de consolidación:

i. Entidades controladas por el Banco a través de la participación en patrimonio

Nombre de subsidiaria	Actividad Principal	Lugar de Incorporación y operación	Porcentaje de participación					
			Al 31 de diciembre de					
			2015			2014		
			Directo %	Indirecto %	Total %	Directo %	Indirecto %	Total %
Santander Corredora de Seguros Limitada	Corretaje de seguros	Santiago, Chile	99,75	0,01	99,76	99,75	0,01	99,76
Santander Corredores de Bolsa Limitada(*)	Corretaje de instrumentos financieros	Santiago, Chile	50,59	0,41	51,00	50,59	0,41	51,00
Santander Agente de Valores Limitada	Corretaje de valores	Santiago, Chile	99,03	-	99,03	99,03	-	99,03
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	Adquisición de créditos y emisión de títulos de deuda	Santiago, Chile	99,64	-	99,64	99,64	-	99,64

El detalle de las participaciones no controladoras se observa en la Nota 25 Interés no controlador.

(*) El 19 de junio de 2015, Santander Corredores de Bolsa Limitada informo como hecho esencial a la SVS la transformación a compañía de responsabilidad limitada y la adecuación de su capital social, esto en conformidad de la NCG N°16 y N°30 y en relación a los artículos 9° y 10° de la Ley 18.045.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

ii. Entidades controladas por el Banco a través de otras consideraciones

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, las siguientes sociedades han sido consolidadas basados en que las actividades relevantes de éstas son determinadas por el Banco(sociedades de apoyo al giro) y por ende, éste ejerce control:

Santander Gestión de Recaudación y Cobranza Limitada
Bansa Santander S.A.

Durante el 2015, Multinegocios S.A., Servicios Administrativos y Financieros Limitada y Multiservicios de Negocios Limitada han dejado de prestar el servicio de fuerza de ventas al Banco, situación por la cual éste ya no posee control sobre sus actividades relevantes, y, por lo tanto, al 30 de junio de 2015 han sido excluidas del perímetro de consolidación.

A partir del 1 de agosto de 2014, Fiscalex Limitada fue absorbida por Santander Gestión de Recaudación y Cobranza Limitada.

iii. Entidades asociadas

Las entidades asociadas son aquellas entidades sobre las que el Banco tiene capacidad para ejercer una influencia significativa, aunque no control o control conjunto. Habitualmente, esta capacidad se manifiesta en una participación igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad y se valorizan por el “método de la participación”.

Las siguientes entidades son consideradas “Entidades asociadas”, en las cuales el Banco tiene participación y son reconocidas a través del método de participación:

Nombre Asociadas	Actividad principal	Lugar de incorporación y operación	Porcentaje de participación	
			Al 31 de diciembre de	
			2015	2014
			%	%
Redbanc S.A.	Servicios de cajeros automáticos	Santiago, Chile	33,43	33,43
Transbank S.A.	Servicios de tarjetas de crédito y débito	Santiago, Chile	25,00	25,00
Centro de Compensación Automatizado S.A.	Servicios de transferencias electrónicas de fondos y compensación	Santiago, Chile	33,33	33,33
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	Depósito de valores de oferta pública	Santiago, Chile	29,29	29,29
Cámara Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	Compensación de pagos	Santiago, Chile	14,23	14,14
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	Administración de medios de acceso	Santiago, Chile	20,00	20,00
Sociedad Nexus S.A.	Procesador de tarjetas de créditos	Santiago, Chile	12,90	12,90
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	Administración de la infraestructura de mercado financiero de instrumentos derivados	Santiago, Chile	11,11	11,11

En el caso de Nexus S.A. y Cámara Compensación de Pagos de Alto Valor S.A., Banco Santander Chile posee un representante en el Directorio de dichas sociedades, razón por la cual la Administración ha concluido que ejerce influencia significativa sobre las mismas.

En el caso de Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A. el Banco participa, a través de sus ejecutivos, activamente en la administración y en el proceso de organización, razón por la cual la Administración ha concluido que ejerce influencia significativa sobre la misma.

En abril de 2015, la sociedad Transbank en Junta Extraordinaria de Accionista acordó un aumento de capital, Banco Santander suscribió dicho contrato manteniendo su participación de 25%.

En octubre de 2015, HSBC Bank Chile vendió a Banco Santander las acciones que poseía en Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.. Esta transacción aumento la participación del Banco a 14.23% en la mencionada sociedad.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

iv. Inversiones en otras sociedades

En este rubro son presentadas aquellas entidades en las cuales el Banco no posee control ni influencia significativa. Estas participaciones son presentadas al valor de compra (costo histórico) menos cualquier deterioro, de existir.

c) Interés no controlador

El interés no controlador representa la porción de las pérdidas y ganancias y los activos netos, de los cuales, directa o indirectamente, el Banco no es dueño. Es presentado separadamente dentro del Estado del Resultado Consolidado, y dentro del patrimonio en el Estado de Situación Financiera Consolidado, separadamente del patrimonio de los accionistas.

En el caso de las Entidades controladas a través de otras consideraciones, el 100% de sus Resultados y Patrimonios es presentado en interés no controlador, debido a que el Banco solamente tiene control sobre éstas, pero no posee participación.

d) Segmentos de operación

Los segmentos de operación con características económicas similares muestran un rendimiento financiero a largo plazo que es similar. Pueden agregarse dos o más segmentos de operación en uno, sólo cuando la agregación resulte coherente con el principio básico de la Norma Internacional de Información Financiera 8 "Segmentos de Operación" (NIIF 8) y los segmentos tengan características económicas parecidas y sean similares en cada uno de los siguientes aspectos:

- i. la naturaleza de los productos y servicios;
- ii. la naturaleza de los procesos de producción;
- iii. el tipo o categoría de clientes a los que se destinan sus productos y servicios;
- iv. los métodos usados para distribuir sus productos o prestar servicios; y
- v. si fuera aplicable, la naturaleza del marco normativo, por ejemplo, bancario, de seguros, o de servicios públicos.

El Banco informa por separado sobre cada uno de los segmentos de operación que alcance alguno de los siguientes umbrales cuantitativos:

- i. Sus ingresos de las actividades ordinarias informados, incluyendo tanto las ventas a clientes externos como las ventas o transferencias ínter segmentos, son iguales o superiores al 10 por ciento de los ingresos de las actividades ordinarias combinadas, internos y externos, de todos los segmentos de operación.
- ii. El importe de sus resultados informados es, en términos absolutos, igual o superior al 10 por ciento del importe que sea mayor entre (i) la ganancia combinada informada por todos los segmentos de operación que no hayan presentado pérdidas; y (ii) la pérdida combinada informada por todos los segmentos de operación que hayan presentado pérdidas.
- iii. Sus activos son iguales o superiores al 10 por ciento de los activos combinados de todos los segmentos de operación.

Los segmentos de operación que no alcancen ninguno de los umbrales cuantitativos se podrán considerar segmentos sobre los que debe informarse, en cuyo caso se revelará la información separada sobre los mismos, si la dirección estima que ella podría ser útil para los usuarios de los Estados Financieros Consolidados.

La información relativa a otras actividades de negocio de los segmentos de operación sobre los que no deba informarse se combina y se revela dentro de la categoría "Otros".

De acuerdo con lo presentado, los segmentos del Banco se derivaron considerando que un segmento de operación es un componente de una unidad que:

- i. Contrata actividades de negocio de las cuales puede ganar ingresos e incurrir en gastos (incluyendo ingresos y gastos de transacciones con otros componentes de la misma entidad);
- ii. Sus resultados operacionales son regularmente revisados por el administrador de la entidad, quien toma decisiones acerca de los recursos designados al segmento y evalúa su rendimiento; y
- iii. En relación al cual se dispone de información financiera diferenciada.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

e) Moneda funcional y de presentación

El Banco, de acuerdo a la NIC 21 “Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera”, ha definido como moneda funcional y de presentación el Peso Chileno, que es la moneda del entorno económico primario en el cual opera el Banco, además obedece a la moneda que influye en la estructura de costos e ingresos.

Por lo tanto, todos los saldos y transacciones denominados en otras monedas diferentes al Peso Chileno son considerados como “moneda extranjera”.

f) Transacciones en moneda extranjera

El Banco realiza operaciones en montos denominados en monedas extranjeras, principalmente en Dólares Americanos. Los activos y pasivos denominados en moneda extranjera, mantenidos por el Banco y Afiliadas son convertidos a Pesos Chilenos al tipo de cambio de mercado representativo del cierre del mes informado (publicado por Reuters a las 1:30 p.m.), el cual asciende a \$707,8 por US\$ 1 para diciembre de 2015 (\$608,33 por US\$1 para diciembre de 2014).

El monto de las ganancias y pérdidas netas de cambio incluye el reconocimiento de los efectos de las variaciones en el tipo de cambio que tienen activos y pasivos denominados en monedas extranjeras y las ganancias o pérdidas por cambio de actuales y futuras transacciones tomadas por el Banco.

g) Definiciones y clasificaciones de instrumentos financieros

i. Definiciones

Un “Instrumento Financiero” es cualquier contrato que aumenta un activo financiero de una entidad y, simultáneamente, un pasivo financiero o instrumento de capital de otra entidad.

Un “Instrumento de Capital” es un ente jurídico que evidencia una participación residual en los activos de la entidad que lo emite una vez deducidos todos sus pasivos.

Un “Derivado Financiero” es un instrumento financiero cuyo valor cambia como respuesta a los cambios en una variable observable de mercado (tal como un tipo de interés, de cambio, el precio de un instrumento financiero o un índice de mercado, incluyendo las calificaciones crediticias), cuya inversión inicial es muy pequeña en relación a otros instrumentos financieros con respuesta similar a los cambios en las condiciones de mercado y que se liquida, generalmente, en una fecha futura.

Los “Instrumentos Financieros Híbridos” son contratos que incluyen simultáneamente un contrato principal diferente de un derivado junto con un derivado financiero, denominado derivado implícito, que no es individualmente transferible y que tiene el efecto de que algunos de los flujos de efectivo del contrato híbrido varían de la misma manera que lo haría el derivado implícito considerado aisladamente.

ii. Clasificación de los activos financieros a efectos de valoración

Los activos financieros son clasificados dentro de las siguientes categorías: activos financieros para negociación inversiones mantenidas hasta el vencimiento, inversiones disponibles para la venta y créditos y cuentas por cobrar. La clasificación depende de la naturaleza y propósito de los activos financieros y es determinada en el reconocimiento inicial. Una compra o venta convencional de activos financieros es la compra o venta de un activo financiero que requiere la entrega del activo durante un período que generalmente está regulado o surge de una convención establecida en el mercado.

Los activos financieros son inicialmente reconocidos a su valor razonable más, en el caso de un activo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la compra o emisión del mismo, vía método de tasa efectiva de interés.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Método de la tasa de interés efectiva

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un activo y de imputación del ingreso financiero a lo largo del período relevante. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar estimados (incluirlá todas las comisiones y puntos de interés pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, así como los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento) a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o, cuando sea adecuado, en un período más corto, con el importe neto en libros del activo financiero reconocido inicialmente.

El ingreso es reconocido en base a la tasa de interés efectiva para los Préstamos y cuentas por pagar distintos de los activos financieros clasificados a valor razonable con cambios en resultados.

Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados - mantenidos para negociar

Los activos financieros son clasificados como a valor razonable con cambios en resultados cuando son mantenidos para negociar o son designados a valor razonable con cambios en resultados.

Un activo financiero es clasificación como mantenido para negociación si:

- se adquiere principalmente con el objetivo de venderlo en un futuro inmediato;
- en su reconocimiento inicial es parte de una cartera de instrumentos financieros identificados que el Banco gestiona conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón real reciente de obtención de beneficios a corto plazo; o
- es un derivado que no haya sido designado como un instrumento de cobertura eficaz

Un activo financiero distinto de un activo financiero mantenido para negociar puede ser designado como un "activo financiero a valor razonable con cambios en resultados" desde el momento del reconocimiento inicial si:

- con ello se elimine o reduzca significativamente alguna incoherencia en la medición o en el reconocimiento que de otra manera surgiría; o
- los activos financieros forman parte de un grupo cuyo rendimiento se gestiona y evalúa según el criterio del valor razonable, de acuerdo con una estrategia de inversión o de gestión del riesgo que el Banco tiene documentada, y se facilite internamente información sobre ese grupo, de acuerdo con el criterio del valor razonable.
- forman parte de un contrato que contiene uno o más derivados implícitos, e IAS 39 permite que todo el contrato combinado sea designado como a valor razonable con cambios en resultados.

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados son contabilizados a valor razonable, cualquier pérdida o ganancia que surja de una nueva medición será reconocida en resultados. Las pérdidas o ganancias netas reconocidas en resultados incorporan dividendos o intereses ganados sobre los activos financieros y son incluidos en "Utilidad/pérdida neta proveniente de operaciones financieras".

Inversiones mantenidas hasta el vencimiento

Inversiones mantenidas hasta el vencimiento son activos financieros no derivados cuyos cobros son de cuantía fija o determinable y cuyos vencimientos son fijos, y además el Banco tiene tanto la intención efectiva como la capacidad de conservarlos hasta su vencimiento. Posterior a la medición inicial, las inversiones mantenidas hasta el vencimiento serán medidas al costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva menos cualquier deterioro.

Inversiones disponibles para la venta

Activos financieros disponibles para la venta son activos financieros no derivados que se designan específicamente como disponibles para la venta o que no son clasificados como (a) préstamos y cuentas por cobrar (b) inversiones mantenidas hasta el vencimiento o (c) activos financieros a valor razonable con cambios en resultados.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Instrumentos financieros mantenidos por el Banco que son transados en un mercado activo son clasificados como disponibles para la venta y contabilizados a su valor razonable al cierre de cada periodo. El Banco también ha invertido en instrumentos financieros que no son transados en mercados activos pero que igualmente son clasificados como disponibles para la venta y contabilizados a valor razonable al cierre de cada periodo (ya que el Banco ha determinado que el valor razonable puede medirse de forma fiable). Para un activo financiero monetario disponible para la venta, la entidad reconocerá en resultados los cambios en el importe en libros relacionado con las variaciones en las tasas de cambio, utilizando el método de la tasa de interés efectivo y los dividendos percibidos. Cualquier otro cambio en el valor libro de las inversiones disponibles para la venta serán reconocidos en "Otros resultados integrales" dentro de "Cuentas de Valoración". Cuando la inversión es dispuesta o es considerada deteriorada, la ganancia o pérdida acumulada reconocida previamente en otro resultado integral deberá reclasificarse del patrimonio al resultado como un ajuste por reclasificación.

Dividendos provenientes de inversiones disponibles para la venta serán reconocidos en resultados cuando los derechos del Banco a recibir dichos dividendos hayan sido establecidos.

El valor razonable de un activo financiero monetario disponible para la venta denominado en moneda extranjera es determinado dicha moneda y traducido de acuerdo a lo establecido en la letra f) precedente. La utilidad/(pérdida) de cambio neta es reconocida en resultados en base al costo amortizado de los activos monetarios.

Créditos y cuentas por cobrar a clientes

Préstamos y partidas por cobrar de clientes son activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables, que no se negocian en un mercado activo. Créditos y cuentas por cobrar de clientes (incluye créditos y cuentas por cobrar de clientes y Obligaciones con Bancos) son medidos al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos cualquier deterioro.

Los intereses ganados son reconocidos aplicando la tasa de interés efectiva, excepto por las cuentas por cobrar de corto plazo en donde el efecto de descontar los ingresos es inmaterial.

iii. Clasificación de activos financieros a efectos de presentación

Los activos financieros se incluyen, a efectos de su presentación, según su naturaleza en los estados, en las siguientes partidas:

- Efectivo y depósitos en bancos: Este rubro comprende el dinero en efectivo, las cuentas corrientes y los depósitos a la vista en el Banco Central de Chile y en otras entidades financieras del país y del exterior. Los montos colocados en operaciones overnight se seguirán informando en este rubro y en las líneas o ítems que correspondan. Si no se indica un ítem especial para esas operaciones, ellas se incluirán junto con las cuentas que se informan.
- Operaciones con liquidación en curso: Este rubro comprende los valores de los documentos en canje y los saldos por operaciones realizadas que, de acuerdo con lo pactado, no se liquidan el mismo día y compra de divisas que aún no se reciben.
- Instrumentos para negociación: Comprende la cartera de instrumentos financieros para negociación y las inversiones en fondos mutuos que deben ser ajustadas a su valor razonable.
- Contratos de derivados financieros: En este rubro se presentan los contratos de derivados financieros con valores razonables positivos. Incluye tanto los contratos independientes, como los derivados que deben y pueden ser separados de un contrato anfitrión, sean estos de negociación o de cobertura contable, tal como se muestra en la Nota 7.
 - Derivados de negociación: incluye el valor razonable a favor del Banco de los derivados financieros que no formen parte de coberturas contables, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos.
 - Derivados de cobertura: incluye el valor razonable a favor del Banco de los derivados designados como instrumentos de cobertura contable, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos designados como instrumentos de cobertura contable.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- Adeudado por bancos: En este rubro se presentan los saldos de las operaciones con bancos del país y del exterior, incluido el Banco Central de Chile, distintas de las que se reflejan en los rubros anteriores.
- Créditos y cuentas por cobrar a clientes: son activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables, que no se encuentran cotizados en un mercado activo y que el Banco no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo. Cuando el Banco es el arrendador en un contrato de arrendamiento y transfiere substancialmente todos los riesgos y beneficios incidentales sobre el activo arrendado, la transacción se presenta dentro de créditos y cuentas por cobrar a clientes, mientras el activo dado en leasing es desreconocido en los estados financieros del Banco.
- Instrumentos de inversión: Son clasificados en dos categorías: inversiones hasta el vencimiento e instrumentos disponibles para la venta. La categoría de inversiones hasta el vencimiento incluye sólo aquellos instrumentos en que el Banco tiene la capacidad e intención de mantenerlos hasta su fecha de vencimiento. Los demás instrumentos de inversión se consideran como disponibles para la venta.

iv. Clasificación de pasivos financieros a efectos de valoración

Los pasivos financieros son clasificados ya sea como pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultado o como otros pasivos financieros:

Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los pasivos financieros clasificados a valor razonable con cambios en resultados cuando el pasivo financiero es mantenido para negociar o es designado a valor razonable con cambios en resultado.

Un pasivo financiero es clasificado como mantenido para negociar si:

- se incurre en él principalmente con el objetivo de volver a comprarlo en un futuro inmediato;
- en su reconocimiento inicial es parte de una cartera de instrumentos financieros identificados que el Banco gestiona conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón real reciente de obtención de beneficios a corto plazo; o
- es un derivado que no haya sido designado como un instrumento de cobertura eficaz

Un pasivo financiero distinto de un pasivo financiero mantenido para negociar puede ser designado como a valor razonable con cambios en resultado:

- con ello se elimine o reduzca significativamente alguna incoherencia en la medición o en el reconocimiento que de otra manera surgiría; o
- los pasivos financieros forman parte de un grupo cuyo rendimiento se gestiona y evalúa según el criterio del valor razonable, de acuerdo con una estrategia de inversión o de gestión del riesgo que el Banco tiene documentada, y se facilite internamente información sobre ese grupo, de acuerdo con el criterio del valor razonable.
- forman parte de un contrato que contiene uno o más derivados implícitos, e IAS 39 permite que todo el contrato combinado sea designado como a valor razonable con cambios en resultados.

Los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados son contabilizados a valor razonable, cualquier pérdida o ganancia que surja de una nueva medición será reconocida en resultados. Las pérdidas o ganancias netas reconocidas en resultados incorporan dividendos o intereses ganados sobre los pasivos financieros y son incluidos en "Utilidad/pérdida neta proveniente de operaciones financieras".

Otros pasivos financieros

Otros pasivos financieros (incluye préstamos y cuentas por pagar) son subsecuentemente medidas a costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva.

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un pasivo financiero y de imputación del ingreso financiero a lo largo del período relevante. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por pagar estimados (incluirá todas las comisiones y puntos de interés pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, así como los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento) a lo largo de la vida esperada del pasivo financiero o, cuando sea adecuado, en un período más corto, con el importe neto en libros reconocido inicialmente.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

v. Clasificación de pasivos financieros a efectos de presentación

Los pasivos financieros se incluyen, a efectos de su presentación según su naturaleza en los estados financieros, en las siguientes partidas:

- Depósitos y otras obligaciones a la vista: En este rubro se incluyen todas las obligaciones a la vista, con excepción de las cuentas de ahorro a plazo, que por sus características especiales no se consideran a la vista. Se entiende que son obligaciones a la vista aquellas cuyo pago pudo ser requerido en el período, es decir, no se consideran a la vista aquellas operaciones que pasan a ser exigibles el día siguiente del cierre.
- Operaciones con liquidación en curso: En este rubro se incluyen los saldos por operaciones de compra de activos que no se liquidan el mismo día y por venta de divisas que aún no se entregan.
- Contratos de retrocompra y préstamos de valores: En este rubro se presentan los saldos correspondientes a las operaciones de venta de instrumentos con pacto y los préstamos de valores. De acuerdo con la normativa vigente, el Banco no registra como cartera propia aquellos papeles comprados con pactos de retroventa.
- Depósitos y otras captaciones a plazo: En este rubro se presentan los saldos de las operaciones de captación en las cuales se ha establecido un plazo al cabo del cual se tornan exigibles.
- Contratos de derivados financieros: En este rubro se presentan los contratos de derivados financieros con valores razonables negativos (esto es, en contra del Banco), sean estos de negociación o de cobertura contable, tal como lo demuestra la Nota 7.
 - Derivados de negociación: incluye el valor razonable en contra del Banco de los derivados financieros que no formen parte de coberturas contables, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos.
 - Derivados de cobertura: incluye el valor razonable en contra del Banco de los derivados designados como instrumentos de cobertura contable, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos designados como instrumentos de cobertura contable.
- Obligaciones con bancos: Comprende las obligaciones con otros bancos del país, con bancos del exterior o con el Banco Central de Chile y que no fueron clasificadas en alguna definición anterior.
- Instrumentos de deuda emitidos: Comprende tres rubros según se trate de obligaciones con letras de crédito, bonos subordinados o bonos corrientes, colocados en el mercado local o en el exterior.
- Otras obligaciones financieras: En este rubro se incluyen las obligaciones crediticias con personas distintas de otros bancos del país o del exterior o del Banco Central de Chile, correspondientes a financiamientos u operaciones propias del giro.

h) Valoración y registro de resultados de los activos y pasivos financieros

Generalmente, los activos y pasivos financieros se registran inicialmente por su valor razonable que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción. Los instrumentos no valorados por su valor razonable con cambios en resultados incluyen los costos de transacción. Posteriormente, y con ocasión de cada cierre contable, se procede a valorarlos de acuerdo con los siguientes criterios:

i. Valoración de los activos financieros

Los activos financieros, excepto las inversiones crediticias y las inversiones a vencimiento, se valoran a su “valor razonable” sin deducir ningún costo de transacción por su venta.

De acuerdo a NIIF 13 *Medición de Valor Razonable* se entiende por “valor razonable” como el precio que se recibiría por la venta de un activo o se pagaría por la transferencia de un pasivo en una transacción ordenada en el mercado principal (o más ventajoso) en la fecha de la medición en condiciones de mercado presentes (es decir, un precio de salida) independientemente de si ese precio es observable directamente o estimado utilizando otra técnica de valoración. Una medición del valor razonable es para un activo o pasivo concreto. Por ello, al medir el valor razonable el Banco se tiene en cuenta las características del activo o pasivo de la misma forma en que los participantes de mercado las tendrían en cuenta al fijar el precio de dicho activo o pasivo en la fecha de la medición.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

La medición a valor razonable supone que la transacción de venta del activo o transferencia del pasivo tiene lugar: (a) en el mercado principal del activo o pasivo; o (b) en ausencia de un mercado principal, en el mercado más ventajoso para el activo o pasivo. Cuando no existe un mercado observable para proporcionar información para fijar el precio en relación con la venta de un activo o la transferencia de un pasivo en la fecha de la medición, el valor razonable se obtendrá de suponer una transacción en dicha fecha, considerada desde la perspectiva de un participante de mercado que mantiene el activo o debe el pasivo.

Cuando se utilizan técnicas de valorización se maximiza el uso de datos de entrada observables relevantes y minimiza el uso de datos de entrada no observables. Cuando un activo o un pasivo medido a valor razonable tiene un precio comprador y un precio vendedor, el precio dentro del diferencial de precios comprador-vendedor que sea el más representativo del valor razonable en esas circunstancias se utilizará para medir el valor razonable independientemente de dónde se clasifique el dato de entrada en la jerarquía del valor razonable. NIIF 13 Medición del Valor Razonable establece una jerarquía del valor razonable basada en tres niveles: Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3, en donde se concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables.

Todos los derivados se registran en el Estado de Situación Financiera Consolidado por su valor razonable desde su fecha de contratación. Si su valor razonable es positivo se registrarán como un activo y si éste es negativo se registrarán como un pasivo. En la fecha de contratación se entiende que, salvo prueba en contrario, su valor razonable es igual al precio de la transacción. Los cambios en el valor razonable de los derivados desde la fecha de contratación se registran con contrapartida en el Estado del Resultado Consolidado en el rubro "Utilidad neta de operaciones financieras".

Concretamente, el valor razonable de los derivados financieros incluidos en las carteras de negociación se asimila a su cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados contratados en mercados no organizados. El valor razonable de estos derivados se asimila a la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento, descontados a la fecha de la valoración ("valor actual" o "cierre teórico"), utilizándose en el proceso de valoración métodos reconocidos por los mercados financieros: "valor actual neto" o modelos de determinación de precios de opciones, entre otros métodos. Además, dentro del valor razonable de los derivados se incluye el ajuste de valorización que refleja el riesgo de crédito de la operación, ya sea propio o de la contraparte.

Las "Inversiones crediticias" y la "Cartera de instrumentos de inversión hasta el vencimiento" se valoran a su "costo amortizado", utilizándose en su determinación el método del "tipo de interés efectivo". Por "costo amortizado" se entiende el costo de adquisición de un activo o pasivo financiero corregido (en más o en menos, según sea el caso) por los reembolsos de principal y la parte imputada sistemáticamente al Estado del Resultado Consolidado de la diferencia entre el costo inicial y el correspondiente valor de reembolso al vencimiento. En el caso de los activos financieros, el costo amortizado incluye, además cualquier reducción por deterioro o incobrabilidad. En las inversiones crediticias cubiertas por operaciones de cobertura de valor razonable, se registran aquellas variaciones que se produzcan en su valor razonable relacionadas con el riesgo o con los riesgos cubiertos en dichas operaciones de cobertura, los cuales son contabilizados en "Utilidad neta de operaciones financieras".

El "tipo de interés efectivo" es la tasa de descuento que iguala exactamente el valor inicial de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de caja estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición más, en su caso, las comisiones y costos de transacción que, por su naturaleza, formen parte de su rendimiento financiero. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo coincide con la tasa de rendimiento vigente por todos los conceptos hasta la primera revisión del tipo de interés de referencia que vaya a tener lugar.

Los instrumentos de capital cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva y los derivados financieros que tengan como activo subyacente estos instrumentos y se liquiden mediante entrega de los mismos se mantienen a su costo de adquisición, corregido, en su caso, por las pérdidas por deterioro que hayan experimentado.

Los importes por los que figuran registrados los activos financieros representan, en todos los aspectos significativos, el máximo nivel de exposición al riesgo de crédito del Banco en cada fecha de presentación de los estados financieros. El Banco cuenta, por otro lado, con garantías tomadas y otras mejoras crediticias para mitigar su exposición al riesgo de crédito, consistentes, fundamentalmente, en garantías hipotecarias, de instrumentos de capital y personales, bienes cedidos en leasing, activos adquiridos con pacto de retrocompra, préstamos de valores y derivados.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

ii. Técnicas de valoración

Los instrumentos financieros a valor razonable y determinados por cotizaciones publicadas en mercados activos comprenden deuda pública, deuda privada, acciones, posiciones cortas de valores y renta fija emitida.

En los casos donde no puedan observarse cotizaciones, la Administración realiza su mejor estimación del precio que el mercado fijaría utilizando para ello sus propios modelos internos que utilizan en la mayoría de los casos datos basados en parámetros observables de mercado como inputs significativos y, en limitadas ocasiones, utilizan inputs significativos no observables en datos de mercado. Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado.

La mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero en el momento inicial es el precio de la transacción, sin embargo debido a falta de información de mercado disponible, el valor de los instrumentos puede ser obtenido de otras transacciones realizadas en el mercado con el mismo o similar instrumento, o valorarse usando una técnica de valoración donde las variables utilizadas incluyan sólo datos observables en el mercado, principalmente tipos de interés.

Las principales técnicas usadas, al 31 de diciembre de 2015 y 2014, por los modelos internos del Banco para determinar el valor razonable de los instrumentos financieros son descritas a continuación:

- i. En la valoración de instrumentos financieros que permiten una cobertura estática (principalmente “forwards” y “swaps”) se emplea el método del “valor presente”. Los flujos de caja futuros esperados se descuentan empleando las curvas de tipos de interés de las correspondientes divisas. Por regla general, las curvas de tipos de interés son datos observables en los mercados.
- ii. En la valoración de instrumentos financieros que requieren una cobertura dinámica (principalmente opciones estructuradas y otros instrumentos estructurados) se emplea, normalmente, el modelo de “Black-Scholes”. En su caso, se emplean inputs observables de mercado para obtener factores tales como el bid-offer dilusivo, tipos de cambio, volatilidad, correlación entre índices y liquidez del mercado.
- iii. En la valoración de determinados instrumentos financieros afectados por el riesgo de tipo de interés, tales como los futuros sobre tipos de interés, caps y floors, se utilizan el método del valor presente (futuros) y el modelo de “Black-Scholes” (opciones “plain vanilla”). Los principales inputs utilizados en estos modelos son principalmente datos observables en el mercado, incluyendo las correspondientes curvas de tipos de interés, volatilidades, correlaciones y tipos de cambio.

El valor razonable de los instrumentos financieros que se deriva de los modelos internos anteriores tiene en cuenta, entre otros, los términos de los contratos y datos observables de mercado, que incluyen tipos de interés, riesgo de crédito, tipos de cambio, cotizaciones de materias primas y acciones, volatilidad y prepagos. La Administración del Banco que los modelos de valoración no incorporan subjetividad significativa, dado que dichas metodologías pueden ser ajustadas y calibradas, en su caso, mediante el cálculo interno del valor razonable y su posterior comparación con el correspondiente precio negociado activamente.

iii. Operaciones de cobertura

El Banco utiliza los derivados financieros para las siguientes finalidades:

- i. facilitar dichos instrumentos a los clientes que los solicitan en la gestión de sus riesgos de mercado y de crédito,
- ii. utilizarlos en la gestión de los riesgos de las posiciones propias de las entidades del Banco y de sus activos y pasivos (“derivados de cobertura”), y
- iii. para aprovechar en beneficio propio las alteraciones que experimenten estos derivados en su valor (“derivados de negociación”).

Todo derivado financiero que no reúna las condiciones que permiten considerarlo como de cobertura se trata a efectos contables como un “derivado de negociación”.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Para que un derivado financiero se considere de cobertura, necesariamente tiene que:

1. Cubrir uno de los siguientes tres tipos de riesgo:
 - a. De variaciones en el valor de los activos y pasivos debidas a oscilaciones, entre otras, en la inflación (UF), tipo de interés y/o tipo de cambio al que se encuentre sujeta la posición o saldo a cubrir (“cobertura de valores razonables”);
 - b. De alteraciones en los flujos de efectivo estimados con origen en los activos y pasivos financieros, compromisos y transacciones altamente probables que se prevean llevar a cabo (“cobertura de flujos de efectivo”);
 - c. La inversión neta en un negocio en el extranjero (“cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero”).
2. Eliminar eficazmente algún riesgo inherente al elemento o posición cubierto durante todo el plazo previsto de cobertura, lo que implica que:
 - a. En el momento de la contratación de la cobertura se espera que, en condiciones normales, ésta actúe con un alto grado de eficacia (“eficacia prospectiva”);
 - b. Exista una evidencia suficiente de que la cobertura fue realmente eficaz durante toda la vida del elemento o posición cubierto (“eficacia retrospectiva”).
3. Haberse documentado adecuadamente que la contratación del derivado financiero tuvo lugar específicamente para servir de cobertura de determinados saldos o transacciones y la forma en que se pensaba conseguir y medir esa cobertura, siempre que esta forma sea coherente con la gestión de los riesgos propios que lleva a cabo el Banco.

Las diferencias de valoración de las coberturas contables se registran según los siguientes criterios:

- a. En las coberturas de valor razonable, las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos (en lo que refiere al tipo de riesgo cubierto) se reconocen directamente en la cuenta “Utilidad neta de operaciones financieras” del Estado del Resultado Consolidado.
- b. En las coberturas del valor razonable del riesgo de tipo de interés de una cartera de instrumentos financieros, las ganancias o pérdidas que surgen al valorar los instrumentos de cobertura se reconocen directamente en el Estado del Resultado Consolidado, mientras que las ganancias o pérdidas debidas a variaciones en el valor razonable del importe cubierto (atribuibles al riesgo cubierto) se reconocen en el Estado del Resultado Consolidado utilizando como contrapartida “Utilidad neta de operaciones financieras”.
- c. En las coberturas de los flujos de efectivo, la parte eficaz de la variación del valor del instrumento de cobertura se registra en Otros Resultados Integrales en “Cuentas de valoración – Coberturas de flujos de efectivo” dentro del patrimonio, hasta el momento en que ocurran las transacciones previstas, registrándose entonces en el Estado del Resultado Consolidado, salvo que las transacciones previstas terminen en el reconocimiento de activos o pasivos no financieros, en cuyo caso son incluidos en el costo de dichos activos y pasivos no financieros.
- d. Las diferencias en valoración del instrumento de cobertura correspondientes a la parte ineficiente de las operaciones de cobertura de flujos de efectivo se llevan directamente al Estado del Resultado Consolidado, en “Utilidad neta de operaciones financieras”.

Si un derivado designado como de cobertura, bien por su finalización, por su ineffectividad o por cualquier otra causa, no cumple los requisitos indicados anteriormente, la contabilidad de cobertura se discontinúa. Cuando la “cobertura de valores razonables” es discontinuada, los ajustes a valor razonable del valor libro de la partida cubierta generados por el riesgo cubierto son amortizados contra ganancias y pérdidas desde dicha fecha, cuando sea aplicable.

Cuando se interrumpen las “coberturas de flujos de efectivo”, el resultado acumulado del instrumento de cobertura reconocido en Otros Resultados Integrales en “Cuentas de Valoración” de patrimonio (mientras la cobertura era efectiva) se continuará reconociendo en patrimonio hasta que la transacción cubierta ocurra, momento en el que se registrará en el Estado del Resultado Consolidado, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción, en cuyo caso se registran inmediatamente en el Estado del Resultados Consolidado.

iv. Derivados implícitos en instrumentos financieros híbridos

Los derivados implícitos en otros instrumentos financieros o en otros contratos anfitriones se registran separadamente como derivados cuando: 1) sus riesgos y características no están estrechamente relacionados con los de los contratos anfitrión, 2) un instrumento separado con las mismas condiciones del derivado implícito cumple con la definición de un derivado, y 3) siempre que dichos contratos anfitriones no se encuentren clasificados en las categorías de “Otros activos (pasivos) financieros a valor razonable con cambios en resultados” o como “Cartera de instrumentos para negociación”.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

v. Compensación de instrumentos financieros

Los activos y pasivos financieros son objeto de compensación, es decir, de presentación en el Estado de Situación Financiera Consolidado por su importe neto, sólo cuando las entidades dependientes tienen tanto el derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos en los citados instrumentos, como la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

vi. Baja de activos y pasivos financieros

El tratamiento contable de las transferencias de activos financieros está condicionado por el grado y la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a los activos que se transfieren:

- i. Si los riesgos y beneficios se traspasan sustancialmente a terceros, caso de las ventas incondicionales, de las ventas con pacto de retrocompra por su valor razonable en la fecha de la retrocompra, de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero, de las utilizaciones de activos en que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares y otros casos similares, el activo financiero transferido se da de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
- ii. Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido, caso de las ventas de activos financieros con pacto de retrocompra por un precio fijo o por el precio de venta más un interés, de los contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares activos y otros casos análogos, el activo financiero transferido no se da de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. Por el contrario, se reconocen contablemente:
 - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su costo amortizado.
 - Tanto los ingresos del activo financiero transferido (pero no dado de baja) como los gastos del nuevo pasivo financiero.
- iii. Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido - caso de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida que no están profundamente dentro ni fuera de dinero, de las securitizaciones en las que el cedente asume una financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido y otros casos semejantes, se distingue entre:
 - a. Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido: se da de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
 - b. Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido: continúa reconociéndolo en el Estado de Situación Financiera Consolidado por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo financiero asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el costo amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su costo amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros sólo se dan de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado cuando se han extinguido los derechos sobre los flujos de efectivo que generan o cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios que llevan implícitos. De forma similar, los pasivos financieros sólo se dan de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado cuando se han extinguido las obligaciones que generan o cuando se adquieren con la intención de cancelarlos o de relocalarlos de nuevo.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

i) Reconocimiento de ingresos y gastos

A continuación se resumen los criterios más significativos utilizados por el Banco para el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

i. Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados

Los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados a ellos se reconocen contablemente en función de su período de devengo, por aplicación del método de interés efectivo.

No obstante, cuando el deudor, a juicio del Banco, presenta un alto grado de riesgo de incumplimiento, los intereses y reajustes correspondientes a sus operaciones no son reconocidos en el Estado del Resultado Consolidado, a menos que estos sean efectivamente percibidos.

Estos intereses y reajustes, se denominan en términos generales como “suspendidos” y son registrados en cuentas de orden, las cuales no forman parte de Estado de Situación Financiera Consolidado, sino que son informados como parte de la información complementaria de estos (Nota 26). Estos intereses son reconocidos como ingresos, cuando son efectivamente recaudados.

Sólo se vuelven a registrar los ingresos por intereses de “operaciones con devengo suspendido” cuando dichas operaciones se vuelven corrientes (es decir, se recibieron pagos que hacen que tengan menos de 90 días de incumplimiento) o cuando ya no están en las categorías C3, C4, C5 o C6 (en el caso de clientes con una evaluación individual de incumplimiento).

ii. Comisiones, honorarios y conceptos asimilados

Los ingresos y gastos por comisiones y honorarios son reconocidos en el Estado del Resultado Consolidado utilizando distintos criterios según sea su naturaleza. Los más significativos son:

- Los ingresos y gastos por comisiones y honorarios relacionados con activos y pasivos financieros medidos a valor razonable con cambios en resultados son reconocidos cuando son percibidos o pagados.
- Aquellos que surgen de transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, los cuales son reconocidos durante la vida de tales transacciones o servicios.
- Aquellos que responden a un acto singular, los cuales son reconocidos cuando se produce el acto que los origina.

iii. Ingresos y gastos no financieros

Se reconocen contablemente de acuerdo con el criterio de devengo.

iv. Comisiones en la formalización de préstamos

Las comisiones financieras que surgen en la formalización de préstamos, fundamentalmente las comisiones de apertura o de estudio e información, son periodificadas y registradas en el Estado del Resultado Consolidado a lo largo de la vida del préstamo.

j) Deterioro

i. Activos financieros:

Un activo financiero, distinto de los activos medidos a valor razonable con cambios en resultados, es evaluado en cada fecha de presentación de los estados financieros para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro.

Un activo financiero o un grupo de activos financieros estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y sólo si, existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un “evento que causa la pérdida”), y ese evento o eventos causantes de la pérdida tengan un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de activos financieros.

Una pérdida por deterioro en relación con activos financieros registrados al costo amortizado, se calcula como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo original del activo financiero.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Los activos financieros individualmente significativos son examinados individualmente para determinar su deterioro. Los activos financieros restantes son evaluados colectivamente en grupos que comparten características de riesgo crediticio similares.

Todas las pérdidas por deterioro son reconocidas en resultado. Cualquier pérdida acumulada en relación con un activo financiero disponible para la venta reconocido anteriormente en patrimonio es transferido al resultado.

El reverso de una pérdida por deterioro ocurre sólo si éste puede ser relacionado objetivamente con un evento ocurrido después de que éste fue reconocido. El reverso de una pérdida por deterioro no puede exceder el valor libro que podría haberse obtenido si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para dicho activo en periodos anteriores. El reverso es reconocido en el resultado del período a excepción de los instrumentos de inversión disponibles para la venta, en cuyo caso se registra en Otros resultados integrales.

ii. Activos no financieros:

El monto en libros de los activos no financieros del Banco, excluyendo propiedades de inversión son revisados en cada fecha de presentación de los estados financieros para determinar si existen indicios de deterioro (esto es, cuando el valor libro excede el importe recuperable). Si existen tales indicios, entonces se estima el monto a recuperar del activo, con el fin de determinar el alcance de la pérdida por deterioro.

El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable menos los costos de disposición y su valor en uso. Al evaluar el valor en uso, las estimaciones de entradas o salidas de efectivo serán descontadas al valor presente usando la tasa de descuento antes de impuestos que refleje la evaluación actual del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos para los cuales las estimaciones de flujos de efectivo futuros no hayan sido ajustadas.

Si se estima que el importe recuperable de un activo es menor a su valor libro, este se reduce al importe recuperable. La pérdida por deterioro se reconoce inmediatamente en el resultado del período.

En relación con otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en períodos anteriores son evaluadas en cada fecha de presentación en búsqueda de cualquier indicio de que la pérdida haya disminuido y deba revertirse. El incremento del valor libro de un activo distinto de la plusvalía atribuido a una reversión de la pérdida por deterioro no excederá el importe en libros que podría haberse obtenido (neto de amortización o depreciación) si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para dicho activo en periodos anteriores. La pérdida por deterioro del valor reconocida en la plusvalía no se revertirá.

k) Activo fijo

Incluye el importe de los inmuebles, terrenos, mobiliario, vehículos, equipos de informática y otras instalaciones de propiedad de las entidades consolidadas o adquiridos en régimen de arrendamiento financiero. Los activos se clasificarán en función de su uso:

i. Activo fijo de uso propio

El activo fijo de uso propio (que incluye, entre otros, los activos materiales recibidos por las entidades consolidadas para la liquidación, total o parcial, de activos financieros que representan derechos de cobro frente a terceros y a los que se prevé dar un uso continuado y propio, así como los que se están adquiriendo en régimen de arrendamiento financiero) se presenta a su costo de adquisición, menos su correspondiente depreciación acumulada y, si procede, las pérdidas por deterioro que resultan de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La depreciación se calcula, aplicando el método lineal, sobre el costo de adquisición de los activos menos su valor residual, entendiéndose que los terrenos sobre los que se asientan los edificios y otras construcciones tienen una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de depreciación.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

El Banco debe aplicar las siguientes vidas útiles a los bienes físicos que conformen el activo:

RUBRO	Vida Útil (Meses)
Terrenos	-
Cuadros y obras de arte	-
Alfombras y cortinajes	36
Computadores y equipos periféricos	36
Vehículos	36
Software y sistemas computacionales	36
Cajeros automáticos y tele consultas	60
Máquinas y equipos en general	60
Mobiliario de oficina	60
Sistemas telefónicos y comunicación	60
Sistemas de seguridad	60
Derechos sobre líneas telefónicas	60
Sistemas de climatización	84
Instalaciones en general	120
Construcciones	1.200

Con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas analizan si existen indicios de que el valor neto de los elementos de su activo material excede de su correspondiente importe recuperable, en cuyo caso, reducen el valor en libros del activo de que se trate hasta su importe recuperable y ajustan los cargos futuros por concepto de depreciación en proporción a su valor en libros ajustado y a su nueva vida útil remanente, en el caso de ser necesaria una reestimación de la misma.

Asimismo, al menos al final del ejercicio, se procede a revisar las vidas útiles estimadas de los elementos del activo fijo de uso propio, de cara a detectar cambios significativos en las mismas que, de producirse, se ajustarán mediante la correspondiente corrección del cargo al Estado del Resultado Consolidado de períodos futuros de la cuota de depreciación en virtud de las nuevas vidas útiles.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos materiales de uso propio se cargan a los resultados del ejercicio en que se incurrir.

ii. Activos cedidos en arrendamiento operativo

Los criterios aplicados para el reconocimiento del costo de adquisición de los activos cedidos en arrendamiento operativo, para su amortización, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus pérdidas por deterioro, coinciden con los descritos en relación con los activos fijos de uso propio.

1) Leasing

i. Leasing financiero

Los leasing financieros son arrendamientos que transfieren substancialmente todos los riesgos y beneficios desde el propietario del activo arrendado al arrendatario.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras de un bien, la suma de los valores presentes de los pagos que recibirán del arrendatario incluido el precio de ejercicio de la opción de compra del arrendatario a la finalización del contrato, lo que equivale a un pago adicional de la cuota de arrendamiento, por lo que existe una razonable seguridad de que se ejercerá la opción se registra como un financiamiento a terceros, por lo que se incluye en el rubro "Créditos y cuentas por cobrar a clientes" del Estado de Situación Financiera Consolidado.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias, presentan el costo de los activos arrendados en el Estado de Situación Financiera Consolidado según la naturaleza del bien objeto del contrato y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe (que será el menor del valor razonable del bien arrendado o de la suma de los valores presentes de las cantidades a pagar al arrendador más, en su caso, el precio de ejercicio de la opción de compra). Estos activos se deprecian con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos fijos de uso propio.

En ambos casos, los ingresos y gastos financieros con origen en estos contratos se abonan y cargan, respectivamente, al Estado del Resultado Consolidado, en los ítems “Ingresos por intereses” y “Gastos por intereses”, a fin de lograr una tasa constante de rendimiento durante el plazo del arrendamiento.

ii. Leasing operativo

En las operaciones de arrendamiento operativo, la propiedad del bien arrendado, y sustancialmente todos los riesgos y beneficios que recaen sobre el bien, permanecen en el arrendador.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras, presentan el costo de adquisición de los bienes arrendados en el ítem “Activo fijo”. Estos activos se deprecian de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos materiales similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en el Estado del Resultado Consolidado de forma lineal, en el ítem “Otros resultados operacionales”.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias, los gastos del arrendamiento incluyendo incentivos concedidos, en su caso, por el arrendador, se cargan linealmente a sus cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas, en el rubro “Otros gastos operacionales” en el Estado del Resultado Consolidado.

iii. Ventas con arrendamiento posterior

En el caso de ventas a su valor razonable con arrendamiento operativo posterior, los resultados generados se registran en el momento de la venta. En el caso de arrendamiento financiero posterior, los resultados generados se amortizan a lo largo del plazo de arrendamiento.

m) Operaciones de factoring

Las operaciones de factoring se valorizan por los montos desembolsados por el Banco a cambio de las facturas u otros instrumentos de comercio representativos de crédito que el cedente entrega al Banco. La diferencia de precios entre las cantidades desembolsadas y el valor nominal real de los créditos se registra en el Estado del Resultado Consolidado como ingresos por intereses, a través del método del tipo de interés efectivo, durante el período de financiamiento.

En aquellos casos en que la cesión de estos instrumentos se realiza sin responsabilidad por parte del cedente, es el Banco quien asume los riesgos de insolvencia de los obligados al pago.

n) Activos intangibles

Los activos intangibles son identificados como activos no monetarios (separados de otros activos) sin sustancia física que surge como resultado de derechos legales o contractuales. El Banco reconoce un activo intangible, comprado o auto-generado (a costo), cuando el costo del activo puede ser estimado confiablemente y es probable que los beneficios económicos futuros atribuibles al activo sean traspasados al Banco.

Los activos intangibles son reconocidos inicialmente a su costo de adquisición o producción y son subsecuentemente medidos a su costo menos cualquier amortización acumulada o menos cualquier pérdida por deterioro acumulada.

Los software desarrollados internamente son reconocidos como un activo intangible si, entre otros requisitos (básicamente la capacidad del Banco para usarlo o venderlo), puede ser identificado y tienen capacidad para generar beneficios económicos futuros. La estimación de la vida útil del software es de 3 años.

Los activos intangibles son amortizados linealmente utilizando la vida útil estimada, la cual se ha definido en 36 meses.

Los gastos en actividades de investigación son reconocidos como un gasto en el año en que estos son incurridos y no son posteriormente capitalizados.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

o) Efectivo y efectivo equivalente

Para la elaboración del Estado de Flujo de Efectivo se ha utilizado el método indirecto, en el que partiendo del resultado consolidado del Banco antes de impuestos se incorporan las transacciones no monetarias, así como de los ingresos y gastos asociados con flujos de efectivo de actividades clasificadas como de inversión o financiamiento.

Para la elaboración del Estado de Flujos de Efectivo se toman en consideración los siguientes conceptos:

- i. Flujos de efectivo: las entradas y salidas de efectivo y de efectivo equivalentes, entendiendo por éstas los saldos en partidas tales como: depósitos en el Banco Central de Chile, depósitos en bancos nacionales, depósitos en el exterior.
- ii. Actividades operacionales: corresponden a las actividades normales realizadas por los bancos, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiamiento.
- iii. Actividades de inversión: corresponden a la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y equivalente de efectivo.
- iv. Actividades de financiamiento: las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades operacionales o de inversión.

p) Provisiones por riesgo de crédito

El Banco ha establecido provisiones para probables pérdidas en créditos y cuentas por cobrar a clientes de acuerdo con las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y los modelos de calificación y evaluación de riesgo de crédito aprobado por el Comité de Directores.

Con el objeto de determinar sus provisiones por riesgo de crédito, el Banco realiza una evaluación de los créditos y cuentas por cobrar a clientes tal y como se indica a continuación:

- Evaluación individual de deudores – Cuando se reconoce al deudor como individualmente significativo, vale decir, con niveles de deuda significativos y para aquellos que, aun no siéndolo, no son susceptibles de ser clasificados en un grupo de activos financieros con similares características de riesgo de crédito, y que por su tamaño, complejidad o nivel de exposición se requiere conocerla en detalle.
- Evaluación grupal de deudores - Las evaluaciones grupales resultan pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trate de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño. El Banco agrupa a los deudores con similares características de riesgo de crédito asociando a cada grupo una determinada probabilidad de incumplimiento y un porcentaje de recuperación basado en un análisis histórico fundamentado. Para tal efecto, el Banco ha construido modelos para la determinación de provisiones por riesgo de crédito apropiado de acuerdo al tipo de cartera u operaciones, para lo cual, los créditos y cuentas por cobrar a clientes se dividen en tres categorías:
 - i. Colocaciones de consumo,
 - ii. Colocaciones para vivienda, y
 - iii. Colocaciones comerciales.

A continuación se describen los modelos utilizados en la determinación de las provisiones por riesgo de crédito:

I. Provisiones para las evaluaciones individuales

La evaluación individual de los deudores comerciales es necesaria de acuerdo a lo establecido por la SBIF cuando se trate de empresas que por su tamaño, complejidad o nivel de exposición con la entidad, sea necesario conocerlas y analizarlas en detalle.

El Banco para efectos de constituir sus provisiones asigna una categoría de riesgo para cada deudor y sus respectivos préstamos y créditos contingentes, previa asignación a una de las categorías de cartera: Normal, Subestándar e Incumplimiento. Los factores de riesgo utilizados en la asignación son: la industria o el sector, situación del negocio, socios y administración, su situación financiera y capacidad de pago; y el comportamiento de pago.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Las categorías de cartera y sus definiciones son las siguientes:

- i. Cartera en Cumplimiento Normal, la cual corresponde a deudores cuya capacidad de pago les permite cumplir con sus obligaciones y compromisos, y no se visualiza que esta condición cambie, de acuerdo a la situación económica-financiera. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías A1 hasta A6.
- ii. Cartera Subestándar, incluye deudores con dificultades financieras o empeoramiento significativo de su capacidad de pago y sobre los que hay dudas razonables acerca del reembolso total del capital e intereses en los términos contractuales pactados, mostrando una baja holgura para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías B1 hasta B4.
- iii. Cartera en Incumplimiento, incluye a los deudores y sus créditos para los cuales se considera remota su recuperación, pues muestran una deteriorada o nula capacidad de pago, forman parte de esta cartera aquellos deudores con indicios evidentes de una posible quiebra, aquellos que requieren una reestructuración forzada de deudas y cualquier deudor que presente un atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías C1 hasta C6.

Carteras en Cumplimiento Normal y Subestándar

Como parte del análisis individual de los deudores, el Banco clasifica a los deudores en las siguientes categorías, asignándoles los porcentajes de probabilidad de incumplimiento y de pérdida dado el incumplimiento, los cuales dan como resultado los porcentajes de pérdida esperada:

Tipo de Cartera	Categoría del Deudor	Probabilidad de Incumplimiento (%)	Pérdida dado el Incumplimiento (%)	Pérdida Esperada (%)
Cartera Normal	A1	0,04	90,0	0,03600
	A2	0,10	82,5	0,08250
	A3	0,25	87,5	0,21875
	A4	2,00	87,5	1,75000
	A5	4,75	90,0	4,27500
	A6	10,00	90,0	9,00000
Cartera Subestándar	B1	15,00	92,5	13,87500
	B2	22,00	92,5	20,35000
	B3	33,00	97,5	32,17500
	B4	45,00	97,5	43,87500

El Banco para determinar el monto de provisiones, primeramente determina la exposición afecta, la cual abarca el valor contable de los créditos y cuentas por cobrar del cliente más los créditos contingentes, menos los importes que sean factibles de recuperar a través de la ejecución de las garantías, a dicha exposición se le aplica los porcentajes de pérdida respectivos.

Cartera en Incumplimiento

Para efectos de constituir las provisiones sobre la cartera en incumplimiento, primeramente se determina una tasa de pérdida esperada, deduciendo los montos susceptibles de recuperar vía ejecución de garantías y el valor presente de las recuperaciones obtenidas a través de acciones de cobranza neto de gastos asociados.

Una vez determinado el rango de pérdida esperada, se aplica el porcentaje de provisión respectivo sobre el monto exposición que comprende los préstamos más los créditos contingentes del mismo deudor.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Los porcentajes de provisión que son aplicados sobre la exposición son los siguientes:

Clasificación	Rango de pérdida estimada	Provisión
C1	Hasta 3%	2%
C2	Más de 3% hasta 20%	10%
C3	Más de 20% hasta 30%	25%
C4	Más de 30% hasta 50%	40%
C5	Más de 50% hasta 80%	65%
C6	Más de 80%	90%

II. Provisiones de evaluación grupal

Las evaluaciones grupales resultan pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trate de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño.

Los niveles de provisiones requeridas han sido determinados por el Banco, de acuerdo a la determinación de pérdida de los créditos, mediante la clasificación y agrupación de la cartera de colocaciones en función de la similitud de las características relativas al riesgo de crédito, indicativas de la capacidad del deudor para pagar todos los importes de acuerdo con las condiciones del contrato. Para esto se utiliza un modelo basado en las características de los deudores, historial de pago, préstamos pendientes y morosidad entre otros factores relevantes.

El Banco utiliza metodologías para la determinación del riesgo de crédito, basadas en modelos internos para la estimación de provisiones para la cartera evaluada grupalmente, donde incluye créditos comerciales para deudores no evaluados individualmente, créditos para vivienda y consumo (incluyendo créditos en cuotas, tarjetas de crédito y líneas de sobregiro). Dicha metodología permite identificar en forma independiente el comportamiento de la cartera a un año vista, determinando de esta manera la provisión necesaria para cubrir las pérdidas que se manifiestan en el período de un año desde la fecha de balance.

Los clientes son segmentados de acuerdo a sus características internas y externas en grupos o perfiles, para diferenciar el riesgo de cada cartera de una manera más adecuada y ordenada (modelo cliente-cartera), esto se conoce como el método de asignación de perfil.

El método de asignación de perfil se establece en base a un método de construcción estadístico, constituyendo una relación a través de una regresión logística entre variables tales como; morosidad, comportamiento externo, variables socio-demográficas, entre otras y una variable de respuesta que determina el riesgo del cliente, en este caso mora igual o superior a 90 días. Posteriormente, se establecen perfiles comunes a los cuales se les determina una probabilidad de incumplimiento (PI) y un porcentaje de recuperación basado en un análisis histórico fundamentado que se reconoce como la pérdida dado el incumplimiento (PDI).

Por consiguiente, una vez que han perfilado a los clientes y asignado una PI y PDI en relación al perfil al cual pertenece el crédito, calcula la exposición afecta, la cual abarca el valor contable de los créditos y cuentas por cobrar del cliente más los créditos contingentes, menos los importes que sean factibles de recuperar a través de la ejecución de las garantías (para créditos distintos a los créditos de consumo).

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Durante el segundo semestre del año 2014, dentro del proceso de actualización de los modelos de provisión para la cartera de consumo y comercial, se realizó una calibración de los mismos, con el objetivo de mejorar y obtener una mejor predicción de los comportamientos de nuestros clientes, y mantener los estándares de seguimiento estadístico y gestión. Dentro de dichas mejoras, los aspectos destacables a mencionar son el avance del gobierno de los modelos, que permite una aprobación tanto técnica como decisional en distintas instancias de aprobación, mejoras técnicas en los procesos estadísticos realizados y en la profundidad histórica de la información, que permitió robustecer los parámetros de probabilidad de incumplimiento (PI) y la pérdida dado el incumplimiento (PDI) involucrados en el cálculo de provisión.

III. Provisiones adicionales

Bajo las normas de la SBIF, a los bancos se les permite establecer provisiones por sobre los límites descritos anteriormente, a fin de resguardarse del riesgo de fluctuaciones económicas no predecibles que puedan afectar el entorno macroeconómico o la situación de un sector económico específico.

Estas provisiones de acuerdo a lo establecido en el número 10 del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables de la SBIF, se informarán en el pasivo al igual que las provisiones sobre créditos contingentes.

Al 31 de diciembre de 2015 el Banco ha constituido provisiones adicionales con cargo a los resultados del ejercicio por un monto de \$35.000 millones, las que se presentan en el rubro Provisiones del Pasivo del Estado de Situación Financiera. Ver Nota 20.

Al 31 de diciembre de 2014, el Banco no ha establecido provisiones adicionales.

IV. Castigos

Por regla general, los castigos deben efectuarse cuando expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo. Al tratarse de colocaciones, aun cuando no ocurriera lo anterior, se procederá a castigar los respectivos saldos del activo de acuerdo con lo indicado en el título II del Capítulo B-2 del Compendio de Normas Contables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Los castigos de que se trata se refieren a las bajas en el Estado de Situación Financiera Consolidado del activo correspondiente a la respectiva operación incluyendo, por consiguiente, aquella parte que pudiera no estar vencida si se tratara de un crédito pagadero en cuotas o parcialidades, o de una operación de leasing (no existen castigos parciales).

Los castigos se contabilizan siempre con cargo a las provisiones por riesgo de crédito constituidas, de acuerdo con lo indicado en el Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables, cualquiera sea la causa por la cual se procede al castigo. Los pagos posteriores que se obtuvieran por las operaciones castigadas se reconocerán en el Estado del Resultado Consolidado como Recuperaciones de créditos castigados.

Los castigos de los créditos y cuentas por cobrar se realizan sobre las cuotas vencidas, morosas y vigentes, y el plazo debe computarse desde el inicio de su mora, es decir, efectuarse cuando el tiempo de mora de una cuota o porción de crédito de una operación alcance el plazo para castigar que se dispone a continuación:

Tipo de colocación	Plazo
Créditos de consumo con o sin garantías reales	6 meses
Otras operaciones sin garantías reales	24 meses
Créditos comerciales con garantías reales	36 meses
Créditos hipotecarios para vivienda	48 meses
Leasing de consumo	6 meses
Otras operaciones de leasing no inmobiliario	12 meses
Leasing inmobiliario (comercial y vivienda)	36 meses

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

V. Recuperaciones de créditos y cuentas por cobrar a clientes previamente castigados

Las recuperaciones de créditos y cuentas por cobrar a clientes, previamente castigados, son registradas en el Estado de Resultados Consolidado como una reducción de las provisiones por riesgo de crédito.

Cualquier renegociación de un crédito ya castigado no dará origen a ingresos, mientras la operación siga teniendo la calidad de deteriorada, debiendo tratarse los pagos efectivos que se reciban, como recuperaciones de créditos castigados.

El crédito renegociado sólo se podrá reingresar al activo si deja de tener la calidad de deteriorado, reconociendo también el ingreso por la activación como recuperación de créditos castigados.

q) Provisiones, activos y pasivos contingentes

Las provisiones son pasivos en los que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. Estas provisiones se reconocen en el Estado de Situación Financiera Consolidado cuando se cumplen los siguientes requisitos en forma copulativa:

- i. es una obligación presente (legal o constructiva) como resultado de hechos pasados y;
- ii. a la fecha de los estados financieros es probable que el Banco tenga que desprenderse de recursos para cancelar la obligación y la cuantía de estos recursos puedan medirse de manera fiable.

Un activo o pasivo contingente es toda obligación surgida de hechos pasados cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos y que no están bajo el control del Banco.

Las cuentas anuales consolidadas recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Las provisiones son cuantificadas usando la mejor información disponible como consecuencia de eventos que las originan y son revisadas y ajustadas con ocasión de cada cierre contable y se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas; procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

Las provisiones se clasifican en función de las obligaciones cubiertas, siendo éstas las siguientes:

- Provisiones para beneficios y remuneraciones del personal
- Provisión para dividendos mínimos
- Provisiones por riesgo de créditos contingentes
- Provisiones por contingencias

r) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El Banco reconoce, cuando corresponde, activos y pasivos por impuestos diferidos por la estimación futura de los efectos tributarios atribuibles a diferencias entre los valores contables de los activos, pasivos y sus valores tributarios. La medición de los activos y pasivos por impuestos diferidos se efectúa en base a la tasa de impuesto que, de acuerdo a la legislación tributaria vigente, se deba aplicar en el año en que los activos y pasivos por impuestos diferidos sean realizados o liquidados. Los efectos futuros de cambios en la legislación tributaria o en las tasas de impuestos son reconocidos en los impuestos diferidos a partir de la fecha en que la ley que aprueba dichos cambios sea publicada.

s) Uso de estimaciones

La preparación de los estados financieros requiere que la Administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de las políticas de contabilidad y los montos de activos, pasivos, ingresos y gastos presentados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

En ciertos casos los principios contables generalmente aceptados requieren que los activos o pasivos sean registrados o presentados a su valor razonable. El valor razonable es el monto al cual un activo puede ser intercambiado, o un pasivo cancelado entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre. Cuando los precios de mercado en mercados activos están disponibles han sido utilizados como base de valoración. Cuando los precios de mercado en mercados activos no están disponibles, el Banco ha estimado aquellos valores basado en la mejor información disponible, incluyendo el uso de modelos internos valoración y otras técnicas de evaluación.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

El Banco ha establecido provisiones para cubrirse de posibles pérdidas por créditos de acuerdo a las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Estas regulaciones requieren que para estimar las provisiones, sean éstas evaluadas regularmente tomando en consideración factores como cambios en la naturaleza y tamaño de la cartera de créditos, tendencias en la cartera prevista, calidad crediticia y condiciones económicas que puedan afectar a la capacidad de pago de los deudores. Los incrementos en provisiones por riesgo de créditos son presentadas como “Provisiones por riesgo de crédito” en el Estado de Situación Financiera.

Los préstamos son castigados, cuando la Administración determina que el préstamo o una parte de éste no puede ser cobrado. Los castigos son registrados como una reducción de las provisiones por riesgo de crédito.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente por la Administración del Banco a fin de cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

Principalmente, estas estimaciones, realizadas en función de la mejor información disponible, se refieren a:

- Provisiones por riesgo de crédito (Notas 8, 9 y 30)
- Las pérdidas por deterioros de determinados activos (Notas 7, 8, 9, 10 y 33)
- La vida útil de los activos materiales e intangibles (Notas 12, 13 y 33)
- El valor razonable de activos y pasivos (Notas 5, 6, 7, 10 y 37)
- Contingencias y compromisos (Nota 22)
- Impuestos corrientes e impuestos diferidos (Nota 14)

t) Activos no corrientes mantenidos para la venta

Los activos no corrientes (o grupo enajenable que comprende activos y pasivos) que se espera sean recuperados principalmente a través de ventas en lugar de ser recuperados mediante su uso continuo son clasificados como mantenidos para la venta. Inmediatamente antes de esta clasificación, los activos (o elementos de un grupo enajenable) son vueltos a medir de acuerdo con las políticas contables del Banco. A partir de ese momento, los activos (o grupo de enajenación) son medidos al menor valor entre el valor en libros y el valor razonable menos los costos de ventas.

Cualquier pérdida por deterioro es primero asignado al goodwill y luego a los activos y pasivos restantes en base a prorrato, excepto en el caso que ninguna pérdida haya sido registrada en los activos financieros, los activos diferidos, los planes de activos de beneficios a los empleados y la propiedad de inversión, que siguen siendo evaluados según las políticas contables del Banco. Las pérdidas por deterioro en la clasificación inicial de mantenidas para la venta y con ganancias y pérdidas posteriores a la revalorización, son reconocidas en el resultado. Las ganancias no son reconocidas si superan cualquier pérdida acumulativa.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco no ha clasificado activos no corrientes como mantenidos para la venta.

Bienes recibidos o adjudicados en pago

Los bienes recibidos o adjudicados en pago de créditos y cuentas por cobrar a clientes son registrados, en el caso de las daciones en pago, al precio convenido entre las partes o, por el contrario, en aquellos casos donde no exista acuerdo entre estas, por el monto por el cual el Banco se adjudica dichos bienes en un remate judicial. En ambos casos una evaluación independiente del valor de mercado de los bienes es determinado sobre la base del estado en que se adquieran.

De existir un exceso de los créditos y cuentas por cobrar a clientes respecto del valor razonable del bien recibido o adjudicado en pago menos los costos de venta, son reconocidos en el Estado del Resultado Consolidado bajo el rubro “Provisión por riesgo de crédito”.

Posteriormente, estos bienes son valorizados por el menor importe entre el valor registrado en un inicio y su valor neto de realización, el cual corresponde a su valor razonable (valor de liquidez determinado a través de una tasación independiente) menos sus respectivos costos de ventas. Las diferencias entre ambos son reconocidas en el Estado de Resultado Consolidado bajo el rubro “Otros gastos operacionales”.

Al menos una vez al año, el Banco realiza un análisis para revisar el costo de venta de los bienes recibidos o adjudicados en pago, de acuerdo a este estudio al 31 de diciembre de 2015 el costo promedio fue estimado en un 5,0% sobre el valor de tasación (4,8% al 31 de diciembre de 2014).

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

En general, se estima que estos bienes serán enajenados dentro del plazo de un año contado desde su fecha de adjudicación. En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 84 de la Ley General de Bancos, aquellos bienes que no son vendidos dentro de dicho plazo, son castigados en una única cuota.

u) Utilidad por acción

La utilidad básica por acción se determina dividiendo el resultado neto atribuido a los propietarios del Banco entre el número promedio ponderado de las acciones en circulación durante ese período.

El beneficio diluido por acción se determina de forma similar al beneficio básico, pero el número promedio ponderado de acciones en circulación se ajusta para tener en cuenta el efecto dilusivo potencial de las opciones sobre acciones, warrants y deuda convertible.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco no posee instrumentos que generen efectos dilusivos en el patrimonio.

v) Adquisición (cesión) temporal de activos

Compras (ventas) de activos financieros bajo acuerdos de retroventa no opcional (retrocompra) a un precio fijo ("repos") son reconocidos en el Estado de Situación Financiera Consolidado como una cesión (recepción) financiera, basada en la naturaleza del deudor (acreedor), en los ítems "Depósitos en el Banco Central de Chile", "Depósitos en instituciones financieras" o "Créditos y cuentas por cobrar a clientes" ("Depósitos del Banco Central de Chile", "Depósitos de instituciones financieras" o "Depósitos y captaciones").

La diferencia entre los precios de compra y venta se registra como intereses financieros durante la vida del contrato.

w) Patrimonios y fondos de inversión gestionados por el Banco

Los patrimonios administrados por las distintas sociedades que forman parte del perímetro de consolidación del Banco (Santander S.A. Sociedad Securitizadora) que son propiedad de terceros no se incluyen en el Estado de Situación Financiera Consolidado. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del rubro "Ingresos por comisiones" del Estado del Resultado Consolidado.

x) Provisión dividendos mínimos

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco reconoció un pasivo (provisión) por dividendos mínimos u obligatorios. Esta provisión se realiza en base a lo estipulado en el artículo 79 la Ley de Sociedades Anónimas, coincidente con la política interna de dividendos del Banco, la cual estipula que al menos se distribuirá el 30% del resultado neto del ejercicio, salvo acuerdo diferente adoptado en la junta de accionistas respectiva, por la unanimidad de las acciones emitidas. Esta provisión es registrada como una disminución de las "Utilidades Retenidas" bajo el concepto "Provisión dividendo mínimo" dentro del Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado.

y) Beneficios al Personal

i. Retribuciones post – empleo – Plan de beneficio definido:

De acuerdo con los convenios colectivos laborales vigentes y otros acuerdos, el Banco Santander Chile tiene a disposición de sus principales directivos un beneficio adicional, consistente en un plan de pensiones, que tiene por objetivo que estos cuenten con fondos para una mejor pensión complementaria al momento de su retiro.

Características del Plan:

Las principales características del Plan de Beneficios post – empleo impulsado por el Banco Santander Chile son:

- i. Orientado a los Directivos del Grupo.
- ii. El requisito general para optar a este beneficio, es estar en ejercicio de su cargo al momento de cumplir los 60 años.
- iii. El Banco contratará una póliza de seguro colectivo mixto (vida y ahorro) por cada directivo, siendo el contratante y beneficiario la empresa del Grupo a la que pertenece el directivo. Se realizarán aportes periódicos por igual monto al que cada directivo aporte a su plan de cotizaciones voluntarias.
- iv. El Banco será el responsable de otorgar los beneficios en forma directa.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Para determinar el valor presente de la obligación por beneficio definido y el costo del servicio presente se utiliza el método de la unidad de crédito proyectada.

Los componentes del costo de los beneficios definidos comprenden:

- costo del servicio presente y cualquier costo por servicios pasados, los cuales son reconocidos en el resultado del período;
- el interés neto sobre el pasivo (activo) por beneficio definidos neto, el cual es reconocido en el resultado del período;
- las nuevas mediciones del pasivo (activo) por beneficio definidos neto, comprenden: (a) Ganancias y pérdidas actuariales; (b) el rendimiento de los activos del plan y; (c) los cambios en el efecto del techo del activo, los cuales son reconocidos en otro resultado integral.

El pasivo (activo) por beneficios definidos neto es el déficit o superávit, determinado como la diferencia entre el valor presente de la obligación por beneficios definidos menos el valor razonable de los activos del plan.

Los activos del plan comprenden las pólizas de seguros contratadas por el Grupo con tercero que no es una parte relacionada. Estos activos son mantenidos por una entidad separada legalmente del Grupo y existen solamente para pagar los beneficios a los empleados.

El Banco presenta el costo del servicio presente y el interés neto en el rubro "Remuneraciones y gastos del personal" en los Estados del Resultado Consolidado. Dada la estructura del plan, éste no genera ganancias ni pérdidas actuariales, el rendimiento del plan está establecido y fijo durante el período, por lo que no existen cambios en el techo del activo, dado lo anterior no existen monto reconocidos en otro resultado integral.

La obligación por beneficios post- empleo reconocida en el Estado de Situación Financiera Consolidado representa el déficit o superávit en los planes de beneficio definido del Banco. Cualquier superávit resultante del cálculo está limitado al valor presente de cualesquiera beneficios económicos disponibles en forma de reembolsos del plan o reducciones en las aportaciones futuras al mismo.

Cuando los empleados abandonan el plan antes de cumplir los requisitos para hacerse acreedor del beneficio, las contribuciones que realiza el Grupo se reducen.

ii. Indemnizaciones por años de servicios:

Las indemnizaciones por años de servicios se registran sólo cuando éstas efectivamente se producen o cuando se dispone de un plan formal y detallado en el que se identifican las modificaciones fundamentales que se van a realizar, y siempre que se haya comenzado a ejecutar dicho plan o se haya anunciado públicamente sus principales características, o se desprendan hechos objetivos sobre su ejecución.

iii. Beneficios basados en acciones liquidados en efectivo:

El Banco entrega a determinados ejecutivos del Banco y sus afiliadas un beneficio de pagos basados en acciones liquidados en efectivo acuerdo a los requerimientos de NIIF 2. El Banco mide los servicios recibidos y el pasivo incurrido a valor razonable.

Hasta que el pasivo se liquide, el Banco determina el valor razonable del pasivo al final de cada período que se informe, así como en la fecha de liquidación, reconociendo cualquier cambio en el valor razonable en el resultado del período.

> NOTA N°01

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

z) Nuevos pronunciamientos contables

I. Adopción de nuevas normas contables e instrucciones emitidas tanto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como por el International Accounting Standards Board:

A la fecha de emisión de los presentes Estados de Situación Financiera Consolidado los nuevos pronunciamientos contables emitidos tanto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ("SBIF") como por el International Accounting Standards Board, que han sido adoptados en su totalidad por el Banco, se detallan a continuación:

1. Normas Contables emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

Circular N° 3.588, Compendio de Normas Contables. Capítulos A-1, B-1, B-3 y C-3. Modifica instrucciones específicas que se indican – Esta circular emitida el 25 de septiembre de 2015, modifica aspectos menores de redacción de los capítulos A-1, B-1, B-3, mientras que el Capítulo C-3 establece la creación de una nueva cuenta contable para las tarjetas de pago con provisión de fondos (2100.2.07) y suprime líneas e ítems en la información complementaria consolidada e individual. Las modificaciones correspondientes a los capítulos A-1, B-1 y B3 son de aplicación inmediata, mientras que las modificaciones al capítulo C-3 rigen a contar del 31 de Octubre de 2015. *La implementación de esta enmienda no tuvo un impacto material en los Estados financieros consolidados del Banco.*

2. Normas Contables emitidas por el International Accounting Standards Board

Enmienda a NIC 19, Beneficios a Empleados – El 21 de noviembre de 2013, el IASB modificó la NIC 19 (2011) Beneficios a Empleados para aclarar los requerimientos relacionados con respecto a cómo las contribuciones de los empleados o terceros que están vinculadas a servicios deberían ser asignadas a los períodos de servicio. Las modificaciones permiten que las contribuciones que son independientes del número de años de servicio puedan ser reconocidos como una reducción en el costo por servicio en el período en el cual el servicio es prestado, en lugar de asignar las contribuciones a los períodos de servicio. Otras contribuciones de empleados o terceros se requiere que sean atribuidas a los períodos de servicio ya sea usando la fórmula de contribución del plan o sobre una base lineal. Las modificaciones son efectivas para períodos que comienzan en o después del 1 de julio de 2014, se permite la aplicación anticipada. *La implementación de esta enmienda no tuvo un impacto material en los estados financieros consolidados del Banco.*

Mejoras Anuales, ciclo 2010-2012 – El 12 de diciembre de 2013 se emitió este documento que abarca a siete cuerpos normativos:

- **NIIF 2 Pagos basados en acciones:** modifica la definición de "condición para la consolidación de la concesión (irrevocabilidad)" y "condiciones de mercado" y agrega la definición de "condiciones de ejecución" y "condición de servicio" (la cual era parte de la definición de condición para la consolidación de la concesión).
- **NIIF 3 Combinaciones de negocios:** aclara que las consideraciones contingentes que son clasificadas como activos o pasivos deben ser medidos a valor razonable a cada fecha de reporte.
- **NIIF 8 Segmentos de operación:** requiere que una entidad revele los juicios hechos por la administración en la aplicación de los criterios de agregación de los segmentos operativos y, aclara que la entidad debe sólo proporcionar reconciliación entre el total de activos del segmento reportables y los activos de la entidad si los activos del segmento son reportados con regularidad.
- **NIIF 13 Medición de valor razonable:** aclara que la emisión de las NIIF 13 y la modificación a NIIF 9 y NIC 39 no eliminó la posibilidad de medir las cuentas por cobrar y pagar a corto plazo que carecen de tasa de interés establecida al importe de las facturas sin descontar si el efecto de no descontar es inmaterial.
- **NIC 16 Propiedad, planta y equipo:** aclara que cuando se revalúa un elemento de propiedades, planta y equipo el valor bruto en libros se ajusta de una manera consistente con la revalorización del valor en libros.
- **NIC 24 Información a revelar sobre partes relacionadas:** aclara que una entidad que provee servicios de personal de administración clave a la entidad que informa o la matriz de la entidad que reporta es una parte relacionada de la entidad que informa.
- **NIC 38 Activos intangibles:** aclara que cuando se revalúa un elemento de intangibles el valor bruto en libros se ajusta de una manera consistente con la revalorización del valor en libros.

Las mejoras anuales a las NIIF, ciclo 2010-2012, se deberán aplicar para períodos anuales que comienzan en o después del 1 de julio de 2014, se permite aplicación anticipada. *La implementación de estas mejoras no tuvo un impacto material en los estados financieros consolidados del Banco.*

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Mejoras Anuales, ciclo 2011-2013 – El 12 de diciembre de 2013 se emitió este documento que abarca a cuatro cuerpos normativos:

- **NIIF 1 Adopción por primera vez:** aclara que una entidad, en sus primeros estados financieros bajo NIIF, tiene la posibilidad de elegir entre aplicar una NIIF existentes y actualmente efectiva o la aplicación de una NIIF nueva o revisada que todavía no es obligatoria, siempre que permita su aplicación anticipada. Se requiere que la entidad aplique la misma versión de la NIIF a través de los períodos cubiertos por los primeros estados financieros según las NIIF.
- **NIIF 3 Combinaciones de negocios:** aclara que la NIIF 3 excluye de su ámbito la contabilidad para la formación de un acuerdo conjunto en los estados financieros del propio acuerdo conjunto.
- **NIIF 13 Medición de valor razonable:** aclara que el alcance de la excepción de cartera definida en el párrafo 52 de la NIIF 13 incluye todos los contratos contabilizados dentro del alcance de la “NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición” y la “NIIF 9 Instrumentos Financieros”, independientemente de si se ajustan a la definición de activos financieros o financieros pasivos tal como se define en la “NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación”.
- **NIC 40 Propiedades de inversión:** aclara que si una determinada transacción cumple con la definición tanto de una combinación de negocios, tal como se define en la NIIF 3 Combinaciones de negocios y Propiedades de inversiones como se define en la NIC 40 Propiedades de Inversión requiere la aplicación por separado de ambas normas de forma independiente.

Las mejoras anuales a las NIIF, ciclo 2011-2013, se deberán aplicar para períodos anuales que comienzan en o después del 1 de julio de 2014, se permite aplicación anticipada. *La implementación de estas mejoras no tuvo un impacto material en los estados financieros consolidados del Banco.*

II. Nuevas normas contables e instrucciones emitidas tanto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como por el International Accounting Standards Board que no han entrado en vigencia al 31 de diciembre de 2015.

A la fecha de cierre de los presentes estados financieros se habían publicado nuevas Normas Internacionales de Información Financiera así como interpretaciones de las mismas y normas de la SBIF, que no eran de cumplimiento obligatorio al 31 de diciembre de 2015. Aunque en algunos casos la aplicación anticipada es permitida por el IASB, el Banco no ha realizado su aplicación a dicha fecha.

1. Normas Contables emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

Circular N°3.573, Compendio de Normas Contables. Capítulos B-1, B-2 y E. Establece el método estándar para los créditos hipotecarios residenciales que se aplicará a partir de 2016 – Esta Circular emitida el 30 de diciembre de 2014 establece el método estándar de provisiones para los créditos hipotecarios residenciales que se aplicará a partir del 1 de enero de 2016. Además, complementa y precisa instrucciones sobre provisiones y créditos que conforman la cartera deterioradas. La utilización del método estándar para constituir provisiones sobre créditos hipotecarios para vivienda será obligatoria a contar del 1 de enero de 2016. Adicionalmente, la SBIF ha emitido dos circulares que precisan y complementan el Capítulo B-1:

- Circular N°3.584, emitida el 22 de junio de 2015, la cual precisa instrucciones del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables.
- Circular N° 3.598, emitida el 24 de diciembre de 2015, la cual agrega las disposiciones para el uso de metodologías internas mediante los anexos 1 y 2 al Capítulo B-1.

El Banco ha evaluado y estimado que el impacto de esta norma asciende a \$35.000 millones, los cuales han sido incluidos en el ítem de Provisiones por riesgo de crédito del Estado de Resultados. Ver Nota 30 “Provisiones por riesgo de crédito”.

Circular N°3.583, Compendio de Normas Contables. Capítulo C-3. Préstamos estudiantes. Modifica y complementa instrucciones – Esta circular emitida el 25 de mayo de 2015 modifica el Capítulo 3 del Compendio de Normas Contables, estableciendo una nueva apertura para la clasificación de los créditos para estudios superiores, dentro de Colocaciones Comerciales. Esta nueva clasificación incluirá:

- Créditos para estudios superiores de la Ley N°20.027
- Créditos garantía CORFO
- Otros créditos para estudios superiores

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Estas modificaciones rigen a partir de la información referida al 1 de enero del 2016. *La Administración ha estimado que la implementación de esta modificación normativa no tendrá un impacto material en los estados financieros consolidados del Banco.*

2. Normas Contables emitidas por el International Accounting Standards Board

NIIF 9, Instrumentos Financieros - El 12 de noviembre de 2009, el International Accounting Standard Board (IASB) emitió NIIF 9, Instrumentos Financieros. Esta Norma introduce nuevos requerimientos para la clasificación y medición de activos financieros y es efectiva para períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2013, permitiendo su aplicación anticipada. NIIF 9 especifica, cómo una entidad debería clasificar y medir sus activos financieros. Requiere que todos los activos financieros sean clasificados en su totalidad sobre la base del modelo de negocio de la entidad para la gestión de activos financieros y las características de los flujos de caja contractuales de los activos financieros. Los activos financieros son medidos ya sea a costo amortizado o valor razonable. Solamente los activos financieros que sean clasificados como medidos a costo amortizados serán probados por deterioro. El 28 de octubre de 2010, el IASB publicó una versión revisada de NIIF 9, Instrumentos Financieros.

La Norma revisada retiene los requerimientos para la clasificación y medición de activos financieros que fue publicada en noviembre de 2009, pero agrega guías sobre la clasificación y medición de pasivos financieros. Como parte de la reestructuración de NIIF 9, el IASB también ha replicado las guías sobre desreconocimiento de instrumentos financieros y las guías de implementación relacionadas desde NIC 39 a NIIF 9. Estas nuevas guías concluyen la primera fase del proyecto del IASB para reemplazar la NIC 39. Las otras fases, deterioro y contabilidad de cobertura, aún no han sido finalizadas.

Las guías incluidas en NIIF 9 sobre la clasificación y medición de activos financieros no han cambiado de aquellas establecidas en NIC 39. En otras palabras, los pasivos financieros continuarán siendo medidos ya sea, a costo amortizado o a valor razonable con cambios en resultados. El concepto de bifurcación de derivados incorporados en un contrato por un activo financiero tampoco ha cambiado. Los pasivos financieros mantenidos para negociar continuarán siendo medidos a valor razonable con cambios en resultados, y todos los otros activos financieros serán medidos a costo amortizado a menos que se aplique la opción del valor razonable utilizando los criterios actualmente existentes en NIC 39.

No obstante lo anterior, existen dos diferencias con respecto a NIC 39:

- La presentación de los efectos de los cambios en el valor razonable atribuibles al riesgo de crédito de un pasivo; y
- La eliminación de la exención del costo para derivados de pasivo a ser liquidados mediante la entrega de instrumentos de patrimonio no transados.

El 16 de diciembre de 2011, el IASB emitió Fecha de Aplicación Obligatoria de NIIF 9 y Revelaciones de la Transición, difiriendo la fecha efectiva tanto de las versiones de 2009 y de 2010 a períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2015. Anterior a las modificaciones, la aplicación de NIIF 9 era obligatoria para períodos anuales que comenzaban en o después de 2013. Las modificaciones cambian los requerimientos para la transición desde NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición a NIIF 9. Adicionalmente, también modifican NIIF 7 Instrumentos Financieros: Revelaciones para agregar ciertos requerimientos en el período de reporte en el que se incluya la fecha de aplicación de NIIF 9.

Las modificaciones son efectivas para períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2015, permitiendo su aplicación anticipada; las enmiendas posteriores a esta norma han modificado la fecha de entrada en vigencia de esta norma para períodos anuales que comiencen el 1 de enero de 2018. *La Administración en conformidad con lo establecido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, no aplicará esta norma en forma anticipada, más aún no será aplicada mientras la mencionada superintendencia no lo disponga como estándar de uso obligatorio para todos los bancos.*

NIIF 9, Instrumentos Financieros – contabilidad de cobertura y enmiendas a NIIF 9, NIIF 7 y NIC 39 – El 19 de noviembre de 2013 IASB emitió esta enmienda, la cual incluye un nuevo modelo general de contabilidad de cobertura, el cual se alinea más estrechamente con la gestión de riesgos, entregando información más útil a los usuarios de los estados financieros. Por otra parte, los requerimientos relativos a la opción del valor razonable para pasivos financieros se cambiaron para abordar el riesgo de crédito propio, esta mejora establece que los efectos de cambios en el riesgo de crédito de un pasivo no deben afectar al resultado del período a menos que el pasivo se mantenga para negociar; se permite la adopción temprana de esta modificación sin la aplicación de los otros requerimientos de NIIF 9. Adicionalmente, condiciona la fecha efectiva de entrada en vigencia a la finalización del proyecto de NIIF 9, permitiendo de igual forma su adopción. *La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de estas enmiendas en lo que respecta a NIIF 7 y NIC 39, puesto que las referidas a NIIF 9 por expresa disposición de la SBIF no aplicarán mientras la mencionada superintendencia no lo disponga como estándar de uso obligatorio para todos los bancos.*

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

NIIF 9, Instrumentos Financieros – El 24 de julio de 2014, el IASB publicó NIIF 9- Instrumentos Financieros, este documento final incluye la normativa ya emitida junto a un nuevo modelo de pérdida esperada y pequeñas modificaciones a los requerimientos de clasificaciones y medición para los activos financieros, añadiendo una nueva categoría de instrumentos financieros: activos a valor razonable con cambios en otro resultado integral para ciertos instrumentos de deuda. También incluye una guía adicional sobre cómo aplicar el modelo de negocio y pruebas de características de flujo de caja contractuales.

Esta norma es efectiva para períodos que comienzan en o después del 1 de enero de 2018. Se permite su aplicación anticipada. *La Administración en conformidad con lo establecido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, no aplicará esta norma en forma anticipada, más aún no será aplicada mientras la mencionada superintendencia no lo disponga como estándar de uso obligatorio para todos los bancos.*

NIIF 14, Cuentas diferidas regulatorias – El 30 de enero de 2014, el IASB publicó NIIF 14, esta norma especifica los requerimientos de revelación para saldos contables regulatorios diferidos generados de entidades que proveen bienes y servicios a clientes a un precio o tasa establecida por una normativa. Esta requiere:

- cambios limitados a las políticas contables que la sociedad aplicaba de acuerdo a su antiguo GAAP para los saldos contables regulatorios diferidos;
- revelar que se identificaron y explicaron los montos reconocidos en los estados financieros de la entidad generados por normativa de tasas;
- revelar que ayuda a los usuarios de los estados financieros a entender los montos, oportunidad y flujos futuros de caja inciertos provenientes de cualquier saldo contable regulatorio diferido.

Esta norma es efectiva para entidades que aplican NIIF por primera vez en períodos que comienzan en o después del 1 de enero de 2016. *La Administración estima que esta norma no tiene efectos para el Banco.*

NIIF 15, Ingresos provenientes de contratos con clientes - El 28 de mayo de 2014, el IASB publicó NIIF 15, cuyo objetivo es establecer principios de reporte de información útil para los usuarios de información financiera acerca de la naturaleza, monto, oportunidad e incertidumbre de los ingresos y flujos de caja generados de los contratos de una entidad con sus clientes. NIIF 15 elimina NIC 11 Contratos de Construcción, NIC 18 Ingresos, CINIIF 13 Programas de lealtad con clientes, CINIIF 15 Acuerdos de construcción de bienes raíces, CINIIF 18 Transferencia de activos desde Clientes y SIC 31 Ingresos - Permuta de servicios de publicidad.

Esta norma es efectiva para períodos que comienzan en o después del 1 de enero de 2017. Se permite su aplicación anticipada. *La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta norma.*

Modificaciones a NIIF 11 – Contabilización de las adquisiciones de participaciones en operaciones conjuntas – El 6 de mayo de 2014, el IASB publicó esta modificación, la cual aclara la contabilización de las adquisiciones de una participación en una operación conjunta cuando la operación constituye un negocio. Modifica la NIIF 11 Acuerdos Conjuntos para exigir a una entidad que adquiere una participación, en una operación conjunta en la que la actividad constituye un negocio, a:

- aplicar todas las combinaciones de negocios que representan los principios de la NIIF 3 y otras normas, a excepción de aquellos principios que entran en conflicto con la orientación en la NIIF 11.
- revelar la información requerida por la NIIF 3 y otras normas para las combinaciones de negocios.

Las modificaciones son efectivas para los períodos que comienzan en o después del 1 de enero de 2016. Se permite su aplicación anticipada pero esto requerirá una revelación. Las modificaciones se aplican de forma prospectiva. *La Administración evaluó el impacto de esta norma, determinando que no tendrá efectos significativos.*

Modificaciones a NIC 16 y NIC 38 – Aclaración de los métodos aceptables de Depreciación y Amortización – El 12 de mayo de 2014, el IASB publicó esta modificación, la cual aclara cómo se debe calcular la depreciación y amortización de propiedad, planta y equipo y activos intangibles. Son efectivos para períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2016, pero se permite su aplicación anticipada. *La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta norma.*

Modificaciones a NIC 27 – Modificación al Método de participación patrimonial en los estados financieros individuales – El 12 de agosto de 2014 IASB publicó esta modificación, la cual reinstala el valor proporcional patrimonial como opción para valorizar inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas en los estados financieros individuales de una sociedad.

> **NOTA N°01**

PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Esta norma es efectiva para períodos que comienzan en o después del 1 de enero de 2016. Se permite su aplicación anticipada pero esto requerirá una revelación. *La Administración evaluó el impacto de esta norma, determinando que no tendrá efectos significativos.*

Modificaciones a NIIF 10 e IAS 28 – Venta y Contribución de activos entre un Inversionista y su asociada o negocio conjunto – El 11 de septiembre de 2014 IASB publicó esta modificación, la cual aclara el alcance de las utilidades y pérdidas reconocidas en una transacción que involucra a una asociada o negocio conjunto, y que este depende de si el activo vendido o contribución constituye un negocio. Por lo tanto, IASB concluyó que la totalidad de las ganancias o pérdidas deben ser reconocidas frente a la pérdida de control de un negocio. Asimismo, las ganancias o pérdidas que resultan de la venta o contribución de una subsidiaria que no constituye un negocio (definición de NIIF 3) a una asociada o negocio conjunto deben ser reconocidas sólo en la medida de los intereses no relacionados en la asociada o negocio conjunto.

Esta norma era inicialmente efectiva a partir del 1 de enero de 2016, sin embargo, el 17 de diciembre de 2015 IASB emitió “Fecha efectiva de Enmienda a NIIF 10 e IAS 28” posponiendo indefinidamente la entrada en vigencia de esta norma. *La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta norma.*

Modificaciones a NIC 1 – Iniciativa de Revelación – El 18 de diciembre de 2014, el IASB agregó una iniciativa en materia de revelación de su programa de trabajo 2013, para complementar el trabajo realizado en el proyecto del Marco Conceptual. La iniciativa está compuesta por una serie de proyectos más pequeños que tienen como objetivo estudiar las posibilidades para ver la forma de mejorar la presentación y revelación de principios y requisitos de las normas ya existentes. Estas enmiendas son efectivas para períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2016, se permite su aplicación anticipada. *La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta norma.*

Modificaciones a NIIF 10, NIIF 12 y NIC 28 – Entidades de inversión: Aplicación de la excepción de Consolidación – El 18 de diciembre de 2014, el IASB publicó estas modificaciones para abordar los problemas que han surgido en el contexto de la aplicación de la excepción de consolidación de entidades de inversión. Estas enmiendas son efectivas para períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2016, se permite su aplicación anticipada. *La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta norma.*

Mejoras Anuales, ciclo 2012-2014 – El 25 de septiembre de 2014 IASB emitió este documento, el cual abarca cuatro cuerpos normativos.

- **NIIF 5, Activos no Corrientes Mantenedos para la Venta y Operaciones Discontinuas:** adiciona guías específicas en casos en los cuales una entidad reclasifica un activo desde mantenido para la venta hacia mantenido para distribución o viceversa, y casos en los cuales los mantenidos para distribución son contabilizados como operaciones discontinuas.
- **NIIF 7, Instrumentos Financieros:** información a revelar: adiciona guías para aclarar si un contrato de servicios corresponde a un involucramiento continuo en una transferencia de activos con el propósito de determinar las revelaciones requeridas.
- **NIC 19, Beneficios a los Empleados:** aclara que los bonos corporativos de alta calidad usados en la estimación de la tasa de descuento para los beneficios post-empleo deben ser denominados en la misma moneda que el beneficio pagado.
- **NIC 34, Información Financiera Intermedia:** aclara el significado de “en otro lugar del informe intermedio” y requiere una referencia cruzada.

Las modificaciones son efectivas para períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2016, se permite la aplicación anticipada. *La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de estas normas.*

NIIF 16 Arrendamientos – El 13 de enero de 2016 IASB emitió esta nueva normativa la cual viene a sustituir a NIC 17 Arrendamientos, CINIIF 4 Determinación de si un acuerdo contiene un arrendamiento, SIC 15 Arrendamientos operativos – incentivos y SIC 27 Evacuación de la esencia de las transacciones que adoptan la forma legal de un arrendamiento. Los principales efectos de esta norma aplican sobre la contabilidad de los arrendatarios, principalmente debido a que elimina el modelo dual de contabilidad: arrendamiento operativo o financiero, esto significa que los arrendatarios deberán reconocer “un derecho de uso de un activo” y un pasivo por arrendamiento (el valor presente de los pagos de futuros de arrendamientos). En el caso del arrendador se mantiene la práctica actual - es decir, los arrendadores siguen clasificando los arrendamientos como arrendamientos financieros y operativos. Esta normativa es aplicable a partir del 1 de enero de 2019, con aplicación anticipada permitida si se aplica IFRS 15 “Ingresos de contratos con clientes”. *La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta normativa.*

> **NOTA N°02**

HECHOS RELEVANTES

Al 31 de diciembre de 2015, se han registrado los siguientes hechos que a juicio de la Administración del Banco son relevantes y que han influido en las operaciones del Banco en los Estados Financieros Consolidados:

a) Directorio

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2015 se confirmó en el cargo de Director Titular a don Orlando Poblete Iturrate, quién fue electo como Director Suplente en la Junta Ordinaria de Accionistas de 22 de abril del año 2014 y que desde el 23 de septiembre se desempeña como Director Titular en reemplazo de don Carlos Olivos Marchant. Asimismo se designó en el cargo de Directora Suplente en calidad de independiente a doña Blanca Bustamante Bravo.

Mediante acuerdo en Sesión Ordinaria de Directorio celebrada el 17 de noviembre de 2015 se ha designado al Director Titular a don Orlando Poblete Iturrate como miembro del Comité de Directores y Auditoría, en reemplazo de don Lisandro Serrano Spoerer, quien renunció a su cargo en Sesión Ordinaria de Directorio celebrada el 20 de octubre de 2015.

b) Destino de la utilidad y reparto de dividendos

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2015 se reúnen bajo la Presidencia de don Vittorio Corbo Lioi (Presidente), Roberto Méndez Torres (Segundo Vicepresidente), los Directores; Marco Colodro Hadjes, Lucía Santa Cruz Sutil, Juan Pedro Santa María Pérez, Lisandro Serrano Spoerer, Roberto Zahler Mayanz, Orlando Poblete Iturrate. Además, asisten el Gerente General don Claudio Melandri Hinojosa y el Gerente de Contabilidad don Felipe Contreras Fajardo.

De acuerdo a la información presentada en la Junta anteriormente señalada, las utilidades líquidas del ejercicio correspondiente al año 2015 (que se denominan en los estados financieros "Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales del Banco"), ascendieron a \$550.331 millones. Se aprueba distribuir el 60% de dichas utilidades, las cuales, divididas por el número de acciones emitidas, corresponden a un dividendo de \$1,752 por cada acción el que se comenzó a pagar a partir del día 29 de abril de 2015. Asimismo, se aprueba que el 40% restante de las utilidades sea destinado a incrementar el patrimonio del Banco.

c) Emisión de bonos bancarios – Al 31 de diciembre de 2015

Al 31 de diciembre de 2015 el Banco ha emitido Bonos por CLP500.000.000.000, UF14.000.000, CHF150.000.000 y JPY1.200.000.000. El detalle de las colocaciones realizadas durante el año 2015 se incluye en Nota 18.

c.1) Bonos corrientes año 2015

Serie	Moneda	Monto	Plazo	Tasa de Emisión	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento
P1	CLP	50.000.000.000	10 años	5,80% anual	01-01-2015	01-01-2025
P2	CLP	100.000.000.000	5 años	5,20% anual	01-01-2015	01-01-2020
P3	CLP	50.000.000.000	7 años	5,50% anual	01-01-2015	01-01-2022
P4	CLP	150.000.000.000	5 años	4,80% anual	01-03-2015	01-03-2020
P5	CLP	150.000.000.000	6 años	5,30% anual	01-03-2015	01-03-2022
Total	CLP	500.000.000.000				
P6	UF	3.000.000	5 años	2,25% anual	01-03-2015	01-03-2020
P7	UF	3.000.000	7,5 años	2,40% anual	01-03-2015	01-09-2022
P8	UF	3.000.000	5,5 años	2,25% anual	01-03-2015	01-09-2020
P9	UF	5.000.000	10,5 años	2,60% anual	01-03-2015	01-09-2025
Total	UF	14.000.000				
Bono fijo CHF	CHF	150.000.000	7 años	0,38% trimestral	19-04-2015	19-10-2022
Total	CHF	150.000.000				
Bono corriente	JPY	1.200.000.000	5 años	0,42% semestral	17-12-2015	17-12-2020
Total	JPY	1.200.000.000				

> **NOTA N°02**

HECHOS RELEVANTES, continuación

c.2) Bonos subordinados año 2015

Al 31 de diciembre de 2015, el Banco no ha emitido bonos subordinados.

c.3) Recompra de bonos año 2015

El Banco ha realizado las siguientes recompras de bonos al 31 de diciembre de 2015:

Fecha	Tipo	Monto
01-12-2015	Senior	USD 19.000.000

c.4) Bonos hipotecarios año 2015:

Serie	Moneda	Monto	Plazo	Tasa de Emisión	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento
AC	CLP	100.000.000.000	10 años	5,50% anual	01-01-2015	01-01-2025
Total	CLP	100.000.000.000				

> **NOTA N°03**
SEGMENTOS DE NEGOCIO

El Banco administra y mide el desempeño de sus operaciones por segmentos de negocios. La información que se incluye en esta nota no es necesariamente comparable con la de otras instituciones financieras, debido a que se basa en el sistema interno de información para la gestión según los segmentos establecidos por el Banco.

Las transacciones entre segmentos se realizan bajo condiciones y términos comerciales normales. Los activos, pasivos y resultados de cada segmento incluyen ítems directamente atribuibles al segmento al que pueden asignarse con una base razonable.

El Banco producto de un proceso de cambios tendientes a mejorar la relación con sus clientes y simplificar sus procesos ha realizado modificaciones en su estructura interna, cambios que no modifican los segmentos existentes ni tampoco a los máximos responsables de los mismos, pero si sus componentes internos (agregación de subsegmentos). Por esta razón, la revelación se ha adaptado (simplificado) para reflejar cómo se está gestionando el Banco actualmente.

Conforme a NIIF8, el Banco ha agregado los segmentos de operación con características económicas similares atendiendo a los criterios de agregación indicados en la norma. De esta forma, un segmento de negocio comprende clientes a los cuales se dirige una oferta de productos diferenciada pero que son homogéneos en términos que su desempeño es medido en forma similar, por lo cual forman parte de un mismo segmento de negocio. En términos globales, dicha agregación no tiene impacto significativo en comprensión de la naturaleza y efectos de las actividades de negocio que el Banco desarrolla y el entorno económico en que opera.

En cuanto a la información correspondiente al año 2014, ésta ha sido preparada con los criterios vigentes al cierre de los presentes estados financieros con el objeto de lograr debida comparabilidad de las cifras.

El Banco se compone de los siguientes segmentos de negocios:

Individuos y PYMEs

Comprende a individuos y compañías pequeñas con ventas anuales inferiores a \$1.200 millones. Este segmento ofrece una variedad de servicios a los clientes incluyendo préstamos de consumo, tarjetas de crédito, préstamos comerciales, comercio exterior, préstamos hipotecarios, tarjetas de débito, cuentas corrientes, productos de ahorro, fondos mutuos, corretaje de acciones y seguros. Adicionalmente a los clientes PYMEs se ofrece préstamos con garantía estatal, leasing y factoring.

Empresas e Institucionales

Comprende compañías y grandes empresas con ventas anuales sobre los \$1.200 millones, organizaciones institucionales tales como universidades, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales y compañías en el sector inmobiliario que ejecutan proyectos para vender a terceros y a todas las empresas constructoras con ventas anuales superiores a \$800 millones sin tope. A este segmento se ofrece una gran variedad de productos, incluyendo préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de tesorería, consultoría financiera, productos de ahorro, fondos mutuos y seguros. Adicionalmente a las compañías en el sector inmobiliario se ofrece servicios especializados para el financiamiento de proyectos principalmente residenciales, con la intención de aumentar la venta de préstamos hipotecarios.

Global Corporate Banking

Comprende compañías multinacionales extranjeras o empresas multinacionales chilenas que tienen ventas por encima de los \$10.000 millones. Este segmento ofrece una gran variedad de productos, incluyendo préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de tesorería, consultoría financiera, banca de inversión, productos de ahorro, fondos mutuos y seguros.

Este segmento posee División de Tesorería que proporciona sofisticados productos financieros principalmente a compañías en el área de Banca mayorista y el área de Empresas. Se incluyen productos como financiamiento y captación a corto plazo, servicios de corretaje, derivados, securitización y otros productos diseñados según la necesidad de los clientes. El área de tesorería también maneja la intermediación de posiciones, así como la cartera de inversiones propias.

> **NOTA N°03**

SEGMENTOS DE NEGOCIO, continuación

Actividades Corporativas (“Otros”)

Este segmento incluye Gestión Financiera, que desarrolla las funciones globales de gestión de la posición estructural de cambio, del riesgo de interés estructural de la entidad matriz y del riesgo de liquidez. Este último, a través de la realización de emisiones y utilidades. Así mismo se gestionan, los recursos propios, la dotación de capital que se hace a cada unidad y el costo de financiación de las inversiones realizadas. Todo ello hace que, habitualmente, tenga aportación negativa a los resultados.

Además este segmento incorpora todos los resultados intra-segmento, todas las actividades no asignadas a un segmento o producto con clientes.

Las políticas contables de los segmentos son las mismas que las descritas en el resumen de los principios contables, y son personalizados para satisfacer las necesidades de gestión del Banco. El Banco obtiene la mayoría de sus ingresos procedentes de los ingresos por intereses, los ingresos por comisiones y los resultados por operaciones financieras. La máxima autoridad en la toma de decisiones de cada segmento se basa principalmente en los ingresos por intereses, los ingresos por comisiones y provisión de gastos para evaluar el desempeño de los segmentos, y así tomar decisiones sobre los recursos que se asignarán a estos.

Los cuadros que se presentan a continuación, muestran el resultado del Banco por segmentos de negocios, al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

	Al 31 de diciembre de 2015						
	Créditos y cuentas por cobrar a clientes (1)	Ingreso neto por intereses y reajustes	Ingreso neto por comisiones	ROF (2)	Provisiones	Gastos de apoyo (3)	Contribución neta del segmento
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Segmentos							
Individuos + PYMEs	17.034.707	873.026	190.380	16.245	(307.085)	(533.086)	239.480
Empresas e institucionales	6.006.282	229.812	28.537	17.897	(32.644)	(77.261)	166.341
Banca Comercial	23.040.989	1.102.838	218.917	34.142	(339.729)	(610.347)	405.821
Global Corporate Banking	2.178.643	85.553	15.231	50.327	(26.963)	(49.533)	74.615
Otros	81.125	66.815	3.479	61.030	(47.002)	(1.328)	82.994
Totales	25.300.757	1.255.206	237.627	145.499	(413.694)	(661.208)	563.430
Otros ingresos operacionales							15.642
Otros gastos operacionales y deterioros							(54.218)
Resultado por inversiones en sociedades							2.588
Impuesto a la renta							(75.301)
Utilidad consolidada del ejercicio							452.141

(1) Corresponde a créditos por cobrar a clientes más el saldo adeudado por bancos, sin deducir sus respectivas provisiones.

(2) Corresponde a la suma de la utilidad neta de operaciones financieras y la utilidad de cambio neta.

(3) Corresponde a la suma de remuneraciones y gastos del personal, gastos de administración, depreciaciones y amortizaciones.

> **NOTA N°03**

SEGMENTOS DE NEGOCIO, continuación

	Al 31 de diciembre de 2014						
	Créditos y cuentas por cobrar a clientes (1)	Ingreso neto por intereses y reajustes	Ingreso neto por comisiones	ROF (2)	Provisiones	Gastos de apoyo (3)	Contribución neta del segmento
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Segmentos							
Individuos + PYMEs	15.191.808	833.139	175.007	18.458	(327.774)	(479.954)	218.876
Empresas e institucionales	5.443.983	200.675	27.055	16.342	(37.025)	(66.321)	140.726
Banca Comercial	20.635.791	1.033.814	202.062	34.800	(364.799)	(546.275)	359.602
Global Corporate Banking	2.201.913	71.992	22.338	50.510	(460)	(44.195)	100.185
Otros	54.945	211.298	2.883	35.579	(9.172)	2.261	242.849
Totales	22.892.649	1.317.104	227.283	120.889	(374.431)	(588.209)	702.636
Otros ingresos operacionales							14.834
Otros gastos operacionales y deterioros							(117.772)
Resultado por inversiones en sociedades							2.165
Impuesto a la renta							(45.552)
Utilidad consolidada del ejercicio							556.311

- (1) Corresponde a créditos por cobrar a clientes más el saldo adeudado por bancos, sin deducir sus respectivas provisiones.
(2) Corresponde a la suma de la utilidad neta de operaciones financieras y la utilidad de cambio neta.
(3) Corresponde a la suma de remuneraciones y gastos del personal, gastos de administración, depreciaciones y amortizaciones.

> **NOTA N°04**

EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO

a) El detalle de los saldos incluidos bajo efectivo y equivalente de efectivo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Efectivo y depósitos en bancos		
Efectivo	632.435	594.979
Depósitos en el Banco Central de Chile	184.510	167.444
Depósitos bancos nacionales	192	50
Depósitos en el exterior	1.247.669	846.415
Subtotales efectivo y depósitos en bancos	2.064.806	1.608.888
Operaciones con liquidación en curso netas	262.364	250.114
Totales efectivo y equivalente de efectivo	2.327.170	1.859.002

El nivel de los fondos en efectivo y en el Banco Central de Chile responde a regulaciones sobre encaje que el Banco debe mantener como promedio en períodos mensuales.

b) **Operaciones con liquidación en curso:**

Las operaciones con liquidación en curso corresponden a transacciones en que sólo resta la liquidación que aumentará o disminuirá los fondos en el Banco Central de Chile o en bancos del exterior, normalmente dentro de las próximas 24 a 48 hrs. hábiles siguientes al cierre de cada ejercicio. Estas operaciones se presentan de acuerdo al siguiente detalle:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Activos		
Documentos a cargo de otros bancos (canje)	296.634	261.758
Fondos por recibir	427.887	269.615
Subtotales	724.521	531.373
Pasivos		
Fondos por entregar	462.157	281.259
Subtotales	462.157	281.259
Operaciones con liquidación en curso netas	262.364	250.114

> **NOTA N°05**

INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN

El detalle de los instrumentos designados como instrumentos financieros para negociación es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile		
Bonos del Banco Central de Chile	159.767	270.004
Pagarés del Banco Central de Chile	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	123.468	461.340
Subtotales	283.235	731.344
Instrumentos de otras instituciones nacionales		
Pagarés de depósitos en bancos del país	-	-
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-
Bonos de bancos del país	-	-
Bonos de otras empresas del país	37.630	36.339
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-
Subtotales	37.630	36.339
Instrumentos de instituciones extranjeras		
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-
Subtotales	-	-
Inversiones en fondos mutuos		
Fondos administrados por entidades relacionadas	3.406	7.132
Fondos administrados por terceros	-	-
Subtotales	3.406	7.132
Totales	324.271	774.815

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, no existen instrumentos vendidos con pacto de retrocompra a clientes e instituciones financieras.

> **NOTA N°06**

OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES

a) Derechos por compromisos de compra

El Banco compra instrumentos financieros acordando revenderlos en una fecha futura. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 los derechos asociados a los instrumentos adquiridos con pactos de retroventa son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile:								
Bonos del Banco Central de Chile	1.978	-	-	1.978	-	-	-	-
Pagarés del Banco Central de Chile	2	-	-	2	-	-	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	483	-	-	483	-	-	-	-
Subtotales	2.463	-	-	2.463	-	-	-	-
Instrumentos de otras instituciones nacionales:								
Pagarés de depósitos en bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrumentos de instituciones extranjeras:								
Instrumentos de gobiernos o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Inversiones en fondos mutuos:								
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales	2.463	-	-	2.463	-	-	-	-

> **NOTA N°06**

OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES, continuación

b) Obligaciones por compromisos de venta

El Banco obtiene fondos vendiendo instrumentos financieros y comprometiéndose a comprarlos en fechas futuras, más un interés a una tasa prefijada. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 las obligaciones asociadas a los instrumentos vendidos con pactos de retrocompra son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile:								
Bonos del Banco Central de Chile	64.337	-	-	64.337	105.702	-	-	105.702
Pagarés del Banco Central de Chile	22	-	-	22	153	-	-	153
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	11.006	-	-	11.006	10.644	-	-	10.644
Subtotales	75.365	-	-	75.365	116.499	-	-	116.499
Instrumentos de otras instituciones nacionales:								
Pagarés de depósitos en bancos del país	68.324	-	-	68.324	275.285	342	-	275.627
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	68.324	-	-	68.324	275.285	342	-	275.627
Instrumentos de instituciones extranjeras:								
Instrumentos de gobiernos o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Inversiones en fondos mutuos:								
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales	143.689	-	-	143.689	391.784	342	-	392.126

> **NOTA N°06**

OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES, continuación

c) Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 se presenta el detalle por tipo de cartera de los colaterales asociados a pactos de retrocompra, los cuales se valorizan a valor razonable:

	Al 31 de diciembre de					
	2015			2014		
	Cartera Disponible para la venta MM\$	Cartera de Negociación MM\$	Total Instrumentos MM\$	Cartera Disponible para la Venta MM\$	Cartera de Negociación MM\$	Total Instrumentos MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile:						
Bonos del Banco Central de Chile	62.350	-	62.350	105.680	-	105.680
Pagarés del Banco Central de Chile	20	-	20	153	-	153
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	10.531	-	10.531	10.642	-	10.642
Subtotales	72.901	-	72.901	116.475	-	116.475
Otros instrumentos emitidos en el país:						
Pagarés de depósitos en bancos del país	68.321	-	68.321	275.675	-	275.675
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	-	-	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-
Subtotales	68.321	-	68.321	275.675	-	275.675
Instrumentos de instituciones extranjeras:						
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-
Inversiones en fondos mutuos:						
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-
Totales	141.222	-	141.222	392.150	-	392.150

> **NOTA N°07**

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES

a) El Banco al 31 de diciembre de 2015 y 2014, mantiene la siguiente cartera de instrumentos derivados:

	Al 31 de diciembre de 2015					
	Monto nominal				Valor razonable	
	Hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses a 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Totales MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Derivados de cobertura de valor razonable						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	327.955	1.184.795	630.970	2.143.720	5.480	6.364
Swaps de monedas y tasas	9.441	30.040	1.842.421	1.881.902	181.557	1.483
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	337.396	1.214.835	2.473.391	4.025.622	187.037	7.847
Derivados de cobertura de flujo de efectivo						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Swaps de monedas y tasas	7.281.184	4.445.006	2.720.520	14.446.710	273.291	69.716
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	7.281.184	4.445.006	2.720.520	14.446.710	273.291	69.716
Derivados de negociación						
Forwards de monedas	18.731.575	13.328.727	3.459.386	35.519.688	341.236	318.416
Swaps de tasas de interés	7.272.523	15.677.393	56.140.894	79.090.810	533.416	540.011
Swaps de monedas y tasas	5.881.627	5.898.094	44.921.355	56.701.076	1.826.977	1.883.185
Opciones call de monedas	49.067	60.380	477.057	586.504	42.325	41.451
Opciones call de tasas	-	-	264.473	264.473	1.148	1.253
Opciones put de monedas	48.958	52.682	-	101.640	422	684
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	125.258	-	-	125.258	74	43
Subtotales	32.109.008	35.017.276	105.263.165	172.389.449	2.745.598	2.785.043
Totales	39.727.588	40.677.117	110.457.076	190.861.781	3.205.926	2.862.606

> **NOTA N°07**

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

	Al 31 de diciembre de 2014					
	Monto notional			Totales MM\$	Valor razonable	
	Hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses a 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$		Activos MM\$	Pasivos MM\$
Derivados de cobertura de valor razonable						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	97.812	846.168	668.166	1.612.146	9.821	2.540
Swaps de monedas y tasas	-	193.704	694.852	888.556	110.448	7.997
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	97.812	1.039.872	1.363.018	2.500.702	120.269	10.537
Derivados de cobertura de flujo de efectivo						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Swaps de monedas y tasas	11.329	850.555	1.727.283	2.589.167	131.880	21.996
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	11.329	850.555	1.727.283	2.589.167	131.880	21.996
Derivados de negociación						
Forwards de monedas	8.740.802	20.156.612	2.155.381	31.052.795	342.726	277.789
Swaps de tasas de interés	1.675.560	16.147.587	37.838.280	55.661.427	518.392	485.798
Swaps de monedas y tasas	524.274	4.395.731	19.028.968	23.948.973	1.609.197	1.761.196
Opciones call de monedas	160.560	89.701	-	250.261	1.587	2.597
Opciones call de tasas	-	-	103.474	103.474	795	633
Opciones put de monedas	153.999	157.757	34.491	346.247	2.575	485
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	258.425	-	-	258.425	142	353
Subtotales	11.513.620	40.947.388	59.160.594	111.621.602	2.475.414	2.528.851
Totales	11.622.761	42.837.815	62.250.895	116.711.471	2.727.563	2.561.384

> **NOTA N°07**

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

b) Coberturas

Coberturas de valor razonable:

El Banco utiliza cross currency swap, interest rate swap y call money swap para cubrir su exposición a cambios en el valor razonable del elemento cubierto atribuibles al tipo de interés. Los instrumentos de cobertura ya mencionados, modifican el costo efectivo de emisiones a largo plazo, desde un tipo de interés fijo a un tipo de interés variable.

A continuación se presenta el detalle de los elementos cubiertos e instrumentos de cobertura bajo coberturas de valor razonable, vigentes al 31 de diciembre de 2015 y 2014, separado por plazo al vencimiento:

	Al 31 de diciembre de 2015				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	-	-	-	-	-
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Yankee	-	-	-	92.106	92.106
Letras hipotecarias	-	-	-	6.460	6.460
Bonos de la Tesorería General de la República	-	-	-	-	-
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	1.542.789	65.000	-	-	1.607.789
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior	9.442	573.960	867.865	868.000	2.319.267
Bonos subordinados	-	-	-	-	-
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	-	-	-	-	-
Totales	1.552.231	638.960	867.865	966.566	4.025.622
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	39.481	548.960	567.865	725.596	1.881.902
Swaps de tasas de interés	1.512.750	90.000	300.000	240.970	2.143.720
Totales	1.552.231	638.960	867.865	966.566	4.025.622

	Al 31 de diciembre de 2014				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	-	-	-	-	-
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Yankee	-	-	-	-	-
Letras hipotecarias	-	-	-	3.291	3.291
Bonos de la Tesorería General de la República	-	20.000	135.000	20.000	175.000
Bonos del Banco Central de Chile	-	28.000	13.000	147.500	188.500
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	761.481	33.000	-	-	794.481
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior	376.203	261.437	286.792	414.998	1.339.430
Bonos subordinados	-	-	-	-	-
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	-	-	-	-	-
Totales	1.137.684	342.437	434.792	585.789	2.500.702
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	955.185	342.437	434.792	464.123	2.196.537
Swaps de tasas de interés	182.499	-	-	121.666	304.165
Totales	1.137.684	342.437	434.792	585.789	2.500.702

> **NOTA N°07**

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

Coberturas de flujos de efectivo:

El Banco utiliza cross currency swaps para cubrir el riesgo de variabilidad de flujos atribuibles a cambios en la tasa de interés de bonos y créditos interbancarios emitidos a tasa variable. Para cubrir el riesgo de inflación presente en ciertas partidas utiliza tanto forwards como cross currency swaps.

A continuación se presentan los nominales de la partida cubierta para el 31 de diciembre de 2015 y 2014, y el período donde se producirán los flujos:

	Al 31 de diciembre de 2015				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	8.098.639	157.462	158.649	-	8.414.750
Créditos comerciales	564.800	-	-	-	564.800
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Yankee	-	-	80.078	585.386	665.464
Bonos del Banco Central de Chile	123.962	20.467	-	-	144.429
Depósitos a plazo	50.023	-	-	-	50.023
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior (tasa variable)	963.829	1.176.383	-	-	2.140.212
Bonos corrientes o senior (tasa fija)	-	-	14.036	202.562	216.598
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	1.924.937	325.497	-	-	2.250.434
Totales	11.726.190	1.679.809	252.763	787.948	14.446.710
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	11.726.190	1.679.809	252.763	787.948	14.446.710
Totales	11.726.190	1.679.809	252.763	787.948	14.446.710

	Al 31 de diciembre de 2014				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	10.078	78.927	-	-	89.005
Créditos comerciales	-	-	-	-	-
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Yankee	-	-	-	287.078	287.078
Bonos del Banco Central de Chile	11.448	11.509	-	-	22.957
Depósitos a plazo	289.819	-	-	-	289.819
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior (tasa variable)	-	882.875	152.083	-	1.034.958
Bonos corrientes o senior (tasa fija)	-	-	-	-	-
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	550.539	314.811	-	-	865.350
Totales	861.884	1.288.122	152.083	287.078	2.589.167
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	861.884	1.288.122	152.083	287.078	2.589.167
Totales	861.884	1.288.122	152.083	287.078	2.589.167

> **NOTA N°07**

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

A continuación se presenta la estimación de los ejercicios donde se espera que se produzcan los flujos:

b.1) Proyección de flujos por riesgo de tasa de interés:

	Al 31 de diciembre de 2015				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	69.477	23.003	9.466	4.661	106.607
Egresos de flujo	(40.521)	(25.018)	(6.216)	(650)	(72.405)
Flujos netos	28.956	(2.015)	3.250	4.011	34.202
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	40.521	25.018	6.216	650	72.405
Egresos de flujo (*)	(69.477)	(23.003)	(9.466)	(4.661)	(106.607)
Flujos netos	(28.956)	2.015	(3.250)	(4.011)	(34.202)

(*) Hemos incluido sólo aquella porción de la proyección de los flujos del instrumento de cobertura (derivado) que es utilizada para cubrir el riesgo de tasa de interés.

	Al 31 de diciembre de 2014				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	22.834	26.763	10.039	5.449	65.085
Egresos de flujo	(27.361)	(19.007)	(2.186)	-	(48.554)
Flujos netos	(4.527)	7.756	7.853	5.449	16.531
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	27.361	19.007	2.186	-	48.554
Egresos de flujo (*)	(22.834)	(26.763)	(10.039)	(5.449)	(65.085)
Flujos netos	4.527	(7.756)	(7.853)	(5.449)	(16.531)

(*) Hemos incluido sólo aquella porción de la proyección de los flujos del instrumento de cobertura (derivado) que es utilizada para cubrir el riesgo de tasa de interés.

> **NOTA N°07**

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

b.2) Proyección de flujos por riesgo de inflación:

	Al 31 de diciembre de 2015				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	147.374	10.554	-	-	157.928
Egresos de flujo	-	-	-	-	-
Flujos netos	147.374	10.554	-	-	157.928
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	-	-	-	-	-
Egresos de flujo	(147.374)	(10.554)	-	-	(157.928)
Flujos netos	(147.374)	(10.554)	-	-	(157.928)

	Al 31 de diciembre de 2014				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	62.551	39.579	-	-	102.130
Egresos de flujo	-	-	-	-	-
Flujos netos	62.551	39.579	-	-	102.130
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	-	-	-	-	-
Egresos de flujo	(62.551)	(39.579)	-	-	(102.130)
Flujos netos	(62.551)	(39.579)	-	-	(102.130)

b.3) Proyección de flujos por riesgo de tipo de cambio:

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, no existen coberturas de riesgo de tipo de cambio.

> **NOTA N°07**

CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

- c) La valorización generada por aquellos instrumentos de cobertura (derivados) utilizados en coberturas de flujos de efectivo cuyo efecto fue registrado en el Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado, específicamente dentro de “otros resultados integrales”, el saldo al 31 de diciembre de 2015 y 2014, se presenta como lo siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Elemento cubierto		
Obligaciones con banco	2.700	4.208
Depósitos y otras captaciones a plazo	-	-
Instrumentos de deuda emitidos	2.462	5.981
Instrumentos disponibles para la venta	573	(726)
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	2.891	1.262
Totales	8.626	10.725

Considerando que los flujos variables, tanto del elemento cubierto como del instrumento de cobertura, son espejos uno del otro, las coberturas son cercanas al 100% de eficiencia; lo que implica que todas las variaciones de valor atribuibles a componentes del riesgo cubierto se netean casi por completo. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 se llevó resultados por ineficiencia \$1.640 millones y \$2.348 millones, respectivamente.

Durante el ejercicio, el Banco no registró dentro de su cartera de coberturas contables de flujo de caja transacciones futuras previstas.

- d) A continuación se presenta el resultado generado por aquellos derivados de flujos de efectivo cuyo efecto fue traspasado desde otros resultados integrales a resultados del ejercicio:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Derivados para cobertura de Bonos	6	(16)
Derivados para cobertura de Créditos interbancarios	-	446
Resultados netos por cobertura de flujos de efectivo (*)	6	430

(*) Ver Nota 23 “Patrimonio”, letra e)

- e) Coberturas de inversión neta de negocios en el extranjero:

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco no presenta dentro de su cartera de coberturas contables, coberturas de inversiones netas en el exterior.

> **NOTA N°08**

ADEUDADO POR BANCOS

a) Al cierre de los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los saldos presentados en el rubro "Adeudado por bancos", son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Bancos del país		
Préstamos y avances a bancos	-	-
Depósitos en el Banco Central de Chile no disponibles	-	-
Títulos intransferibles del Banco Central de Chile	-	-
Otras acreencias con el Banco Central de Chile	-	-
Préstamos interbancarios	14	44
Sobregiros en cuentas corrientes	-	-
Depósitos intransferibles en bancos del país	-	-
Otras acreencias con bancos del país	36	-
Provisiones y deterioro para créditos con bancos en el país	-	-
Bancos del exterior		
Préstamos a bancos del exterior	10.827	11.899
Sobregiros en cuentas corrientes	-	-
Depósitos intransferibles en bancos del exterior	-	-
Otras acreencias con bancos del exterior	-	-
Provisiones y deterioro para créditos con bancos en el exterior	(16)	(25)
Totales	10.861	11.918

b) El importe en cada ejercicio por provisiones y deterioro de los créditos adeudados por bancos, se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de					
	2015			2014		
	Bancos del país MM\$	Bancos del exterior MM\$	Total MM\$	Bancos del país MM\$	Bancos del exterior MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de	-	25	25	-	54	54
Castigos	-	-	-	-	-	-
Provisiones constituidas	141	42	183	-	60	60
Provisiones liberadas	(141)	(51)	(192)	-	(89)	(89)
Totales	-	16	16	-	25	25

> **NOTA N°09**

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES

a) **Créditos y cuentas por cobrar a clientes**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la composición de la cartera de colocaciones es la siguiente:

Al 31 de diciembre de 2015	Activos antes de provisiones				Provisiones constituidas			Activo neto MM\$
	Cartera normal MM\$	Cartera subestándar MM\$	Cartera incumplimiento MM\$	Total MM\$	Provisiones individuales MM\$	Provisiones grupales MM\$	Total MM\$	
Colocaciones comerciales								
Préstamos comerciales	8.112.912	275.528	597.012	8.985.452	172.452	140.700	313.152	8.672.300
Créditos de comercio exterior	1.929.145	157.359	66.066	2.152.570	70.900	1.421	72.321	2.080.249
Deudores en cuentas corrientes	216.751	5.902	12.070	234.723	2.879	6.951	9.830	224.893
Operaciones de factoraje	269.773	869	5.005	275.647	5.611	734	6.345	269.302
Operaciones de leasing	1.393.851	64.550	75.791	1.534.192	20.320	6.394	26.714	1.507.478
Otros créditos y cuentas por cobrar	121.040	729	22.006	143.775	4.937	12.351	17.288	126.487
Subtotales	12.043.472	504.937	777.950	13.326.359	277.099	168.551	445.650	12.880.709
Colocaciones para vivienda								
Préstamos con letras de crédito	42.263	-	1.765	44.028	-	275	275	43.753
Préstamos con mutuos hipotecarios endosables	131.118	-	2.987	134.105	-	695	695	133.410
Otros créditos con mutuos para vivienda	7.243.322	-	391.395	7.634.717	-	50.190	50.190	7.584.527
Subtotales	7.416.703	-	396.147	7.812.850	-	51.160	51.160	7.761.690
Colocaciones de consumo								
Créditos de consumo en cuotas	2.167.378	-	302.268	2.469.646	-	208.135	208.135	2.261.511
Deudores por tarjetas de crédito	1.410.036	-	24.573	1.434.609	-	41.604	41.604	1.393.005
Contrato leasing consumo	5.383	-	77	5.460	-	76	76	5.384
Otros préstamos consumo	236.564	-	4.392	240.956	-	8.054	8.054	232.902
Subtotales	3.819.361	-	331.310	4.150.671	-	257.869	257.869	3.892.802
Totales	23.279.536	504.937	1.505.407	25.289.880	277.099	477.580	754.679	24.535.201

> **NOTA N°09**

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

Al 31 de diciembre de 2014	Activos antes de provisiones				Provisiones constituidas			Activo neto MM\$
	Cartera normal MM\$	Cartera subestándar MM\$	Cartera incumplimiento MM\$	Total MM\$	Provisiones individuales MM\$	Provisiones grupales MM\$	Total MM\$	
Colocaciones comerciales								
Préstamos comerciales	7.523.582	234.524	566.843	8.324.949	139.628	139.446	279.074	8.045.875
Créditos de comercio exterior	1.644.096	72.213	69.923	1.786.232	59.754	1.278	61.032	1.725.200
Deudores en cuentas corrientes	248.471	6.376	11.384	266.231	3.823	6.457	10.280	255.951
Operaciones de factoraje	322.337	2.482	3.022	327.841	4.459	725	5.184	322.657
Operaciones de leasing	1.346.867	82.299	60.218	1.489.384	18.264	6.763	25.027	1.464.357
Otros créditos y cuentas por cobrar	113.156	717	21.790	135.663	6.376	11.028	17.404	118.259
Subtotales	11.198.509	398.611	733.180	12.330.300	232.304	165.697	398.001	11.932.299
Colocaciones para vivienda								
Préstamos con letras de crédito	55.040	-	2.316	57.356	-	353	353	57.003
Préstamos con mutuos hipotecarios endosables	113.741	-	2.409	116.150	-	552	552	115.598
Otros créditos con mutuos para vivienda	6.092.647	-	365.878	6.458.525	-	47.839	47.839	6.410.686
Subtotales	6.261.428	-	370.603	6.632.031	-	48.744	48.744	6.583.287
Colocaciones de consumo								
Créditos de consumo en cuotas	1.989.755	-	331.020	2.320.775	-	201.931	201.931	2.118.844
Deudores por tarjetas de crédito	1.335.268	-	27.319	1.362.587	-	44.050	44.050	1.318.537
Contrato leasing consumo	5.187	-	83	5.270	-	80	80	5.190
Otros préstamos consumo	224.681	-	5.062	229.743	-	7.962	7.962	221.781
Subtotales	3.554.891	-	363.484	3.918.375	-	254.023	254.023	3.664.352
Totales	21.014.828	398.611	1.467.267	22.880.706	232.304	468.464	700.768	22.179.938

> **NOTA N°09**

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

b) Características de la cartera:

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la cartera antes de provisiones, presenta un desglose según la actividad económica del cliente, de acuerdo a lo siguiente:

	Créditos en el país (*)		Créditos en el exterior (**)		Total créditos		Tasa	
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	%	%
Colocaciones comerciales								
Manufactura	1.171.830	1.126.268	-	-	1.171.830	1.126.268	4,63	4,92
Minería	510.467	428.847	-	-	510.467	428.847	2,02	1,87
Electricidad, gas y agua	454.456	567.548	-	-	454.456	567.548	1,80	2,48
Agricultura y ganadería	1.019.922	871.247	-	-	1.019.922	871.247	4,03	3,81
Forestal	96.069	98.039	-	-	96.069	98.039	0,38	0,43
Pesca	344.496	256.818	-	-	344.496	256.818	1,36	1,12
Transporte	876.329	758.339	-	-	876.329	758.339	3,46	3,31
Comunicaciones	160.135	167.004	-	-	160.135	167.004	0,63	0,73
Construcción	1.462.535	1.365.841	-	-	1.462.535	1.365.841	5,78	5,97
Comercio	3.050.663	2.773.410	10.827	11.899	3.061.490	2.785.309	12,10	12,17
Servicios	483.516	469.141	-	-	483.516	469.141	1,91	2,05
Otros	3.695.991	3.447.842	-	-	3.695.991	3.447.842	14,61	15,06
Subtotales	13.326.409	12.330.344	10.827	11.899	13.337.236	12.342.243	52,71	53,92
Colocaciones para la vivienda	7.812.850	6.632.031	-	-	7.812.850	6.632.031	30,88	28,97
Colocaciones de consumo	4.150.671	3.918.375	-	-	4.150.671	3.918.375	16,41	17,11
Totales	25.289.930	22.880.750	10.827	11.899	25.300.757	22.892.649	100,00	100,00

(*) Incluye préstamos a instituciones financieras del país por un monto de \$50 millones al 31 de diciembre de 2015 (\$44 millones al 31 de diciembre de 2014), ver Nota 08.

(**) Incluye préstamos a instituciones financieras del exterior por un monto de \$10.827 millones al 31 de diciembre de 2015 (\$11.899 millones al 31 de diciembre de 2014), ver Nota 08.

> **NOTA N°09**

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

c) Cartera deteriorada (*)

i) La cartera deteriorada segregada de colocaciones al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de				Al 31 de diciembre de			
	2015		2014		2015		2014	
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Cartera individual deteriorada	486.685	-	-	486.685	420.038	-	-	420.038
Cartera vencida	346.868	183.133	113.467	643.468	367.791	179.417	97.119	644.327
Resto deterioro	108.330	213.014	217.843	539.187	95.335	191.186	266.365	552.886
Totales	941.883	396.147	331.310	1.669.340	883.164	370.603	363.484	1.617.251

(*) La cartera deteriorada corresponde a la suma de los créditos clasificados como subestándar en categorías B3 y B4, y la cartera en incumplimiento.

ii) La cartera deteriorada de colocaciones con o sin garantía, al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de				Al 31 de diciembre de			
	2015		2014		2015		2014	
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Deuda garantizada	410.700	362.326	42.244	815.270	408.759	341.860	48.133	798.752
Deuda sin garantía	531.183	33.821	289.066	854.070	474.405	28.743	315.351	818.499
Totales	941.883	396.147	331.310	1.669.340	883.164	370.603	363.484	1.617.251

iii) La cartera de colocaciones vencida (con mora igual o mayor a 90 días), referidas al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de				Al 31 de diciembre de			
	2015		2014		2015		2014	
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Deuda garantizada	115.733	158.854	9.144	283.731	130.999	157.608	8.292	296.899
Deuda sin garantía	231.135	24.279	104.323	359.737	236.792	21.809	88.827	347.428
Totales	346.868	183.133	113.467	643.468	367.791	179.417	97.119	644.327

> **NOTA N°09**

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

d) Provisiones

El movimiento de las provisiones, durante los ejercicios 2015 y 2014 se resume como sigue:

Movimiento año 2015	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Total MM\$
	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	
Saldo al 31 de diciembre de 2014	232.304	165.697	48.744	254.023	700.768
Provisiones constituidas	124.968	71.578	12.149	135.744	344.439
Provisiones liberadas	(42.472)	(17.885)	(7.205)	(18.126)	(85.688)
Provisiones liberadas por castigo	(37.701)	(50.839)	(2.528)	(113.772)	(204.840)
Saldo al 31 de diciembre de 2015	277.099	168.551	51.160	257.869	754.679

Movimiento año 2014	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Total MM\$
	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	
Saldo al 31 de diciembre de 2013	200.230	100.170	43.306	264.585	608.291
Provisiones constituidas	74.839	99.648	14.959	129.410	318.856
Provisiones liberadas	(15.903)	(7.127)	(6.561)	(38.275)	(67.866)
Provisiones liberadas por castigo	(26.862)	(26.994)	(2.960)	(101.697)	(158.513)
Saldo al 31 de diciembre de 2014	232.304	165.697	48.744	254.023	700.768

Además de las provisiones por riesgo de crédito, se mantienen provisiones por:

- i) Riesgo país el cual cubre el riesgo asumido al mantener o comprometer recursos con algún cliente en un país extranjero, estas provisiones se determinan sobre la base de las clasificaciones de los países efectuadas por el Banco, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Capítulo 7-13 de la Recopilación Actualizada de Normas. El saldo de provisiones constituidas al 31 de diciembre de 2015 y 2014 alcanza a \$385 millones y \$155 millones respectivamente. Las que se presentan en el rubro "Provisiones" del pasivo del Estado de Situación Financiera Consolidado".
- ii) De acuerdo a las normas e instrucciones vigentes de la SBIF (Compendio de Normas Contables), el Banco ha determinado las provisiones asociadas a los saldos no utilizados de las líneas de crédito de libre disponibilidad y créditos comprometidos. El saldo de provisiones constituidas al 31 de diciembre de 2015 y 2014 alcanza a \$17.321 millones y \$16.036 millones, respectivamente. Las que se presentan en el rubro "Provisiones" del pasivo del Estado de Situación Financiera Consolidado".

i. Provisiones constituidas

El siguiente cuadro muestra el saldo de provisiones constituidas a cada fecha de balance, asociado a créditos otorgados a clientes y bancos:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Créditos otorgados a clientes	344.439	318.856
Créditos otorgados a bancos	183	60
Totales	344.622	318.916

> **NOTA N°09**
CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

ii. **Cartera corriente y vencida por su condición de deteriorada y no deteriorada.**

	Al 31 de diciembre de 2015											
	No deteriorado				Deteriorado				Total Cartera			
	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total no deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total cartera
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Cartera corriente o estándar	12.207.967	7.125.404	3.617.676	22.951.047	441.308	146.909	134.700	722.917	12.649.275	7.272.313	3.752.376	23.673.964
Mora 1 a 29 días	98.692	80.621	120.912	300.225	61.626	11.990	45.280	118.896	160.318	92.611	166.192	419.121
Mora 30 a 89 días	77.817	210.678	80.773	369.268	108.743	61.962	59.754	230.459	186.560	272.640	140.527	599.727
Mora 90 días o más	-	-	-	-	330.206	175.286	91.576	597.068	330.206	175.286	91.576	597.068
Total cartera antes de provisiones	12.384.476	7.416.703	3.819.361	23.620.540	941.883	396.147	331.310	1.669.340	13.326.359	7.812.850	4.150.671	25.289.880
Créditos en mora (menos de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	1,43%	3,93%	5,28%	2,83%	18,09%	18,67%	31,70%	20,93%	2,60%	4,68%	7,39%	4,03%
Créditos en mora (más de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	-	-	-	-	35,06%	44,25%	27,64%	35,77%	2,48%	2,24%	2,21%	2,36%

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> **NOTA N°09**

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

iii. **Cartera corriente y vencida por su condición de deteriorada y no deteriorada, continuación.**

	Al 31 de diciembre de 2014											
	No deteriorado				Deteriorado				Total Cartera			
	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total no deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total cartera
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Cartera corriente o estándar	11.225.561	5.959.902	3.361.922	20.547.385	374.317	129.185	160.292	663.794	11.599.878	6.089.087	3.522.214	21.211.179
Mora 1 a 29 días	136.012	94.212	116.315	346.539	38.909	18.164	53.921	110.994	174.921	112.376	170.236	457.533
Mora 30 a 89 días	85.562	207.314	76.654	369.530	107.093	51.435	60.676	219.204	192.655	258.749	137.330	588.734
Mora 90 días o más	-	-	-	-	362.846	171.819	88.595	623.260	362.846	171.819	88.595	623.260
Total cartera antes de provisiones	11.447.135	6.261.428	3.554.891	21.263.454	883.165	370.603	363.484	1.617.252	12.330.300	6.632.031	3.918.375	22.880.706
Créditos en mora (menos de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	1,94%	4,82%	5,43%	3,37%	16,53%	18,78%	31,53%	20,42%	2,98%	5,60%	7,85%	4,57%
Créditos en mora (más de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	-	-	-	-	41,08%	46,36%	24,37%	38,54%	2,94%	2,59%	2,26%	2,72%

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°10

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLES PARA LA VENTA

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el detalle de los instrumentos designados como instrumentos financieros disponibles para la venta es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile		
Bonos del Banco Central de Chile	687.292	381.117
Pagarés del Banco Central de Chile	-	384
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	145.603	353.419
Subtotales	832.895	734.920
Instrumentos de otras instituciones nacionales		
Pagarés de depósitos en bancos del país	712.859	590.382
Letras hipotecarias de bancos del país	29.025	31.693
Bonos de bancos del país	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-
Subtotales	741.884	622.075
Instrumentos de instituciones extranjeras		
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-
Otros instrumentos en el exterior	469.632	294.603
Subtotales	469.632	294.603
Totales	2.044.411	1.651.598

Dentro del rubro “*Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile*” se incluyen instrumentos vendidos bajo acuerdos de retrocompra con clientes e instituciones financieras por un total de \$72.901 millones y \$116.475 millones al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente.

Dentro del rubro “*Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales*” se incluyen instrumentos vendidos bajo acuerdos de retrocompra con clientes e instituciones financieras por un total de \$68.321 y \$275.675 millones al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2015 los instrumentos disponibles para la venta incluyen los saldos de pérdidas netas no realizadas por \$7.093 millones reconocidas como “Cuentas de valoración” en patrimonio, distribuido entre una pérdida por \$6.965 millones atribuible a tenedores patrimoniales del Banco y una pérdida de \$128 millones atribuible a interés no controlador.

Al 31 de diciembre de 2014 los instrumentos disponibles para la venta incluyen los saldos de utilidades netas no realizadas por \$21.684 millones reconocidas como “Cuentas de valoración” en patrimonio, distribuido entre una utilidad por \$21.680 millones atribuible a tenedores patrimoniales del Banco y una pérdida de \$4 millones atribuible a interés no controlador.

> NOTA N°10

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLES PARA LA VENTA, continuación

Las ganancias y pérdidas brutas realizadas en la venta de instrumentos disponibles para la venta, al 31 de diciembre de 2015 y 2014 se detallan a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Ventas de instrumentos disponibles para la venta que generan ganancias realizadas	2.627.490	2.064.836
Ganancias realizadas	22.473	6.079
Ventas de instrumentos disponibles para venta que generan pérdidas realizadas	346.450	92.620
Pérdidas realizadas	72	64

El Banco revisó los instrumentos con pérdidas no realizadas al 31 de diciembre de 2015 y 2014, concluyendo que no eran deterioros más que temporales. Esta revisión consistió en la evaluación de las razones económicas de la disminución, la calificación crediticia de los emisores de los instrumentos, la intención y habilidad del Banco para sostener los instrumentos hasta la recuperación de la pérdida no realizada. Basado en este análisis, el Banco considera que no hay más que deterioros temporales en su cartera de inversión debido a que la mayoría de la disminución del valor justo de estos instrumentos fueron causadas por condiciones del mercado, las cuales el Banco considera que son temporales. Todos los instrumentos que tienen pérdidas no realizadas al 31 de diciembre de 2015 y 2014 no estuvieron en continua posición de pérdida no realizada por un año o más.

El valor realizado y valor de mercado de los instrumentos disponibles para venta al 31 de diciembre de 2015 y 2014, se detalla a continuación:

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE 2015 Y 2014

> **NOTA N°10**

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLE PARA LA VENTA , continuación

Las siguientes tablas muestran los instrumentos disponibles para la venta en condiciones de utilidad (pérdida) no realizada al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

Al 31 de diciembre de 2015:

	Menor a 12 meses				Mayor a 12 meses				Total			
	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile												
Bonos del Banco Central de Chile	692.559	687.292	280	(5.547)	-	-	-	-	692.559	687.292	280	(5.547)
Pagarés del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	145.778	145.603	541	(716)	-	-	-	-	145.778	145.603	541	(716)
Subtotales	838.337	832.895	821	(6.263)	-	-	-	-	838.337	832.895	821	(6.263)
Otros instrumentos emitidos en el país												
Pagarés de depósitos en bancos del país	713.172	712.859	44	(357)	-	-	-	-	713.172	712.859	44	(357)
Letras hipotecarias de bancos del país	28.726	29.025	325	(26)	-	-	-	-	28.726	29.025	325	(26)
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	741.898	741.884	369	(383)	-	-	-	-	741.898	741.884	369	(383)
Instrumentos emitidos en el exterior												
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos en el exterior	471.269	469.632	1.577	(3.214)	-	-	-	-	471.269	469.632	1.577	(3.214)
Subtotales	471.269	469.632	1.577	(3.214)	-	-	-	-	471.269	469.632	1.577	(3.214)
Totales	2.051.504	2.044.411	2.767	(9.860)	-	-	-	-	2.051.504	2.044.411	2.767	(9.860)

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE 2015 Y 2014

> **NOTA N°10**

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLE PARA LA VENTA, continuación

Las siguientes tablas muestran los instrumentos disponibles para la venta en condiciones de utilidad (pérdida) no realizada al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

Al 31 de diciembre de 2014:

	Menor a 12 meses				Mayor a 12 meses				Total			
	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile												
Bonos del Banco Central de Chile	370.858	381.117	10.297	(38)	-	-	-	-	370.858	381.117	10.297	(38)
Pagarés del Banco Central de Chile	385	384	-	(1)	-	-	-	-	385	384	-	(1)
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	343.847	353.419	9.572	-	-	-	-	-	343.847	353.419	9.572	-
Subtotales	715.090	734.920	19.869	(39)	-	-	-	-	715.090	734.920	19.869	(39)
Otros instrumentos emitidos en el país												
Pagarés de depósitos en bancos del país	592.398	590.382	600	(2.616)	-	-	-	-	592.398	590.382	600	(2.616)
Letras hipotecarias de bancos del país	31.693	31.693	218	(218)	-	-	-	-	31.693	31.693	218	(218)
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	624.091	622.075	818	(2.834)	-	-	-	-	624.091	622.075	818	(2.834)
Instrumentos emitidos en el exterior												
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos en el exterior	290.733	294.603	3.870	-	-	-	-	-	290.733	294.603	3.870	-
Subtotales	290.733	294.603	3.870	-	-	-	-	-	290.733	294.603	3.870	-
Totales	1.629.914	1.651.598	24.557	(2.873)	-	-	-	-	1.629.914	1.651.598	24.557	(2.873)

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> **NOTA N°11**

INVERSIONES EN SOCIEDADES

- a) El Estado de Situación Financiera Consolidado presenta inversiones en sociedades por \$20.309 millones al 31 de diciembre de 2015, \$17.914 millones al 31 de diciembre de 2014, según el siguiente detalle:

Sociedad	Participación de la Institución al 31 de diciembre de		Inversión			
	al 31 de diciembre de		Valor de la inversión al 31 de diciembre de		Resultados al 31 de diciembre de	
	2015 %	2014 %	2015 MM\$	2014 MM\$	2015 MM\$	2014 MM\$
Sociedad						
Redbanc S.A.	33,43	33,43	1.876	1.725	215	211
Transbank S.A. (1)	25,00	25,00	10.201	8.646	1.256	1.022
Centro de Compensación Automatizado	33,33	33,33	1.105	894	212	220
Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A.	29,29	29,29	794	745	213	170
Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.(2)	14,23	14,14	768	709	127	107
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	20,00	20,00	2.552	2.229	323	282
Sociedad Nexus S.A.	12,90	12,90	1.290	1.123	225	195
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	11,11	11,11	1.138	1.258	(115)	(172)
Subtotal			19.724	17.329	2.456	2.035
Acciones o derechos en otras sociedades						
Bladex			136	136	25	20
Bolsas de Comercio			417	425	107	110
Otras			32	24	-	-
Total			20.309	17.914	2.588	2.165

(1) En abril de 2015, la sociedad Transbank en Junta Extraordinaria de Accionista acordó un aumento de capital, Banco Santander suscribió dicho contrato manteniendo su participación de 25%.

(2) En octubre del presente año, HSBC Bank Chile vendió a Banco Santander las acciones que poseía en Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A. Esta transacción aumentó la participación del Banco a 14,23% en la mencionada sociedad, conforme a lo señalado en Nota 1.

- b) Las inversiones en asociadas y otras empresas no tienen precios de mercado.
- c) Resumen de información financiera de los asociados entre los ejercicios 2015 y 2014:

	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital MM\$	Utilidad (pérdida) MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital MM\$	Utilidad (pérdida) MM\$
Centro de Compensación Automatizado S.A.	5.148	1.897	2.616	635	3.731	1.117	1.953	661
Redbanc S.A.	20.296	14.877	4.777	642	19.215	14.246	4.336	633
Transbank S.A.	601.627	561.325	35.278	5.024	535.507	501.330	30.088	4.089
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	2.714	58	2.093	563	2.715	314	1.863	538
Sociedad Nexus S.A.	23.153	13.682	7.730	1.741	14.438	6.185	6.745	1.508
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	17.631	7.800	10.869	(1.038)	12.001	1.094	12.603	(1.696)
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	42.518	29.760	11.145	1.613	70.302	59.157	9.737	1.408
Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	5.730	775	4.066	889	5.278	636	3.901	741
Totales	718.817	630.174	78.574	10.069	663.187	584.079	71.226	7.882

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> NOTA N°11**INVERSIONES EN SOCIEDADES, continuación**

d) Restricciones sobre la capacidad de las asociadas de transferir fondos a los inversores.

No existen restricciones significativas en relación a la capacidad de las asociadas de transferir fondos, en forma de dividendos en efectivo o reembolso de préstamos o anticipos, al Banco.

e) El movimiento de las inversiones en sociedades en los ejercicios 2015 y 2014, es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Valor libro inicial	17.914	9.681
Adquisición de inversiones (*)	302	6.313
Venta de inversiones	-	-
Participación sobre resultados	2.588	2.165
Dividendos percibidos	(278)	(119)
Otros ajustes a patrimonio	(217)	(126)
Totales	20.309	17.914

(*) Ver letra a), referencia (1).

> NOTA N°12
INTANGIBLES

a) La composición del rubro al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es la siguiente:

	Años de vida útil	Años amortización remanente promedio	Saldo neto inicial 1 de enero de 2015 MM\$	Al 31 de diciembre de 2015		
				Saldo bruto MM\$	Amortización acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Licencias	3	2	2.006	10.932	(8.872)	2.060
Desarrollo software (adquiridos)	3	2	38.977	259.500	(210.423)	49.077
Totales			40.983	270.432	(219.295)	51.137

	Años de vida útil	Años amortización remanente promedio	Saldo neto inicial 1 de enero de 2014 MM\$	Al 31 de diciembre de 2014		
				Saldo bruto MM\$	Amortización acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Licencias	3	2	2.197	10.441	(8.435)	2.006
Desarrollo software (adquiridos)	3	2	64.506	232.418	(193.441)	38.977
Totales			66.703	242.859	(201.876)	40.983

b) El movimiento del rubro activos intangibles durante los ejercicios al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es el siguiente:

b.1) Saldo bruto

Saldos brutos	Licencias MM\$	Desarrollo software (adquiridos) MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	10.441	232.418	242.859
Adquisiciones	491	27.082	27.573
Bajas/Deterioro	-	-	-
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2015	10.932	259.500	270.432
Saldos al 1 de enero de 2014	9.955	242.023	251.978
Adquisiciones	486	26.951	27.437
Bajas/Deterioro	-	(36.556)	(36.556)
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2014	10.441	232.418	242.859

> NOTA N°12

INTANGIBLES, continuación

b.2) Amortización acumulada

Amortización acumulada	Licencias MM\$	Desarrollo software (adquiridos) MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	(8.435)	(193.441)	(201.876)
Amortización del año	(437)	(16.982)	(17.419)
Otros cambios en el valor libro del ejercicio	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(8.872)	(210.423)	(219.295)
Saldos al 1 de enero de 2014	(7.758)	(177.517)	(185.275)
Amortización del año	(677)	(15.924)	(16.601)
Otros cambios en el valor libro del ejercicio	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2014	(8.435)	(193.441)	(201.876)

- c) El Banco no tiene ninguna restricción sobre los intangibles al 31 de diciembre de 2015 y 2014. Adicionalmente, los intangibles no han sido entregados como garantía para el cumplimiento de obligaciones. Por otra parte, no existen importes adeudados de intangibles por el Banco a las mismas fechas.

> NOTA N°13
ACTIVO FIJO

a) La composición de los rubros al 31 de diciembre de 2015 y 2014 es la siguiente:

	Saldo neto inicial 1 de enero de 2015 MM\$	Al 31 de diciembre de 2015		
		Saldo bruto MM\$	Depreciación acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Terrenos y construcciones	142.596	237.449	(79.015)	158.434
Equipos	49.100	137.621	(77.713)	59.908
Cedidos en arrendamiento	4.250	4.888	(650)	4.238
Otros	15.615	51.482	(33.403)	18.079
Totales	211.561	431.440	(190.781)	240.659

	Saldo neto inicial 1 de enero de 2014 MM\$	Al 31 de diciembre de 2014		
		Saldo bruto MM\$	Depreciación acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Terrenos y construcciones	128.119	209.668	(67.072)	142.596
Equipos	38.841	108.416	(59.316)	49.100
Cedidos en arrendamiento	4.329	4.888	(638)	4.250
Otros	8.926	43.499	(27.884)	15.615
Totales	180.215	366.471	(154.910)	211.561

b) El movimiento del rubro activos fijos al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es el siguiente:

b.1) Saldo bruto

2015	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Cedidos en arrendamiento operativo MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	209.668	108.416	4.888	43.499	366.471
Adiciones	27.781	29.282	-	8.048	65.111
Retiros / bajas	-	(56)	-	(65)	(121)
Deterioro por siniestros (*)	-	(21)	-	-	(21)
Otros	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2015	237.449	137.621	4.888	51.482	431.440

(*) Banco Santander Chile ha debido reconocer en sus estados financieros al 31 de diciembre de 2015 deterioro por \$21 millones, correspondiente a siniestros de cajeros automáticos. Las indemnizaciones cobradas por conceptos de seguros involucrados, ascendieron a \$435 millones, las cuales se presentan dentro del rubro "Otros ingresos y gastos operacionales" (Nota 34).

> NOTA N°13

ACTIVO FIJO, continuación

2014	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Cedidos en arrendamiento operativo MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2014	184.711	85.857	4.888	32.207	307.663
Adiciones	24.957	22.785	-	11.346	59.088
Retiros / bajas	-	(118)	-	(54)	(172)
Deterioro por siniestros (*)	-	(108)	-	-	(108)
Otros	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2014	209.668	108.416	4.888	43.499	366.471

(*) Banco Santander Chile ha debido reconocer en sus estados financieros al 31 de diciembre de 2014 deterioro por \$108 millones, correspondiente a siniestros de cajeros automáticos. Las indemnizaciones cobradas por conceptos de seguros involucrados, ascendieron a \$661 millones, las cuales se presentan dentro del rubro "Otros ingresos y gastos operacionales" (Nota 34).

b.2) Depreciación acumulada

2015	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Cedidos en arrendamiento operativo MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	(67.073)	(59.316)	(638)	(27.883)	(154.910)
Cargos por depreciación del ejercicio	(11.966)	(18.417)	(12)	(5.800)	(36.195)
Bajas y ventas del ejercicio	24	20	-	280	324
Trasposos	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(79.015)	(77.713)	(650)	(33.403)	(190.781)

2014	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Cedidos en arrendamiento operativo MM\$	Otros MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2014	(56.592)	(47.016)	(559)	(23.281)	(127.448)
Cargos por depreciación del ejercicio	(10.483)	(12.331)	(79)	(4.678)	(27.571)
Bajas y ventas del ejercicio	2	31	-	76	109
Trasposos	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2014	(67.073)	(59.316)	(638)	(27.883)	(154.910)

> **NOTA N°13**

ACTIVO FIJO, continuación

c) Arrendamiento Operativo – Arrendador

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, las rentas mínimas futuras a percibir por concepto de arrendos operativos no cancelables, son las siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	465	453
Vence entre 1 y 2 años	1.057	1.140
Vence entre 2 y 3 años	465	278
Vence entre 3 y 4 años	462	278
Vence entre 4 y 5 años	440	276
Vence posterior a 5 años	2.322	1.755
Totales	5.211	4.180

d) Arrendamiento Operativo – Arrendatario

Ciertos muebles y equipos del banco están bajo arriendo operativo. Las rentas mínimas futuras a pagar por concepto de arrendos operativos no cancelables son las siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	22.303	19.225
Vence entre 1 y 2 años	20.862	17.509
Vence entre 2 y 3 años	19.499	16.416
Vence entre 3 y 4 años	17.215	15.206
Vence entre 4 y 5 años	14.154	13.012
Vence posterior a 5 años	55.561	58.213
Totales	149.594	139.581

e) Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 el Banco no cuenta con contratos de arriendo financiero que no pueden ser rescindidos de manera unilateral.

f) El Banco no tiene ninguna restricción sobre los activos fijos al 31 de diciembre de 2015 y 2014. Adicionalmente, el activo fijo no ha sido entregado como garantía para el cumplimiento de obligaciones. Por otra parte, no existen importes adeudados de activo fijo por el Banco a las mismas fechas.

> NOTA N°14

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Impuestos corrientes

El Banco al 31 de diciembre de 2015 y 2014, ha constituido provisión de impuesto a la renta de primera categoría, en base a las disposiciones tributarias vigentes. Dicha provisión se presenta neta de pagos y créditos, según se detalla a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Resumen de los pasivos (activos) por impuestos corrientes		
(Activos) por impuestos corrientes	-	(2.241)
Pasivos por impuestos corrientes	17.796	1.077
Totales impuestos por pagar (recuperar)	17.796	(1.164)
Desglose de los pasivos (activos) por impuestos corrientes (neto)		
Impuesto a la renta (*)	121.775	122.150
Menos:		
Pagos provisionales mensuales	(96.319)	(115.743)
Crédito por gastos por capacitación	(1.851)	(1.764)
Impuestos territoriales leasing	(3.853)	(3.357)
Créditos por donaciones	(1.326)	(1.587)
Otros	(630)	(863)
Totales impuestos por pagar (recuperar)	17.796	(1.164)

(*) Para 2015 la tasa de impuesto es de 22,5% y para 2014 fue de 21%

b) Resultados por impuestos

El efecto del gasto tributario durante los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015 y 2014, se compone de los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Gastos por impuesto a la renta		
Impuesto año corriente	121.775	122.150
Abonos (cargos) por impuestos diferidos		
Originación y reverso de diferencias temporarias	(46.766)	(77.742)
Subtotales	75.009	44.408
Impuesto por gastos rechazados artículo N°21	340	746
Otros	(48)	398
Cargos netos a resultados por impuesto a la renta	75.301	45.552

> NOTA N°14

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

c) Reconciliación de la tasa de impuesto efectiva

A continuación se indica la conciliación entre la tasa de impuesto a la renta y la tasa efectiva aplicada en la determinación del gasto por impuesto al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

	Al 31 de diciembre de			
	2015		2014	
	Tasa de impuesto %	Monto MM\$	Tasa de impuesto %	Monto MM\$
Impuesto calculado sobre la utilidad antes de impuesto	22,50	118.674	21,00	126.391
Diferencias permanentes	(5,61)	(29.570)	(6,47)	(38.956)
Impuesto único (gastos rechazados)	0,06	340	0,12	746
Efecto cambio tasa (*)	(2,01)	(10.600)	(6,52)	(39.262)
Contribuciones de bienes raíces	(0,73)	(3.853)	(0,56)	(3.357)
Otros	0,06	310	-	(10)
Tasa efectiva y gasto por impuesto a la renta	14,27	75.301	7,57	45.552

(*) La publicación de la Ley N°20.780 del 29 de septiembre de 2014 aumentó la tasa de impuesto del actual 20% a 21% para el año 2014, un 22,5% en 2015, 24% para 2016, 25,5% en el año 2017 y 27% para el año 2018 y en adelante en forma permanente.

d) Efecto de impuestos diferidos en otros resultados integrales

A continuación se presenta el resumen del efecto de impuesto diferido en patrimonio de forma separada mostrando los saldos correspondientes al activo y pasivo durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Activos por impuestos diferidos		
Inversiones disponibles para la venta	1.751	24
Cobertura de flujo de efectivo	(155)	(2.252)
Totales activos por impuestos diferidos con efecto en otros resultados integrales	1.596	(2.228)
Pasivos por impuestos diferidos		
Inversiones disponibles para la venta	(155)	(4.578)
Cobertura de flujo de efectivo	(1.785)	-
Totales pasivos por impuestos diferidos con efecto en otros resultados integrales	(1.940)	(4.578)
Saldos netos impuestos diferidos en patrimonio	(344)	(6.806)
Impuestos diferidos en patrimonio de cargo de tenedores	(373)	(6.805)
Impuestos diferidos en patrimonio de cargo de interés no controlador	29	(1)

> NOTA N°14

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

e) Efecto de impuestos diferidos en resultado

Durante los años 2015 y 2014, el Banco ha registrado en sus estados financieros los efectos de los impuestos diferidos.

A continuación se presentan los efectos por impuestos diferidos en el activo, pasivo, y resultados asignados por diferencias temporarias:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Activos por impuestos diferidos		
Intereses y reajustes	10.962	10.999
Castigo extraordinario	7.839	7.988
Bienes recibidos en pago	2.214	1.209
Valoración activo fijo	5.408	5.154
Provisión colocaciones	150.436	125.195
Provisión por gastos	47.218	28.902
Derivados	7.481	9.939
Bienes en leasing	69.244	73.886
Pérdida tributaria de afiliadas	7.705	7.887
Valoración inversiones	9.800	4.895
Otros	11.811	8.385
Totales activos por impuestos diferidos	330.118	284.439
Pasivos por impuestos diferidos		
Depreciaciones	(355)	(395)
Otros	(1.611)	(2.658)
Totales pasivos por impuestos diferidos	(1.966)	(3.053)

f) Resumen de impuestos diferidos totales

A continuación se presentan el resumen de los impuestos diferidos, considerando tanto su efecto en patrimonio como en resultado.

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Activos por impuestos diferidos		
Con efecto en otros resultados integrales	1.596	(2.228)
Con efecto en resultados	330.118	284.439
Totales activos por impuestos diferidos	331.714	282.211
Pasivos por impuestos diferidos		
Con efecto en otros resultados integrales	(1.940)	(4.578)
Con efecto en resultados	(1.966)	(3.053)
Totales pasivos por impuestos diferidos	(3.906)	(7.631)

> NOTA N°14

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

g) Información complementaria relacionada con la circular emitida por el Servicio de Impuestos Internos y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

g.1) Créditos y cuentas por cobrar a clientes

	Al 31 de Diciembre de							
	2015				2014			
	Activos a valor financiero MM\$	Activos a Valor Tributario			Activos a valor financiero MM\$	Activos a Valor Tributario		
		Total MM\$	Cartera Vencida			Total MM\$	Cartera Vencida	
	Con Garantías MM\$		Sin Garantías MM\$		Con Garantías MM\$		Sin Garantías MM\$	
Adeudado por Bancos	10.877	10.877	-	-	11.943	11.943	-	-
Colocaciones comerciales	11.516.520	11.543.677	76.980	189.170	10.513.400	10.541.375	116.155	167.153
Colocaciones de consumo	4.145.211	4.174.763	1.667	24.004	3.913.105	3.945.458	1.747	24.865
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	7.812.850	7.827.755	87.639	9.412	6.632.029	6.646.305	90.693	8.697
Totales	23.485.458	23.557.072	166.286	222.586	21.070.477	21.145.081	208.595	200.715

g.2) Provisiones sobre cartera vencida sin garantías

	Saldo al 01.01.2015 MM\$	Castigo contra provisiones MM\$	Provisiones Constituidas MM\$	Provisiones Liberadas MM\$	Saldo al 31.12.2015 MM\$
Colocaciones comerciales	167.153	(92.538)	225.110	(110.555)	189.170
Colocaciones de consumo	24.865	(201.637)	249.724	(48.948)	24.004
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	8.697	(4.166)	50.221	(45.340)	9.412
Totales	200.715	(298.341)	525.055	(204.843)	222.586

	Saldo al 01.01.2014 MM\$	Castigo contra provisiones MM\$	Provisiones Constituidas MM\$	Provisiones Liberadas MM\$	Saldo al 31.12.2014 MM\$
Colocaciones comerciales	134.807	(87.403)	266.434	(146.685)	167.153
Colocaciones de consumo	14.995	(110.094)	143.741	(23.777)	24.865
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	1.154	(2.108)	22.181	(12.530)	8.697
Totales	150.956	(199.605)	432.356	(182.992)	200.715

> NOTA N°14

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

g.3) Castigos directos y recuperaciones

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Castigos Directos Art. 31 N°4 inciso segundo	(38.690)	33.519
Condonaciones que originaron liberación de provisiones	-	-
Recuperaciones o renegociaciones de créditos castigados	22.073	50.420
Totales	(16.617)	83.939

g.4) Aplicación artículo 31 N°4 incisos I y II

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Castigos conforme a inciso primero	-	-
Condonaciones según inciso tercero	28.928	38.229
Totales	28.928	38.229

> **NOTA N°15**
OTROS ACTIVOS

La composición del rubro otros activos, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Activos para leasing (1)	35.519	66.656
Bienes recibidos en pago o adjudicados (2)		
Bienes recibidos en pago	13.544	12.270
Bienes adjudicados en remate judicial	14.938	12.055
Provisiones por bienes recibidos en pago o adjudicados	(5.873)	(3.561)
Subtotales	22.609	20.764
Otros activos		
Garantías por operaciones threshold	649.325	3.013
Inversiones en oro	443	422
IVA crédito fiscal	9.468	11.579
Impuesto a la renta por recuperar	35.925	38.674
Gastos pagados por anticipado	192.894	204.626
Bienes recuperados de leasing para la venta	2.214	1.042
Activos por planes de pensiones	1.875	1.857
Cuentas y documentos por cobrar	36.566	47.153
Documentos por cobrar por intermediación corredora y operaciones simultáneas	52.798	53.142
Otros derechos a cobrar	11.379	10.251
Otros activos	46.811	33.994
Subtotales	1.039.698	405.753
Totales	1.097.826	493.173

- (1) Corresponden a los activos disponibles para ser entregados bajo la modalidad de arrendamiento financiero.
- (2) Los bienes recibidos en pago, corresponden a bienes recibidos como pago de deudas vencidas de los clientes. El conjunto de bienes que se mantengan adquiridos en esta forma no debe superar en ningún momento el 20% del patrimonio efectivo del Banco. Estos activos representan actualmente un 0,38% (0,37% al 31 de diciembre de 2014) del patrimonio efectivo del Banco.

Los bienes adjudicados en remate judicial, corresponden a bienes que han sido adquiridos en remate judicial en pago de deudas previamente contraídas con el Banco. Los bienes adquiridos en remate judicial no quedan sujetos al margen anteriormente comentado. Estos inmuebles son activos disponibles para la venta. Para la mayoría de los activos, se espera completar la venta en el plazo de un año contado desde la fecha en el que el activo se recibe o adquiere. En caso que dicho bien no sea vendido dentro del transcurso de un año, éste debe ser castigado.

Adicionalmente, se registra una provisión por la diferencia entre el valor de adjudicación inicial más sus adiciones y su valor estimado de realización (tasación), cuando el primero sea mayor.

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> NOTA N°16**DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES A PLAZO**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la composición del rubro depósitos y otras captaciones, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Depósitos y otras obligaciones a la vista		
Cuentas corrientes	5.875.992	5.131.130
Otros depósitos y cuentas a la vista	577.077	554.785
Otras obligaciones a la vista	903.052	794.582
Totales	7.356.121	6.480.497
Depósitos y otras captaciones a plazo		
Depósitos a plazo	12.065.697	10.303.167
Cuentas de ahorro a plazo	113.562	107.599
Otros saldos acreedores a plazo	3.508	3.174
Totales	12.182.767	10.413.940

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> NOTA N°17

OBLIGACIONES CON BANCOS

Al cierre de los estados financieros 2015 y 2014, la composición del rubro “Obligaciones con bancos”, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Préstamos obtenidos de entidades financieras y Banco Central de Chile		
Otras obligaciones con el Banco Central de Chile	4	94
Subtotales	4	94
Préstamos de instituciones financieras del país	-	66.006
Préstamos de instituciones financieras en el exterior		
Citibank N.A. - New York	272.572	177.246
Mizuho Corporate Bank	260.042	192.522
Sumitomo Mitsui Banking Corporation	169.906	-
Standard Chartered Bank - New York	141.738	206.471
Wells Fargo Bank N.A. – New York	106.328	140.060
Bank of America	70.890	15.331
The Bank of Nova Scotia	60.206	-
The Bank of New York Mellon	52.393	12.184
Barclays Bank PLC London	35.391	-
NTT Docomo Inc.	35.133	-
Wachovia Bank N.A.- Miami	26.668	299
Zurcher Kantonal Bank	21.257	-
European Investment Bank	14.808	12.702
Corporación Andina de Fomento	14.162	-
Banco Santander – Brasil S.A.	7.619	2.459
Banco Santander – Hong Kong	5.106	1.959
Standard Chartered Bank	1.464	-
Bank of China	1.174	737
Unicredito Italiano - New York	863	225
China Construcción Bank	585	-
Deutsche Bank A.G.- New York	573	269
Banco do Brasil S.A. – London	496	249
Bank of Tokio Mitsubishi	474	-
BNP Paribas S.A.	435	-
ING Bank N.V. - Vienna	303	267
First Union National Bank	290	276
Banca Commerciale Italiana S. P.	280	47
Caixa D'Estalvis i Pensions	243	-
Taipei Bank	214	-
Shinhan Bank	200	-
Banco Bradesco S.A.	177	93
Commerzbank A.G. – Frankfurt	175	425
Commerzbank A.G. – Miami	-	6.097
Shanghai Pudong Development	167	-
Banco de Occidente	162	123
Banco de Sabadell S.A.	147	17
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	144	-
Banco Espirito Santo S.A.	142	-
Banco Itaú – Paraguay S.A.	135	1.156
Hua Nan Commercial Bank Ltd.	130	-
Banco del Pichincha	124	-
Fifth Third Bank	123	-
Banca Monte dei Paschi di Siena	123	-
Danske Bank	113	-
Banco Santander – Madrid	112	369
China Guangfa Bank Co. Ltd.	103	-
Finans Bank S.A.	101	-
Banco Surinvest S.A.	96	-
Casa di Risparmio de Padova ER	85	-
Korea Exchange Bank	83	-
J.P. Morgan Chase Bank N.A. - New York	80	385
Kasikom Bank Public Co. Ltd.	79	-
Woori Bank	75	-
Citic Industrial Bank	71	-
Banca Popolare d Vicenza SCPA	68	174
Banco de Crédito del Perú	67	-
Taiwan Business Bank	64	-
Hanvit Bank	61	-

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> NOTA N°17**OBLIGACIONES CON BANCOS, continuación**

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Préstamos de instituciones financieras en el exterior		
Bank Mandiri (Persero)	60	-
Banco Popular Español S.A.	59	-
Citibank El Cairo	57	-
Habib Bank	37	-
U.S. Bank	37	1.193
Nordea Bank Danmark	34	-
Banca Nazionale del Lavoro S.P.	30	26
Turk Ekonomi Bank A.S.	29	-
Chang Hwa Commercial Bank Ltd.	28	-
Bank of Taiwan	28	-
Punjab National Bank	26	-
Hang Seng Bank Ltd.	26	-
State Bank of India	25	-
The Toronto Dominion Bank – Toronto	21	73.110
Banco Interamericano de Finanzas	21	-
BBVA Banco Francés S.A.	21	210
Turkiye Halk Bankasi	-	22
Banque Generale Du Luxembourg	-	237
National Westminster Bank PLC	-	145
Yapi Ve Kredil Bankasi A.S.	-	363
Banco Sudameris Paraguay s.A.	-	308
Banco Interamericano del Desarrollo	-	121.575
Bank of Montreal – Toronto	-	103.439
HSBC Bank of New York	-	30.430
Canadian Imperial Bank of Comm	-	24.341
National Bank of Abu Dhabi	-	18.235
KFW IPEX Bank GMBH	-	12.184
Standard Chartered Bank - Hong Kong	-	4.851
Standard Chartered Bank	-	228
HSBC Bank USA	-	391
Otros	2.211	2.071
Subtotales	1.307.570	1.165.501
Totales	1.307.574	1.231.601

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> NOTA N°17**OBLIGACIONES CON BANCOS, continuación:****a) Obligaciones con el Banco Central de Chile**

Las deudas con el Banco Central de Chile, incluyen líneas de crédito para la renegociación de préstamos y otras deudas. Estas líneas de crédito fueron provistas por el Banco Central de Chile para la renegociación de préstamos adeudados debido a la necesidad de refinanciarlos como resultado de la recesión económica y la crisis del sistema bancario de principios de la década de 1980.

Los montos totales de la deuda al Banco Central de Chile son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Total línea de crédito para renegociación con el Banco Central de Chile	4	94

b) Préstamos de instituciones financieras del país

La madurez de estas obligaciones es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Vence dentro de 1 año	-	66.006
Vence dentro de 1 y 2 años	-	-
Vence dentro de 2 y 3 años	-	-
Vence dentro de 3 y 4 años	-	-
Vence posterior a 5 años	-	-
Totales préstamos de instituciones financieras del país	-	66.006

c) Obligaciones con el exterior

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Vence dentro de 1 año	868.593	717.416
Vence dentro de 1 y 2 años	352.345	242.863
Vence dentro de 2 y 3 años	35.390	192.522
Vence dentro de 3 y 4 años	35.133	-
Vence posterior a 5 años	16.109	12.700
Totales préstamos de instituciones financieras del exterior	1.307.570	1.165.501

> NOTA N°18

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Otras obligaciones financieras		
Obligaciones con el sector público	63.921	65.843
Otras obligaciones en el país	152.247	136.021
Obligaciones con el exterior	4.359	3.261
Subtotales	220.527	205.125
Instrumentos de deuda emitidos		
Letras hipotecarias	62.858	81.509
Bonos corrientes	5.041.636	4.868.487
Bonos hipotecarios	107.582	109.200
Bonos subordinados	745.019	725.916
Subtotales	5.957.095	5.785.112
Totales	6.177.622	5.990.237

Las deudas clasificadas como de corto plazo son aquellas que constituyen obligaciones a la vista o que vencerán en un plazo igual o inferior a un año. Todas las otras deudas son clasificadas como de largo plazo. El detalle es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de 2015		
	Corto Plazo MM\$	Largo plazo MM\$	Total MM\$
Letras hipotecarias	5.544	57.314	62.858
Bonos corrientes	796.012	4.245.624	5.041.636
Bonos hipotecarios	4.063	103.519	107.582
Bonos subordinados	6.583	738.436	745.019
Instrumentos de deuda emitidos	812.202	5.144.893	5.957.095
Otras obligaciones financieras	136.172	84.355	220.527
Totales	948.374	5.229.248	6.177.622

> NOTA N°18

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

	Al 31 de diciembre de 2014		
	Corto Plazo MM\$	Largo plazo MM\$	Total MM\$
Letras hipotecarias	6.561	74.948	81.509
Bonos corrientes	1.166.602	3.701.885	4.868.487
Bonos hipotecarios	3.778	105.422	109.200
Bonos subordinados	10.451	715.465	725.916
Instrumentos de deuda emitidos	1.187.392	4.597.720	5.785.112
Otras obligaciones financieras	120.549	84.576	205.125
Totales	1.307.941	4.682.296	5.990.237

a) Letras hipotecarias

Estas letras son usadas para financiar préstamos hipotecarios. Los principales montos de éstas, son amortizados trimestralmente. El rango de vencimiento de estas obligaciones es entre cinco y veinte años. Las letras están indexadas a la UF y devengan una tasa de interés anual de 5,95% a diciembre de 2015 (5,83% a diciembre 2014).

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Vence dentro de 1 año	5.544	6.561
Vence entre 1 y 2 años	6.237	6.971
Vence entre 2 y 3 años	8.000	8.282
Vence entre 3 y 4 años	5.211	10.366
Vence entre 4 y 5 años	5.005	6.198
Vence posterior a 5 años	32.861	43.131
Totales letras hipotecarias	62.858	81.509

b) Bonos corrientes

El detalle de los bonos corrientes por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Bonos Santander en UF	5.027.297	1.797.438
Bonos Santander en US \$	8.659	2.191.347
Bonos Santander en CHF \$	2.396	443.186
Bonos Santander en \$	1.951	236.025
Bono Santander en CNY \$	-	-
Bonos Corrientes AUD	358	62.472
Bonos Santander en JPY	975	138.019
Totales bonos corrientes	5.041.636	4.868.487

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> NOTA N°18**INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación****i. Colocaciones de bonos corrientes:**

Durante el año 2015, el Banco ha colocado bonos por UF22.000.000, CLP200.000.000.000, CHF150.000.000 y JPY1.200.000.000, según el siguiente detalle:

Serie	Moneda	Monto	Plazo	Tasa de Emisión	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
SG	UF	3.000.000	12 años	3,30% Anual	01-11-2014	UF 3.000.000	01-11-2025
SF	UF	3.000.000	5 años	3,00% Anual	01-11-2014	UF 3.000.000	01-04-2020
SB	UF	2.000.000	5 años	2,65% Anual	01-07-2014	UF 2.000.000	01-07-2019
BSTDP6	UF	3.000.000	5 años	2,25% Anual	01-03-2015	UF 3.000.000	01-03-2020
BSTDP7	UF	3.000.000	8 años	2,40% Anual	01-03-2015	UF 3.000.000	01-09-2022
BSTDP8	UF	3.000.000	6 años	2,25% Anual	01-03-2015	UF 3.000.000	01-09-2021
BSTDP9	UF	2.000.000	6 años	2,60% Anual	01-03-2015	UF 5.000.000	01-09-2025
BSTDSA0714	UF	3.000.000	10 años	3,00% Anual	01-07-2014	UF 5.000.000	01-07-2024
Total	UF	22.000.000					
Bono BSTDP2	CLP	100.000.000.000	5 años	5,20% Anual	01-01-2015	CLP 100.000.000.000	01-03-2020
Bono BSTDP4	CLP	100.000.000.000	5 años	4,80% Anual	01-03-2015	CLP 150.000.000.000	01-03-2020
Total	CLP	200.000.000.000					
Bono Fijo CHF	CHF	150.000.000	7 años	0,38% Trimestral	19-05-2015	CHF 150.000.000	19-05-2022
Total	CHF	150.000.000					
Bonos Corrientes	JPY	1.200.000.000	5 años	0,42% Semestral	17-12-2015	JPY 1.200.000.000	17-12-2020
Total	JPY	1.200.000.000					

Durante el año 2015, se realizaron las siguientes recompras parciales de bonos:

Fecha	Tipo	Monto
01-12-2015	Senior	USD 19.000.000

> **NOTA N°18**

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

Durante el año 2014, el Banco ha colocado bonos por UF11.400.000, CLP75.000.000.000, CHF300.000.000, USD750.000.000, AUD125.000.000 y JPY27.300.000.000, la siguiente tabla muestra, en las fechas indicadas el detalle:

Serie	Moneda	Monto	Plazo	Tasa de Emisión	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
Serie EB	UF	2.000.000	5 años	3,50% anual simple	21-02-2014	UF 2.000.000	01-10-2018
Serie ED	UF	2.000.000	7 años	3,50% anual simple	28-08-2014	UF 2.000.000	01-01-2021
Serie EF	UF	2.400.000	10 años	3,40% semestral	29-10-2014	UF 2.400.000	01-01-2024
Serie SB	UF	3.000.000	5 años	2,65% semestral	11-12-2014	UF 3.000.000	01-07-2019
Serie SA	UF	2.000.000	10 años	3,00% semestral	16-12-2014	UF 2.000.000	01-07-2024
Total UF	UF	11.400.000					
Serie EA	CLP	25.000.000.000	5 años	6,20% anual simple	22-02-2014	CLP 25.000.000.000	01-09-2018
Serie SE	CLP	50.000.000.000	5 años	5,50% semestral	21-11-2014	CLP 50.000.000.000	01-07-2019
Total CLP	CLP	75.000.000.000					
Bono fijo CHF	CHF	300.000.000	3 años	1,0% anual simple	31-01-2014	CHF 300.000.000	31-07-2017
Total CHF	CHF	300.000.000					
Bono corriente DN	USD	250.000.000	5 años	Libor (3 meses) + 75 pb	19-02-2014	USD 250.000.000	19-02-2019
Bono flotante	USD	500.000.000	5 años	Libor (3 meses) + 90 pb	15-04-2014	USD 500.000.000	11-04-2017
Total USD	USD	750.000.000					
Bono corriente AUD	AUD	125.000.000	3 años	4,50% anual simple	13-03-2014	AUD 125.000.000	13-03-2017
Total AUD	AUD	125.000.000					
Bono Flotante JPY	JPY	6.600.000.000	3 años	Libor (3 meses) + 65 pb	24-04-2014	JPY 6.600.000.000	24-04-2017
Bono Corriente JPY	JPY	2.000.000.000	3 años	0,72% anual simple	24-04-2014	JPY 2.000.000.000	24-04-2017
Bono Corriente JPY	JPY	18.700.000.000	5 años	0,97% anual simple	24-04-2014	JPY 18.700.000.000	24-04-2019
Total JPY	JPY	27.300.000.000					

Durante el año 2014, se realizaron recompras de bonos por CLP 118.409.000.000 y UF 6.000.000.

ii. **El vencimiento de los bonos corrientes es el siguiente:**

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	796.012	1.166.602
Vence entre 1 y 2 años	1.147.138	646.380
Vence entre 2 y 3 años	415.914	1.037.521
Vence entre 3 y 4 años	682.494	381.263
Vence entre 4 y 5 años	466.700	566.430
Vence posterior a 5 años	1.533.378	1.070.291
Totales bonos corrientes	5.041.636	4.868.487

> NOTA N°18

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

c) Bonos hipotecarios

El detalle de los bonos hipotecarios por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Bonos hipotecarios en UF	107.582	109.200
Totales bonos hipotecarios	107.582	109.200

i. Colocaciones de bonos hipotecarios

Durante el año 2015, el Banco no ha colocado bonos hipotecarios

Durante el año 2014, el Banco ha colocado bonos por UF 1.500.000, según el siguiente detalle:

Serie	Moneda	Monto	Plazo	Tasa de Emisión	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
AB	UF	1.500.000	18 años	3,20% semestral	01-09-2014	UF 1.500.000	01-04-2032
Total UF	UF	1.500.000					

> NOTA N°18

INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

El vencimiento de los bonos hipotecarios es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Vence dentro de 1 año	4.063	3.778
Vence entre 1 y 2 años	6.522	6.065
Vence entre 2 y 3 años	6.733	6.261
Vence entre 3 y 4 años	6.951	6.463
Vence entre 4 y 5 años	7.175	6.671
Vence posterior a 5 años	76.138	79.962
Totales bonos hipotecarios	107.582	109.200

d) Bonos subordinados

El detalle de los bonos subordinados por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
CLP	6	-
US\$	-	3
UF	745.013	725.913
Totales bonos subordinados	745.019	725.916

i. Colocaciones de bonos subordinados

Durante el año 2015, el Banco no ha colocado bonos subordinados.

Durante el año 2014, el Banco no colocó bonos subordinados.

La madurez de los bonos subordinados considerados de largo plazo, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Vence dentro de 1 año	6.583	10.451
Vence entre 1 y 2 años	-	6.311
Vence entre 2 y 3 años	-	-
Vence entre 3 y 4 años	-	-
Vence entre 4 y 5 años	-	-
Vence posterior a 5 años	738.436	709.154
Totales bonos subordinados	745.019	725.916

> NOTA N°18**INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación****e) Otras obligaciones financieras**

La composición de las otras obligaciones financieras, de acuerdo a su vencimiento, se resume a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Obligaciones a largo plazo:		
Vence entre 1 y 2 años	3.497	3.380
Vence entre 2 y 3 años	20.240	2.248
Vence entre 3 y 4 años	16.063	20.988
Vence entre 4 y 5 años	28.227	15.116
Vence posterior a 5 años	16.328	42.844
Subtotales obligaciones financieras a largo plazo	84.355	84.576
Obligaciones a corto plazo:		
Monto adeudado por operaciones de tarjeta de crédito	129.358	112.530
Aprobación de cartas de crédito	3.176	2.496
Otras obligaciones financieras a largo plazo, porción corto plazo	3.638	5.523
Subtotales obligaciones financieras a corto plazo	136.172	120.549
Totales otras obligaciones financieras	220.527	205.125

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> **NOTA N°19**

VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el desglose por vencimientos de los activos y pasivos, es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2015	A la vista MM\$	Hasta 1 mes MM\$	Entre 1 y 3 meses MM\$	Entre 3 y 12 meses MM\$	Subtotal hasta 1 año MM\$	Entre 1 y 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Subtotal sobre 1 año MM\$	Total MM\$
Activos									
Efectivo y depósitos en bancos	1.677.076	387.730	-	-	2.064.806	-	-	-	2.064.806
Operaciones con liquidación en curso	724.521	-	-	-	724.521	-	-	-	724.521
Instrumentos para negociación	-	126.248	21.364	264	147.876	87.735	88.660	176.395	324.271
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	2.463	-	-	2.463	-	-	-	2.463
Contratos de derivados financieros	-	158.843	213.335	407.854	780.032	1.191.866	1.234.028	2.425.894	3.205.926
Adeudado por bancos (1)	9.371	-	1.506	-	10.877	-	-	-	10.877
Créditos y cuentas por cobrar a clientes (2)	664.164	2.401.995	2.178.424	4.027.990	9.272.573	7.498.802	8.518.505	16.017.307	25.289.880
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	480.801	72.217	243.241	796.259	517.655	730.497	1.248.152	2.044.411
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantías por operaciones threshold	649.325	-	-	-	649.325	-	-	-	649.325
Totales activos	3.724.457	3.558.080	2.486.846	4.679.349	14.448.732	9.296.058	10.571.690	19.867.748	34.316.480
Pasivos									
Depósitos y otras obligaciones a la vista	7.356.121	-	-	-	7.356.121	-	-	-	7.356.121
Operaciones con liquidación en curso	462.157	-	-	-	462.157	-	-	-	462.157
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	143.689	-	-	143.689	-	-	-	143.689
Depósitos y otras obligaciones a plazo	114.341	5.707.940	3.210.947	2.853.761	11.886.989	238.933	56.845	295.778	12.182.767
Contratos de derivados financieros	-	126.643	190.409	380.158	697.210	1.016.731	1.148.665	2.165.396	2.862.606
Obligaciones con bancos	27.323	7.946	148.509	684.819	868.597	438.977	-	438.977	1.307.574
Instrumentos de deuda emitidos	1.953	440.500	155.821	213.928	812.202	2.764.082	2.380.811	5.144.893	5.957.095
Otras obligaciones financieras	129.358	3.142	558	3.114	136.172	68.027	16.328	84.355	220.527
Garantías por operaciones threshold	819.331	-	-	-	819.331	-	-	-	819.331
Totales pasivos	8.910.584	6.429.860	3.706.244	4.135.780	23.182.468	4.526.750	3.602.649	8.129.399	31.311.867

(1) Adeudado por bancos se presenta bruto. El monto de provisiones corresponde a \$16 millones.

(2) Los créditos y cuentas por cobrar a clientes se presentan brutos. Los importes de provisión según el tipo de colocación son los siguientes: Comerciales \$445.650 millones, Vivienda \$51.160 millones y Consumo \$257.869 millones.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> **NOTA N°19**

VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Al 31 de diciembre de 2014	A la vista MM\$	Hasta 1 mes MM\$	Entre 1 y 3 meses MM\$	Entre 3 y 12 meses MM\$	Subtotal hasta 1 año MM\$	Entre 1 y 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Subtotal sobre 1 año MM\$	Total MM\$
Activos									
Efectivo y depósitos en bancos	1.538.888	70.000	-	-	1.608.888	-	-	-	1.608.888
Operaciones con liquidación en curso	531.373	-	-	-	531.373	-	-	-	531.373
Instrumentos para negociación	-	263.034	-	164.823	427.857	171.620	175.338	346.958	774.815
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros	-	131.675	152.441	350.432	634.548	1.078.925	1.014.090	2.093.015	2.727.563
Adeudado por bancos (1)	2.872	-	9.071	-	11.943	-	-	-	11.943
Créditos y cuentas por cobrar a clientes (2)	814.557	2.168.019	1.774.873	3.773.848	8.531.297	7.084.202	7.265.207	14.349.409	22.880.706
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	22.652	158.014	526.410	707.076	184.376	760.146	944.522	1.651.598
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantías por operaciones threshold	3.013	-	-	-	3.013	-	-	-	3.013
Totales activos	2.890.703	2.655.380	2.094.399	4.815.513	12.455.995	8.519.123	9.214.781	17.733.904	30.189.899
Pasivos									
Depósitos y otras obligaciones a la vista	6.480.497	-	-	-	6.480.497	-	-	-	6.480.497
Operaciones con liquidación en curso	281.259	-	-	-	281.259	-	-	-	281.259
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	390.331	1.453	342	392.126	-	-	-	392.126
Depósitos y otras obligaciones a plazo	112.025	5.343.226	2.480.158	2.289.405	10.224.814	130.427	58.699	189.126	10.413.940
Contratos de derivados financieros	-	125.884	176.048	319.488	621.420	1.028.017	911.947	1.939.964	2.561.384
Obligaciones con bancos	4.133	137.921	227.898	413.564	783.516	435.309	12.776	448.085	1.231.601
Instrumentos de deuda emitidos	-	176.649	319.516	691.227	1.187.392	2.693.946	1.903.774	4.597.720	5.785.112
Otras obligaciones financieras	114.564	1.934	746	3.305	120.549	41.733	42.843	84.576	205.125
Garantías por operaciones threshold	39.639	-	-	-	39.639	-	-	-	39.639
Totales pasivos	7.032.117	6.175.945	3.205.819	3.717.331	20.131.212	4.329.432	2.930.039	7.259.471	27.390.683

(1) Adeudado por bancos se presenta bruto. El monto de provisiones asciende a \$25 millones.

(2) Los créditos y cuentas por cobrar a clientes se presentan brutos. Los importes de provisión según el tipo de colocación son los siguientes: Comerciales \$398.001 millones, Vivienda \$48.744 millones y Consumo \$254.023 millones.

> NOTA N°20
PROVISIONES

a) Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la composición del saldo del rubro provisiones, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Provisiones para beneficios y remuneración del personal	64.861	46.759
Provisiones para dividendos mínimos	134.663	165.099
Provisiones por riesgo de créditos contingentes:		
Provisión por líneas de crédito de disponibilidad inmediata	17.321	16.036
Otras provisiones por riesgo de créditos contingentes	12.425	12.139
Provisiones por contingencias	64.463	70.404
Provisiones adicionales	35.000	-
Provisiones por riesgo país	385	155
Totales	329.118	310.592

b) A continuación se muestra el movimiento que se ha producido en las provisiones durante los ejercicios 2015 y 2014:

	Provisiones						Total MM\$
	Beneficios y remuneraciones al personal MM\$	Riesgo de Créditos contingentes MM\$	Contingencias MM\$	Adicionales MM\$	Dividendos mínimos MM\$	Riesgo país MM\$	
Saldos al 1 de enero de 2015	46.759	28.175	70.404	-	165.099	155	310.592
Provisiones constituidas	75.491	8.909	147.320	35.000	134.663	373	401.756
Aplicación de las provisiones	(56.878)	-	(150.681)	-	(165.099)	-	(372.658)
Liberación de provisiones	-	(7.338)	(2.580)	-	-	(143)	(10.061)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-	-
Otros movimientos	(511)	-	-	-	-	-	(511)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	64.861	29.746	64.463	35.000	134.663	385	329.118
Saldos al 1 de enero de 2014	39.501	30.614	33.069	-	132.578	470	236.232
Provisiones constituidas	57.071	8.410	57.032	-	165.099	438	288.050
Aplicación de las provisiones	(46.777)	-	(9.664)	-	(132.578)	-	(189.019)
Liberación de provisiones	-	(10.849)	(10.033)	-	-	(753)	(21.635)
Reclasificaciones	(3.036)	-	-	-	-	-	(3.036)
Otros movimientos	-	-	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2014	46.759	28.175	70.404	-	165.099	155	310.592

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°20**PROVISIONES, continuación**

c) Provisiones para beneficios y remuneraciones al personal:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Provisión indemnización años de servicios	11.550	1.917
Provisión para beneficios al personal basados en acciones	-	-
Provisión bonos cumplimiento	31.528	24.540
Provisión de vacaciones	21.053	19.746
Provisión para beneficios varios al personal	730	556
Totales	64.861	46.759

d) Indemnización años de servicios:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	1.917	691
Incremento de la provisión	17.523	3.377
Pagos efectuados	(7.364)	(2.151)
Pagos anticipados	-	-
Liberaciones de provisiones	-	-
Otros movimientos	(526)	-
Totales	11.550	1.917

e) Movimiento de la provisión para bonos de cumplimiento:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	24.540	18.218
Provisiones constituidas	47.752	40.395
Aplicaciones de provisiones	(40.764)	(32.335)
Liberaciones de provisiones	-	(1.738)
Otros movimientos	-	-
Totales	31.528	24.540

f) Movimiento de la provisión de vacaciones

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	19.746	18.741
Provisiones constituidas	9.542	11.161
Aplicaciones de provisiones	(8.249)	(9.204)
Liberaciones de provisiones	-	(952)
Otros movimientos	14	-
Totales	21.053	19.746

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°21

OTROS PASIVOS

La composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Cuentas y documentos por pagar	129.547	90.261
Ingresos percibidos por adelantado	514	478
Garantías por operaciones threshold	819.331	39.639
Documentos por cobrar por intermediación Corredora y operaciones simultáneas	20.764	27.751
Otras obligaciones por pagar	40.828	43.550
IVA retenido	1.656	1.698
Otros pasivos	33.229	17.476
Totales	1.045.869	220.853

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°22

CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

a) Juicios y procedimientos legales

A la fecha de emisión de estos estados financieros, existen diversas acciones judiciales interpuestas en contra del Banco y sus afiliadas en relación con operaciones propias del giro. Al 31 de diciembre de 2015, el Banco y sus afiliadas mantienen provisiones por este concepto que ascienden a \$1.803 millones y \$118 millones, respectivamente (\$1.437 millones y \$738 millones al 31 de diciembre de 2014), las cuales se encuentran en el Estado de Situación Financiera Consolidado, formando parte del rubro "Provisiones por contingencias".

b) Créditos contingentes

La siguiente tabla muestra los montos contractuales de las operaciones que obligan al Banco a otorgar créditos:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Cartas de crédito documentarias emitidas	179.042	205.920
Cartas de crédito del exterior confirmadas	70.434	75.813
Boletas de garantía	1.684.847	1.481.154
Avales y fianzas	163.955	262.169
Subtotales	2.098.278	2.025.056
Líneas de crédito con disponibilidad inmediata	6.806.745	5.699.573
Otros compromisos de créditos irrevocables	82.328	109.520
Totales	8.987.351	7.834.149

c) Responsabilidades

El Banco mantiene las siguientes responsabilidades derivadas del curso normal de sus negocios:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Operaciones por cuentas de terceros		
Cobranzas	162.619	172.070
Recursos de terceros gestionados por el Banco y sus afiliadas	1.507.359	1.247.923
Subtotales	1.669.978	1.419.993
Custodia de valores		
Valores custodiados en poder del Banco y sus afiliadas	321.741	238.264
Valores custodiados depositados en otra entidad	561.612	552.741
Títulos emitidos por el propio Banco	18.246.385	16.383.501
Subtotales	19.129.738	17.174.506
Totales	20.799.716	18.594.499

Durante el año 2015 se clasificó en recursos de terceros gestionados por el banco y sus afiliadas, las carteras administradas por banca privada teniendo al cierre de diciembre de 2015 un saldo de \$1.507.305 millones, (\$1.247.888 millones al 31 de diciembre de 2014).

d) Garantías

Banco Santander Chile cuenta con una póliza integral bancaria de cobertura de fidelidad funcionaria N°4223658 vigente con la Compañía de Seguros Chilena Consolidada S.A., por la suma de USD 5.000.000 la cual cubre solidariamente tanto al Banco como a sus afiliadas, con vigencia desde el 1 de julio de 2015 hasta el 30 de junio de 2016.

> **NOTA N°22**

CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS, continuación

e) Créditos y pasivos contingentes

Para satisfacer las necesidades de los clientes, el Banco adquirió varios compromisos irrevocables y obligaciones contingentes, aunque estas obligaciones no deben ser reconocidas en el Estado de Situación Financiera Consolidado, estos contienen riesgos de créditos y son por tanto parte del riesgo global del Banco.

Santander Agente de Valores Limitada

- i) Para efectos de asegurar el correcto y cabal cumplimiento de todas sus obligaciones como agente de valores de conformidad a lo dispuesto en los artículos N°30 y siguientes de la Ley N°18.045, sobre Mercado de Valores, la sociedad constituyó garantía por UF4.000 con póliza de seguro N°216100453 tomada con la Compañía de Seguros de Crédito Continental S.A. y cuyo vencimiento es el 19 de diciembre de 2016.

Santander Corredores de Bolsa Limitada

- i) La sociedad tiene garantías enteradas en la Bolsa de Comercio de Santiago, para cubrir operaciones simultáneas efectuadas por cartera propia, por \$32.380 millones.
- ii) Además, se incluye en este rubro una garantía entregada a CCLV Contraparte Central S.A. (ex Cámara de Compensación) en efectivo, por un monto ascendente a \$3.000 millones y una garantía adicional enterada en la Bolsa de Comercio Electrónica por \$1.009 millones al 31 de diciembre de 2015.
- iii) Al 31 de diciembre de 2015 se encuentran en trámite las siguientes situaciones legales:
- Juicio de “Bilbao con Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa”, antecesora de Santander Corredores de Bolsa Limitada (actualmente Santander Corredores de Bolsa Ltda.), seguido ante el 20° Juzgado Civil de Santiago, Rol 15549-2012 sobre obligación de rendir cuenta. El 6 de mayo del año 2014 se acogió la demanda interpuesta, la que se confirmó en segunda instancia. Se encuentra pendiente la vista de los recursos de casación en la forma y en el fondo ante la Excelentísima Corte Suprema por Santander Investment S.A.
 - Juicio “Echeverría con Santander Corredora” (actualmente Santander Corredores de Bolsa Ltda.), seguido ante el 21° Juzgado Civil de Santiago, Rol C-21.366-2014, sobre Indemnización de perjuicios por fallas en la compra de acciones. Cuantía: \$59.594.764. En cuanto a su actual estado de tramitación se encuentra pendiente se reciba la causa a prueba.
 - A fines del año 2014, en un procedimiento administrativo, la Unidad de Análisis Financiero UAF, multó a Santander Corredores de Bolsa Ltda., aplicando una sanción administrativa (multa de 250 UF). Posteriormente se interpuso en su contra un recurso de reposición, la que fue rechazada en julio del presente año. El 12 de agosto de 2015 la Corredora interpuso un Reclamo de Ilegalidad ante la Corte de Apelaciones de Santiago, Rol 8244-2015, a la fecha nos encontramos a la espera del fallo. El 12 de enero de 2016 se interpuso Recurso de Apelación ante la Corte Suprema.

Santander Corredora de Seguros Limitada

- i) De acuerdo a lo establecido en la Circular N°1.160 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la sociedad mantiene contratada una póliza de seguros para responder al correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas en razón de sus operaciones como intermediaria en la contratación de seguros.
- ii) La póliza de garantía para corredores de seguros N°10029139, la cual cubre UF500, y la póliza de responsabilidad profesional para corredores de seguros N°10029140 por un monto equivalente a UF60.000, fueron contratadas con la Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A. Ambas tienen vigencia desde el 15 de abril de 2015 al 14 de abril de 2016.
- iii) Existen juicios por cuantía de UF4.604,14.- correspondientes a procesos principalmente por bienes entregados en leasing. Nuestros abogados han estimado pérdidas por \$106,3 millones monto que se encuentra registrado en el rubro provisiones.
- iv) La Sociedad mantiene boleta de garantía con Banco Santander Chile para garantizar el fiel cumplimiento de las bases de licitación pública del seguro de desgravamen y desgravamen más ITP 2/3 de la cartera hipotecaria para la vivienda de Banco Santander Chile. El monto asciende a UF5.000 y UF2.500 respectivamente, ambas con fecha de vencimiento al 31 de julio de 2017. Por la misma razón, la Sociedad mantiene boleta de garantía en cumplimiento de la licitación pública del seguro de incendio cuyo monto asciende a UF3.200 con la misma institución financiera, cuya fecha de vencimiento es diciembre de 2016.

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

**> NOTA N°23
PATRIMONIO****a) Capital social y acciones preferentes**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco presenta un capital social de \$891.303 millones compuesto por 188.446.126.794 acciones autorizadas, las cuales se encuentran suscritas y pagadas. Todas estas acciones son ordinarias, sin valor nominal ni preferencias.

El movimiento de las acciones durante el ejercicio 2015 y 2014, es el siguiente:

	ACCIONES	
	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
Emitidas al 1 de enero	188.446.126.794	188.446.126.794
Emisión de acciones pagadas	-	-
Emisión de acciones adeudadas	-	-
Opciones de acciones ejercidas	-	-
Emitidas al	188.446.126.794	188.446.126.794

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco no mantiene en su poder acciones propias, al igual que las Sociedades que participan en la consolidación.

Al 31 de diciembre de 2015 la distribución de accionistas es la siguiente:

Razón Social o Nombre Accionista	Acciones	ADRs (*)	Totales	% de participación
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	-	66.822.519.695	35,46
Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada	59.770.481.573	-	59.770.481.573	31,72
The Bank of New York Mellon (1)	-	32.516.063.671	32.516.063.671	17,25
Bancos por cuenta de terceros	11.878.070.560	-	11.878.070.560	6,30
AFP por cuentas de terceros	8.887.560.424	-	8.887.560.424	4,72
Corredoras de bolsa por cuenta de terceros	3.460.285.074	-	3.460.285.074	1,84
Otros accionistas minoritarios	5.111.145.797	-	5.111.145.797	2,71
Totales	155.930.063.123	32.516.063.671	188.446.126.794	100,00

(*) Los American Depository Receipts (ADR) son certificados emitidos por un banco comercial norteamericano para ser transados en el mercado de valores de los Estados Unidos de América.

(1) Con fecha 4 de agosto de 2015, Banco Santander Chile suscribió un contrato donde designa a The Bank of New York Mellon como banco comercial autorizado para transar los ADRs, en reemplazo de J.P.Morgan Chase Bank NA.

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°23**PATRIMONIO, continuación**

Al 31 de diciembre de 2014 la distribución de accionistas es la siguiente:

Razón Social o Nombre Accionista	Acciones	ADRs (*)	Totales	% de participación
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	-	66.822.519.695	35,46
Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada	59.770.481.573	-	59.770.481.573	31,72
J.P. Morgan Chase Bank	-	31.370.004.471	31.370.004.471	16,65
Bancos por cuenta de terceros	10.949.884.423	-	10.949.884.423	5,81
AFP por cuentas de terceros	10.082.508.540	-	10.082.508.540	5,35
Corredoras de bolsa por cuenta de terceros	3.623.967.964	-	3.623.967.964	1,92
Otros accionistas minoritarios	5.826.760.128	-	5.826.760.128	3,09
Totales	157.076.122.323	31.370.004.471	188.446.126.794	100,00

(*) Los American Depositary Receipts (ADR) son certificados emitidos por un banco comercial norteamericano para ser transados en el mercado de valores de los Estados Unidos de América.

b) Reservas

Durante el año 2015, con motivo de la Junta de Accionistas realizada en abril, se acuerda capitalizar a reservas el 40% de las utilidades del ejercicio 2014, equivalente a \$220.132 millones (\$176.770 millones para el año 2014).

c) Dividendos

El detalle de distribución de dividendos se encuentra en el recuadro del Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado.

d) Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 la composición de la utilidad diluida y de la utilidad básica es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$

a) Beneficio básico por acción

Resultado atribuible a tenedores patrimoniales	448.878	550.331
Número medio ponderado de acciones en circulación	188.446.126.794	188.446.126.794
Beneficio básico por acción (en pesos)	2,382	2,920

b) Beneficio diluido por acción

Resultado atribuible a tenedores patrimoniales	448.878	550.331
Número medio ponderado de acciones en circulación	188.446.126.794	188.446.126.794
Conversión asumida de deuda convertible	-	-
Número ajustado de acciones	188.446.126.794	188.446.126.794
Beneficio diluido por acción (en pesos)	2,382	2,920

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 el Banco no posee instrumentos que generen efectos dilutivos.

> NOTA N°23

PATRIMONIO, continuación

e) Otros resultados integrales de Instrumentos de inversión disponibles para la venta y coberturas de flujo de efectivo:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Instrumentos de inversión disponibles para la venta		
Saldos al 1 de enero de	21.684	840
(Pérdida) ganancia por ajuste valorización cartera de inversiones disponible para la venta antes de impuesto	(51.178)	14.829
Reclasificaciones y ajustes sobre la cartera disponible para venta	-	-
Utilidad neta realizada	22.401	6.015
Subtotales	(28.777)	20.844
Totales	(7.093)	21.684
Cobertura de flujo de efectivo		
Saldos al 1 de enero de	10.725	(8.257)
Ganancia (pérdida) por ajuste valorización de coberturas de flujo de efectivo antes de impuesto	(2.105)	18.552
Reclasificaciones y ajustes por coberturas de flujo de efectivo antes de impuesto	6	430
Monto reclasificado del patrimonio incluido como valor libro de activo y pasivos no financieros, cuya adquisición o cesión fue cubierta como una transición altamente probable	-	-
Subtotales	(2.099)	18.982
Totales	8.626	10.725
Otros resultados integrales antes de impuesto	1.533	32.409
Impuesto a la renta sobre los componentes de otros resultados integrales		
Impuesto renta relativo a cartera de inversiones disponible para la venta	1.596	(4.554)
Impuesto renta relativo a coberturas de flujo de efectivo	(1.940)	(2.252)
Totales	(344)	(6.806)
Otros resultados integrales netos de impuesto	1.189	25.603
Atribuible a:		
Tenedores patrimoniales del Banco	1.288	25.600
Interés no controlador	(99)	3

El Banco espera que todos los resultados incluidos en otros resultados integrales sean reclasificados a resultado del ejercicio cuando se cumplan las condiciones específicas para ello.

> NOTA N°24

REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA)

De acuerdo con la Ley General de Bancos, el Banco debe mantener una razón mínima de patrimonio efectivo a activos consolidados ponderados por riesgo de 8% neto de provisiones exigidas, y una razón mínima de capital básico a total de activos consolidados de 3%, neto de provisiones exigidas. Sin embargo, con motivo de la fusión del Banco ocurrida en 2002, la SBIF ha determinado que el patrimonio efectivo del Banco fusionado no puede ser inferior al 11% de sus activos ponderados por riesgo. Para estos efectos, el patrimonio efectivo se determina a partir del capital y reservas o capital básico más los bonos subordinados con tope del 50% del capital básico.

Los activos son ponderados de acuerdo a las categorías de riesgo, a las cuales se les asigna un porcentaje de riesgo de acuerdo al monto del capital necesario para respaldar cada uno de esos activos. Por ejemplo, el efectivo, los depósitos en otros bancos y los instrumentos financieros emitidos por el Banco Central de Chile, tienen 0% de riesgo, lo que significa que, conforme a la normativa vigente, no se requiere capital para respaldar estos activos. Los activos fijos tienen un 100% de riesgo, lo que significa que se debe tener un capital mínimo equivalente al 11% del monto de estos activos. Todos los instrumentos derivados negociados fuera de bolsa son considerados en la determinación de los activos de riesgo con un factor de conversión sobre los valores nacionales, obteniéndose de esa forma el monto de la exposición al riesgo de crédito. También se consideran por un “equivalente de crédito”, para su ponderación, los créditos contingentes fuera del Estado de Situación Financiera Consolidado.

De acuerdo a lo instruido en Capítulo 12-1 de la RAN de la Superintendencia de Bancos, a partir del mes de enero 2010 se implementó un cambio normativo que implicó la entrada en vigor del Capítulo B-3 del Compendio de Normas Contables, con cambio en las exposiciones de riesgo de las colocaciones contingentes, pasando desde un 100% de exposición, a un porcentaje indicado en el siguiente cuadro:

Tipo de crédito contingente	Exposición
a) Aavales y fianzas	100%
b) Cartas de crédito del exterior confirmadas	20%
c) Cartas de crédito documentarias emitidas	20%
d) Boletas de garantía	50%
e) Cartas de garantía interbancarias	100%
f) Líneas de crédito de libre disposición	50%
g) Otros compromisos de crédito:	
- Créditos para estudios superiores Ley N° 20.027	15%
- Otros	100%
h) Otros créditos contingentes	100%

> NOTA N°24

REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA), continuación

Los niveles de capital básico y patrimonio efectivo al cierre de cada ejercicio son los siguientes:

	Activos consolidados		Activos ponderados por riesgo	
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2015	2014	2015	2014
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos de balance (netos de provisiones)				
Efectivo y depósitos en bancos	2.064.806	1.608.888	-	-
Operaciones con liquidación en curso	724.521	531.373	80.447	90.203
Instrumento para negociación	324.271	774.815	57.796	89.605
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	2.463	-	493	-
Contratos de derivados financieros (*)	1.425.450	1.154.471	1.158.218	996.334
Adeudado por bancos	10.861	11.918	1.505	2.384
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	24.535.201	22.179.938	21.480.044	19.519.483
Instrumentos de inversión disponible para la venta	2.044.411	1.651.598	222.784	190.137
Inversiones en sociedades	20.309	17.914	20.309	17.914
Intangibles	51.137	40.983	51.137	40.983
Activo fijo	240.659	211.561	240.659	211.561
Impuestos corrientes	-	2.241	-	224
Impuestos diferidos	331.714	282.211	33.171	28.221
Otros activos	1.097.826	493.173	603.503	493.173
Activos fuera de balance				
Colocaciones contingentes	4.516.319	3.976.465	2.507.530	2.265.904
Totales	37.389.948	32.937.549	26.457.596	23.946.126

(*) Los "Contratos de derivados financieros" se presentan a su valor de "Riesgo Equivalente de Créditos", de acuerdo a lo normado en el Capítulo 12-1 de la Recopilación actualizada de normas, emitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Los ratios determinados para el límite del capital básico y patrimonio efectivo respectivamente, son:

	Razón			
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2015	2014	2015	2014
	MM\$	MM\$	%	%
Capital básico	2.734.699	2.609.896	7,31	7,92
Patrimonio efectivo neto	3.538.216	3.354.702	13,37	14,00

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°25**INTERES NO CONTROLADOR**

- a) Recoge el importe neto del patrimonio neto de las entidades dependientes atribuibles a instrumentos de capital que no pertenecen, directa o indirectamente, al Banco, incluida la parte que se les haya atribuido del resultado del ejercicio.

La participación del interés no controlador en el patrimonio y los resultados de las filiales se resume como sigue:

al 31 de diciembre de 2015	Participación de terceros	Patrimonio	Resultados	Otros resultados integrales			
				Inversiones disponible para la venta	Impuesto diferido	Total otros resultados integrales	Resultados integrales
	%	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Sociedades subsidiarias:							
Santander Agente de Valores Limitada	0,97	652	98	(4)	1	(3)	95
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	0,36	2	-	-	-	-	-
Santander Corredores de Bolsa Limitada (1)	49,00	21.765	816	(128)	29	(99)	717
Santander Corredora de Seguros Limitada	0,25	156	(5)	-	-	-	(5)
Subtotales		22.575	909	(132)	30	(102)	807
Entidades controladas a través de otras consideraciones:							
Bansa Santander S.A.	100	6.004	334	-	-	-	334
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitada	100	1.602	564	-	-	-	564
Multinegocios S.A (2)	100	-	310	-	-	-	310
Servicios Administrativos y Financieros Limitada(2)	100	-	550	-	-	-	550
Multiservicios de Negocios Limitada(2)	100	-	596	-	-	-	596
Subtotales		7.606	2.354	-	-	-	2.354
Totales		30.181	3.263	(132)	30	(102)	3.161

(1) Ex Santander S.A. Corredores de Bolsa, ver Nota 1.

(2) Al 30 de junio de 2015, estas sociedades han dejado de prestar servicios de fuerza de venta al Banco, por lo tanto, han sido excluidas del perímetro de consolidación. Ver Nota 1.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> **NOTA N°25**

INTERES NO CONTROLADOR, continuación

Al 31 de diciembre de 2014	Participación de terceros	Patrimonio	Resultados	Otros resultados integrales						
				%	MM\$	MM\$	Inversiones disponible para la venta	Impuesto diferido	Total otros resultados integrales	Resultados integrales
							MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Sociedades subsidiarias:										
Santander Agente de Valores Limitada	0,97	558	87	-	-	-	87			
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	0,36	2	-	-	-	-	-			
Santander S.A. Corredores de Bolsa	49,00	20.928	1.239	(34)	7	(27)	1.212			
Santander Corredora de Seguros Limitada	0,25	154	(4)	-	-	-	(4)			
Subtotales		21.642	1.322	(34)	7	(27)	1.295			
Entidades controladas a través de otras consideraciones:										
Bansa Santander S.A.	100,00	5.671	2.236	-	-	-	2.236			
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitada	100,00	1.037	1.531	-	-	-	1.531			
Multinegocios S.A.	100,00	730	253	-	-	-	252			
Servicios Administrativos y Financieros Limitada	100,00	2.001	315	-	-	-	315			
Multiservicios de Negocios Limitada	100,00	2.002	323	-	-	-	324			
Subtotales		11.441	4.658	-	-	-	4.658			
Totales		33.083	5.980	(34)	7	(27)	5.953			

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°25**INTERES NO CONTROLADOR, continuación**

b) El resumen de la información financiera de las sociedades incluidas en la consolidación que poseen intereses no controladores es el siguiente, el cual no incluye los ajustes de consolidación ni homologación:

	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital y reservas MM\$	Ingresos netos MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital y reservas MM\$	Ingresos netos MM\$
Santander Corredora de Seguros Limitada	72.860	10.588	60.765	1.507	70.602	9.068	63.078	(1.544)
Santander Corredores de Bolsa Limitada	71.118	26.763	42.618	1.737	74.408	31.790	40.171	2.447
Santander Agente de Valores Limitada	131.305	64.049	57.554	9.702	339.787	282.233	48.556	8.998
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	566	53	561	(48)	622	61	640	(79)
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Ltda.	6.194	4.592	1.038	564	4.917	3.880	458	579
Multinegocios S.A. (1)	-	-	-	-	1.959	1.229	477	253
Servicios Administrativos y Financieros Ltda.(1)	-	-	-	-	2.956	955	1.686	315
Multiservicios de Negocios Ltda.(1)	-	-	-	-	3.401	1.399	1.679	323
Bansa Santander S.A.	31.631	25.627	5.670	334	31.062	25.391	3.435	2.236
Totales	313.674	131.672	168.206	13.796	529.714	356.006	160.180	13.528

(1) Al 30 de junio de 2015, estas sociedades han dejado de prestar servicios de fuerza de venta al Banco, por lo tanto, han sido excluidas del perímetro de consolidación. Ver Nota 1.

> NOTA N°26

INTERESES Y REAJUSTES

Comprende los intereses devengados en el ejercicio por todos los activos financieros cuyo rendimiento, implícito o explícito, se obtiene de aplicar el método del tipo de interés efectivo, con independencia de que se valoren por su valor razonable, así como las rectificaciones de productos como consecuencia de coberturas contables.

a) Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la composición de ingresos por intereses y reajustes, sin incluir los resultados por coberturas contables, es la siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Comisiones prepagos MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Comisiones prepagos MM\$	Total MM\$
Contratos de retrocompra	1.075	-	-	1.075	1.223	-	-	1.223
Créditos otorgados a bancos	375	-	-	375	139	-	-	139
Colocaciones comerciales	687.464	168.752	8.494	864.710	706.190	208.427	7.883	922.500
Colocaciones para vivienda	259.941	286.437	23.191	569.569	245.980	328.212	18.230	592.422
Colocaciones para consumo	586.385	3.418	3.706	593.509	603.804	5.108	3.205	612.117
Instrumentos de inversión	60.004	7.616	-	67.620	61.774	25.461	-	87.235
Otros ingresos por intereses y reajustes	10.111	5.831	-	15.942	10.584	3.218	-	13.802
Totales ingresos por intereses y reajustes	1.605.355	472.054	35.391	2.112.800	1.629.694	570.426	29.318	2.229.438

b) Tal como se señala en la letra i) de la Nota 1, los intereses y reajustes suspendidos corresponden principalmente a operaciones con morosidades iguales o superiores a 90 días, los cuales son registrados en cuentas de orden (fuera del Estado de Situación Financiera Consolidado), mientras estos nos sean efectivamente percibidos.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el stock de los ingresos por intereses y reajustes suspendidos es el siguiente:

Fuera de balance	Al 31 de diciembre de					
	2015			2014		
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$
Colocaciones comerciales	13.999	9.311	23.310	16.337	8.416	24.753
Colocaciones de vivienda	3.831	9.437	13.268	3.925	8.529	12.454
Colocaciones de consumo	5.546	678	6.224	5.529	807	6.336
Totales	23.376	19.426	42.802	25.791	17.752	43.543

> NOTA N°26

INTERESES Y REAJUSTES, continuación

c) Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 la composición de los gastos por intereses y reajustes, sin incluir los resultados por coberturas contables, es el siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de					
	2015			2014		
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$
Depósitos a la vista	(13.875)	(1.343)	(15.218)	(6.189)	(1.909)	(8.098)
Contratos de retrocompra	(6.893)	-	(6.893)	(7.052)	-	(7.052)
Depósitos y captaciones a plazo	(346.174)	(47.370)	(393.544)	(334.841)	(74.384)	(409.225)
Obligaciones con bancos	(14.998)	(2)	(15.000)	(19.015)	(9)	(19.024)
Instrumentos de deuda emitidos	(183.561)	(113.029)	(296.590)	(175.886)	(137.460)	(313.346)
Otras obligaciones financieras	(3.070)	(1.180)	(4.250)	(3.131)	(1.729)	(4.860)
Otros gastos por intereses y reajustes	(3.456)	(14.776)	(18.232)	(2.636)	(17.839)	(20.475)
Totales gastos por intereses y reajustes	(572.027)	(177.700)	(749.727)	(548.750)	(233.330)	(782.080)

d) Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el resumen de intereses y reajustes, es el siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	2.112.800	2.229.438
Gastos por intereses y reajustes	(749.727)	(782.080)
Subtotales ingresos por intereses y reajustes	1.363.073	1.447.358
Resultado de coberturas contables (neto)	(107.867)	(130.254)
Totales intereses y reajustes netos	1.255.206	1.317.104

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

**> NOTA N°27
COMISIONES**

Comprende el monto de todas las comisiones devengadas y pagadas en el ejercicio, excepto las que formen parte integrante del tipo de interés efectivo de los instrumentos financieros:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Ingresos por comisiones		
Comisiones por líneas de crédito y sobregiros	6.597	7.015
Comisiones por avales y cartas de crédito	35.276	32.403
Comisiones por servicios de tarjetas	175.262	147.256
Comisiones por administración de cuentas	30.291	29.031
Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos	30.399	35.355
Comisiones por intermediación y manejo de valores	10.000	9.286
Remuneraciones por comercialización de seguros	39.252	34.695
Office banking	15.224	17.602
Otras remuneraciones por servicios prestados	35.978	30.798
Otras comisiones ganadas	24.621	23.288
Totales	402.900	366.729

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Gastos por comisiones		
Remuneraciones por operación de tarjetas	(129.196)	(104.095)
Comisiones por operación con valores	(1.315)	(979)
Office banking	(15.320)	(16.602)
Otras comisiones	(19.442)	(17.770)
Totales	(165.273)	(139.446)

Totales ingresos y gastos por comisiones netos	237.627	227.283
---	----------------	----------------

Las comisiones ganadas por operaciones con letras de crédito se presentan en el Estados de Resultados Consolidados en el rubro "Ingresos por intereses y reajustes".

> NOTA N°28

RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS

Incluye el monto de los ajustes por variación de los instrumentos financieros, excepto los imputables a intereses devengados por aplicación del método del tipo de interés efectivo de correcciones de valor de activos, así como los resultados obtenidos en su compraventa.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el detalle de los resultados por operaciones financieras es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Utilidad neta operaciones financieras		
Derivados de negociación	(503.981)	(215.691)
Instrumentos financieros para negociación	21.505	45.952
Venta de créditos y cuentas por cobrar a clientes:		
Cartera vigente	921	1.261
Cartera castigada	(58)	4.809
Instrumentos disponibles para la venta	23.655	6.934
Recompra bonos propia emisión	(14)	5.198
Otros resultados de operaciones financieras	75	214
Totales	(457.897)	(151.323)

> NOTA N°29

RESULTADO NETO DE CAMBIO

Comprende los resultados obtenidos en la compraventa de divisas, las diferencias que surgen al convertir las partidas monetarias en moneda extranjera a la moneda funcional y los procedentes de activos no monetarios en moneda extranjera al momento de su enajenación.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el detalle del resultado de cambio es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Diferencias de cambio		
Utilidad (pérdida) neta por diferencias de cambio	(197.875)	(370.282)
Derivados de cobertura	777.254	621.767
Resultado por activos reajustables en moneda extranjera	25.421	22.404
Resultado por pasivos reajustables en moneda extranjera	(1.404)	(1.677)
Totales	603.396	272.212

> NOTA N°30

PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO

El movimiento registrado al 31 de diciembre de 2015 y 2014, en los resultados por concepto de provisiones y deterioros se resume como sigue:

AI 31 de diciembre de 2015	Créditos y cuentas por cobrar a clientes										
	Colocaciones Interbancarias Individual	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda		Colocaciones de consumo		Colocaciones contingentes		Provisiones Adicionales	Total
		Individual	Grupal	Grupal	Grupal	Individual	Grupal				
		MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$				
Castigos de colocaciones netos de provisiones	-	(12.955)	(59.055)	(10.957)	(103.555)	-	-	-	(186.522)		
Provisiones constituidas	(183)	(124.968)	(71.578)	(12.149)	(135.744)	(4.879)	(2.601)	(35.000)	(387.102)		
Totales provisiones y castigos	(183)	(137.923)	(130.633)	(23.106)	(239.299)	(4.879)	(2.601)	(35.000)	(573.624)		
Provisiones liberadas	192	42.472	17.885	7.205	18.126	3.614	2.296	-	91.790		
Recuperación de créditos castigados	-	8.978	17.054	6.543	35.565	-	-	-	68.140		
Cargos netos a resultado	9	(86.473)	(95.694)	(9.358)	(185.608)	(1.265)	(305)	(35.000)	(413.694)		

AI 31 de diciembre de 2014	Créditos y cuentas por cobrar a clientes										
	Colocaciones Interbancarias Individual	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda		Colocaciones de consumo		Colocaciones contingentes		Provisiones Adicionales	Total
		Individual	Grupal	Grupal	Grupal	Individual	Grupal				
		MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$				
Castigos de colocaciones netos de provisiones	-	(10.811)	(74.596)	(9.948)	(89.531)	-	-	-	(184.886)		
Provisiones constituidas	(60)	(74.839)	(99.648)	(14.959)	(129.410)	(4.769)	(3.641)	-	(327.326)		
Totales provisiones y castigos	(60)	(85.650)	(174.244)	(24.907)	(218.941)	(4.769)	(3.641)	-	(512.212)		
Provisiones liberadas	89	15.903	7.127	6.561	38.275	4.431	6.418	-	78.804		
Recuperación de créditos castigados	-	5.302	11.645	5.122	36.908	-	-	-	58.977		
Cargos netos a resultado	29	(64.445)	(155.472)	(13.224)	(143.758)	(338)	2.777	-	(374.431)		

Castigos de colocaciones netas de provisiones:

AI 31 de diciembre de 2015	Créditos y cuentas por cobrar a clientes					
	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda		Colocaciones de consumo	Total
	Individual	Grupal	Grupal	Grupal		
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$		
Castigos de colocaciones	50.656	109.894	13.485	217.327	391.362	
Provisiones aplicadas	(37.701)	(50.839)	(2.528)	(113.772)	(204.840)	
Castigos de colocaciones netos de provisiones	12.955	59.055	10.957	103.555	186.522	

AI 31 de diciembre de 2014	Créditos y cuentas por cobrar a clientes					
	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda		Colocaciones de consumo	Total
	Individual	Grupal	Grupal	Grupal		
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$		
Castigos de colocaciones	37.673	101.590	12.908	191.228	343.399	
Provisiones aplicadas	(26.862)	(26.994)	(2.960)	(101.697)	(158.513)	
Castigos de colocaciones netos de provisiones	10.811	74.596	9.948	89.531	184.886	

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> NOTA N°31

REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Remuneraciones del personal	233.707	213.364
Bonos o gratificaciones	78.260	77.145
Beneficios basados en instrumentos de capital	66	329
Indemnización por años de servicio	34.012	10.551
Planes de pensiones	431	1.395
Gastos de capacitación	3.186	2.477
Sala cuna y jardín infantil	2.992	2.485
Fondos de salud	5.228	4.615
Otros gastos de personal	29.181	26.527
Totales	387.063	338.888

Beneficios basados en instrumentos de capital (liquidados en efectivo)

El Banco entrega a determinados ejecutivos del Banco y sus afiliadas un beneficio de pagos basados en acciones, los que son liquidados en efectivo de acuerdo a los requerimientos de NIIF 2. El Banco mide los servicios recibidos y el pasivo incurrido, a valor razonable.

Hasta la liquidación del pasivo, el Banco determina el valor razonable del pasivo al final de cada ejercicio que se informa, así como en la fecha de liquidación, reconociendo cualquier cambio en el valor razonable en el resultado del ejercicio.

El saldo correspondiente a beneficios basados en instrumentos de capital, al 31 de diciembre de 2015 y 2014 fue de \$66 millones y \$329 millones.

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°32**GASTOS DE ADMINISTRACIÓN**

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Gastos generales de administración	127.826	125.271
Mantenimiento y reparación de activo fijo	20.002	17.498
Arriendos de oficina	27.472	28.348
Arriendo de equipos	134	94
Primas de seguro	3.656	3.302
Materiales de oficina	6.232	4.567
Gastos de informática y comunicaciones	28.420	29.379
Alumbrado, calefacción y otros servicios	4.764	4.131
Servicio de vigilancia y transporte de valores	15.393	17.089
Gastos de representación y desplazamiento del personal	4.590	4.173
Gastos judiciales y notariales	2.103	2.192
Honorarios por informes técnicos y auditoría	7.301	6.891
Otros gastos generales de administración	7.759	7.607
Servicios subcontratados	60.913	51.504
Procesamientos de datos	39.286	32.253
Venta de productos	226	1.502
Servicio de archivos	1.047	3.305
Servicio de tasaciones	2.969	2.119
Personal outsourcing	7.275	5.608
Otros	10.110	6.717
Gastos del directorio	1.465	1.314
Gastos de marketing	18.483	16.419
Impuestos, contribuciones, aportes	11.844	10.641
Contribuciones de bienes raíces	1.813	1.415
Patentes	1.589	1.525
Otros impuestos	3	15
Aporte a la SBIF	8.439	7.686
Totales	220.531	205.149

> NOTA N°33

DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS

- a) Los valores correspondientes a cargos a resultados por concepto de depreciaciones y amortizaciones durante 2015 y 2014, se detallan a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Depreciaciones y amortizaciones		
Depreciación del activo fijo	(36.195)	(27.571)
Amortizaciones de intangibles	(17.419)	(16.601)
Total depreciaciones y amortizaciones	(53.614)	(44.172)
Deterioros		
Deterioro del activo fijo	(21)	(108)
Deterioro del intangible	-	(36.556)
Total deterioros	(21)	(36.664)
Totales	(53.635)	(80.836)

Al 31 de diciembre de 2015, el importe del deterioro de activo fijo asciende a \$21 millones, principalmente por siniestros de cajeros automáticos y \$435 millones por indemnización de seguros (\$108 millones al 31 de diciembre de 2014).

- b) La conciliación entre los valores libros y los saldos al 31 de diciembre de 2015 y 2014, es la siguiente:

	Depreciación y amortización		
	2015		
	Activo fijo	Intangibles	Total
	MM\$	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	(154.910)	(201.876)	(356.786)
Cargos por depreciación, y amortización del ejercicio	(36.195)	(17.419)	(53.614)
Bajas y ventas del ejercicio	324	-	324
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(190.781)	(219.295)	(410.076)

	Depreciación y amortización		
	2014		
	Activo fijo	Intangibles	Total
	MM\$	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2014	(127.448)	(185.275)	(312.723)
Cargos por depreciación, y amortización del ejercicio	(27.571)	(16.601)	(44.172)
Bajas y ventas del ejercicio	109	-	109
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2014	(154.910)	(201.876)	(356.786)

> NOTA N°34

OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES

a) Otros ingresos operacionales está conformado por los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Ingresos por bienes recibidos en pago		
Resultado venta de bienes recibidos en pago	2.455	2.811
Recupero de castigos y resultados bienes recibidos en pago	5.860	8.289
Otros ingresos bienes recibidos en pago	3.343	-
Subtotales	11.658	11.100
Liberación de provisiones por contingencias	617	315
Subtotales	617	315
Otros ingresos		
Arriendos	708	805
Resultado por venta de activo fijo	381	687
Utilidad en venta en participación en otras sociedades	-	-
Indemnizaciones de compañías de seguros por siniestros	435	661
Otros	1.843	1.266
Subtotales	3.367	3.419
Totales	15.642	14.834

b) Otros gastos operacionales está conformado por los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Provisiones y gastos de bienes recibidos en pago		
Castigos de bienes recibidos en pago	9.327	4.694
Provisiones por bienes recibidos en pago	7.803	4.045
Gastos por mantención de bienes recibidos en pago	2.397	2.489
Subtotales	19.527	11.228
Gastos de tarjetas de crédito	4.624	2.638
Servicios a clientes	3.919	9.940
Otros gastos		
Castigos operativos	5.359	6.153
Pólizas de seguros de vida y seguros generales de productos	11.224	8.919
Impuesto adicional por gastos pagados al exterior	2.651	3.055
Provisiones por contingencias	230	29.004
Pago Asociación de Retail	1.018	1.021
Gasto adopción tecnología chip en tarjetas	-	1.476
Otros	5.645	7.674
Subtotales	26.127	57.302
Totales	54.197	81.108

> NOTA N°35

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Se consideran “partes relacionadas” al Banco, adicionalmente a las entidades dependientes y asociadas, el “personal clave” de la Dirección del Banco (miembros del Directorio del Banco y además los Gerentes de Banco Santander Chile y sus afiliadas, junto a sus familiares cercanos), así como las entidades sobre las que el personal clave pueda ejercer influencia significativa o control.

Adicionalmente, el Banco ha considerado como parte relacionada a las diferentes sociedades que forman parte del Grupo Santander a nivel mundial, en el entendido, que todas ellas poseen una matriz común, esto es, Banco Santander S.A. (radicada en España).

El artículo 89 de la Ley sobre Sociedades Anónimas, que se aplica también a los bancos, establece que cualquier operación con una parte relacionada debe efectuarse en condiciones de equidad, similares a las que habitualmente prevalecen en el mercado.

Por otra parte, el artículo 84 de la Ley General de Bancos establece límites para los créditos que pueden otorgarse a partes relacionadas y la prohibición de otorgar créditos a los directores, gerente general o apoderados generales del banco.

A continuación se indican las transacciones realizadas por el Banco con las partes relacionadas a éste, para su mejor comprensión, hemos dividido la información en cuatro categorías:

Sociedades del Grupo Santander

Esta categoría incluye a todas las sociedades pertenecientes al Grupo Santander a nivel mundial, y por tanto, incluye también aquellas sociedades donde el Banco ejerce algún grado de control (entidades dependientes y propósito especial).

Empresas asociadas

Esta categoría se incluyen a aquellas entidades donde el Banco, de acuerdo a lo señalado en la letra b) de la Nota 1 de los presentes Estados Financieros, ejerce algún grado influencia significativa sobre estas y que, en general, corresponden a las denominadas “sociedades de apoyo al giro”.

Personal clave

Esta categoría incluye a los miembros del Directorio del Banco y además los gerentes de Banco Santander Chile y sus afiliadas, junto a sus familiares cercanos.

Otros

En esta categoría se incluyen a aquellas partes relacionadas no incluidas en los grupos anteriormente descritos y que, en general, corresponden a aquellas entidades sobre las que el personal clave pueda ejercer influencia significativa o control.

Las condiciones de las transacciones con las partes vinculadas son equivalentes a las que se dan en transacciones hechas en condiciones de mercado o se han imputado las correspondientes retribuciones en especie.

> NOTA N°35

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

a) Créditos con partes relacionadas

A continuación se muestran los créditos y cuentas por cobrar además de los créditos contingentes, correspondientes a entidades relacionadas:

	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
Créditos y cuentas por cobrar:								
Colocaciones comerciales	77.388	565	5.841	1.963	51.647	9.614	4.348	8.743
Colocaciones para vivienda	-	-	20.559	-	-	-	19.941	-
Colocaciones de consumo	-	-	2.274	-	-	-	2.798	-
Créditos y cuentas por cobrar:	77.388	565	28.674	1.963	51.647	9.614	27.087	8.743
Provisión sobre colocaciones	(213)	(190)	(62)	(20)	(139)	(10)	(46)	(18)
Colocaciones netas	77.175	375	28.612	1.943	51.508	9.604	27.041	8.725
Garantías	499.803	-	25.493	1.632	409.339	-	23.896	1.289
Créditos contingentes:								
Avales y fianzas	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartas de crédito	29.275	-	-	-	16.000	-	-	11
Boletas de garantía	510.309	-	-	2	432.802	-	-	762
Créditos contingentes:	539.584	-	-	2	448.802	-	-	773
Provisiones sobre créditos contingentes	(11)	-	-	-	(12)	-	-	-
Colocaciones contingentes netas	539.573	-	-	2	448.790	-	-	773

El movimiento de colocaciones con partes relacionadas durante los ejercicios 2015 y 2014, ha sido el siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
Saldo al 1 de enero de	500.449	9.614	27.087	9.516	250.293	618	21.644	61.130
Altas de colocaciones	276.383	7	8.991	4.113	338.784	9.108	11.651	17.585
Bajas de colocaciones	(159.864)	(9.056)	(7.403)	(11.663)	(88.628)	(112)	(6.208)	(69.199)
Totales	616.968	565	28.675	1.966	500.449	9.614	27.087	9.516

> NOTA N°35

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

b) Activos y pasivos con partes relacionadas

	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos								
Efectivo y depósitos en bancos	23.578	-	-	-	193.377	-	-	-
Instrumentos para negociación	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros	771.774	-	-	-	995.468	-	-	-
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos	3.218	-	-	-	2.776	-	-	-
Pasivos								
Depósitos y otras obligaciones a la vista	9.987	8.535	2.454	1.373	5.061	1.168	2.403	4.602
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	12.006	-	-	-	47.010	-	-	-
Depósitos y otras captaciones a plazo	1.360.572	234	2.728	898	269.381	2.320	81.079	81.079
Contratos de derivados financieros	1.323.996	-	-	-	1.395.507	-	-	-
Instrumentos de deuda emitidos	398.565	-	-	-	336.323	-	-	-
Otras obligaciones financieras	2.409	-	-	-	846	-	-	-
Otros pasivos	376	-	-	-	771	-	-	-

c) Resultados reconocidos con partes relacionadas

	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Ingreso (gasto) reconocido								
Ingresos y gastos por intereses y reajustes	(10.986)	-	1.664	116	(11.130)	25	1.963	(2.509)
Ingresos y gastos por comisiones y servicios	35.955	77	208	39	30.591	84	230	167
Utilidad neta de operaciones financieras y resultados de cambio (*)	(321.985)	-	15	6	(315.918)	-	20	(10.051)
Otros ingresos y gastos de operación	955	-	-	-	1.158	-	-	-
Remuneraciones y gastos del personal clave	-	-	(39.323)	-	-	-	(31.361)	-
Gastos de administración y otros	(30.591)	(41.691)	-	-	(30.342)	(33.961)	-	-
Totales	(326.652)	(41.614)	(37.436)	161	(325.641)	(33.852)	(29.148)	(12.393)

(*) Corresponde principalmente a contratos de derivados se utilizan para cubrir financieramente el riesgo cambiario de los activos y pasivos que cubren posiciones del Banco y sus afiliadas.

> **NOTA N°35**

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

d) Pagos al Directorio y personal clave de la gerencia

Las remuneraciones recibidas por el personal clave de la dirección, dentro de los cuales se considera el Directorio y todos los ejecutivos con cargo de Gerente, que se presentan en el rubro “Remuneraciones y gastos de personal” y/o “Gastos de administración” del Estado de Resultados Consolidado, corresponden a las siguientes categorías:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Remuneraciones del personal	18.605	17.410
Remuneraciones y gastos del Directorio	1.374	1.235
Bonos o gratificaciones	12.861	12.358
Compensaciones en acciones	66	310
Gastos de capacitación	122	78
Indemnizaciones por años de servicios	4.154	234
Fondos de salud	314	288
Otros gastos de personal	1.396	504
Plan de pensiones (*)	431	1.395
Totales	39.323	33.812

(*) Parte de los ejecutivos que calificaban para este beneficio dejó de pertenecer al Grupo por distintos motivos sin que cumplieran los requisitos para obtener el beneficio, por lo que el monto de la obligación disminuyó, generando un ingreso por reverso de provisiones.

e) Conformación del personal clave

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, la conformación del personal clave del Banco se encuentra conformada de la siguiente forma:

Cargos	N° de ejecutivos	
	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
Directores	12	13
Gerentes de división	16	18
Gerentes de área	79	90
Gerentes	53	54
Totales personal clave	160	175

> NOTA N°36

PLANES DE PENSIONES

El Banco tiene a disposición de sus principales directivos un beneficio adicional, consistente en un plan de pensiones, que tiene por objetivo que estos cuenten con fondos para una mejor pensión complementaria al momento de su retiro.

En este sentido, el Banco complementará los aportes voluntarios que realicen los beneficiarios para su pensión futura, mediante una contribución equivalente. Los directivos tendrán un derecho a recibir este beneficio, sólo cuando cumplan con las siguientes condiciones copulativas:

- a. Orientado a los Directivos del Grupo.
- b. El requisito general para optar a este beneficio, es estar en ejercicio de su cargo al momento de cumplir los 60 años.
- c. El Banco contratará una póliza de seguro colectivo mixto (vida y ahorro) por cada directivo, siendo el contratante y beneficiario la empresa del Grupo a la que pertenezca el directivo. Se realizarán aportes periódicos por igual monto al que cada directivo aporte a su plan de cotizaciones voluntarias.
- d. El Banco será el responsable de otorgar los beneficios en forma directa.

En caso de término de la relación laboral entre el directivo y la respectiva empresa, antes de que éste reúna las condiciones anteriormente descritas, no se devengará a su favor ningún derecho que pueda derivarse de este plan de beneficios.

Excepcionalmente, en caso de fallecimiento o de invalidez total o parcial del directivo, él o sus herederos, según corresponda, tendrán derecho a recibir este beneficio.

El Banco efectuará los aportes de este plan de beneficios en base a pólizas de seguro colectivo mixto, cuyo beneficiario es el Banco. La compañía de seguros de vida con quien se encuentran contratadas dichas pólizas, no tiene el carácter de entidad vinculada o relacionada con el Banco o con alguna otra sociedad del Grupo Santander.

Los derechos que posee el Banco por el plan al cierre del ejercicio 2015 ascienden a \$6.945 millones (\$6.495 millones en 2014).

El importe de los compromisos de beneficio definido ha sido cuantificado por el Banco, en base de los siguientes criterios:

Método de cálculo:

Uso del método de la unidad de crédito proyectado que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad en forma separada. Se calcula en función al aporte de los fondos que considera como parámetro principal, factores asociados al tope previsional anual legal, los años de servicio, edad y renta anual de cada unidad valorada en forma individual.

Hipótesis actuariales utilizadas:

Supuestos actuariales respecto de las variables demográficas y financieras, son inesgadas y mutuamente compatibles entre sí. Las hipótesis actuariales más significativas consideradas en los cálculos fueron:

Los activos, relacionados con el fondo de ahorro aportado por el Banco en la Compañía de Seguros Euroamérica, por planes de prestaciones definidas se presentan neto de los compromisos asociados. El saldo de este concepto al cierre del ejercicio es el siguiente:

Cuadros informados al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

	Planes post-empleo 2015	Planes post-empleo 2014
Tabla de mortalidad	RV-2009	RV-2009
Tasa de desvinculación	5,0%	5,0%
Tabla de invalidez	PDT 1985	PDT 1985

> **NOTA N°36**

PLANES DE PENSIONES, continuación

El movimiento del ejercicio por beneficios post empleo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
Activos por beneficios post empleo de prestaciones definidas	6.945	6.495
Compromisos por planes de prestaciones definidas		
Con el personal activo	(5.070)	(4.639)
Causadas por el personal pasivo	-	-
Menos:		
(Ganancias) pérdidas actuariales no reconocidas	-	-
Saldos al cierre del ejercicio	1.875	1.856

El flujo del ejercicio por beneficios post empleo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2015 MM\$	2014 MM\$
a) Valor razonable de los activos del plan		
Saldo al inicio del ejercicio	6.495	5.171
Rendimiento esperado de los contratos de seguros	432	446
Aportaciones a cargo del empleador	18	878
(Ganancias) pérdidas actuariales	-	-
Primas pagadas	-	-
Prestaciones pagadas	-	-
Valor razonable de los activos del plan al cierre del ejercicio	6.945	6.495
b) Valor actual de las obligaciones		
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	(4.639)	(3.244)
Incorporación neta de sociedades al Grupo	-	-
Costo de servicios del período corriente	(431)	(1.395)
Costo por intereses	-	-
Efecto reducción /liquidación	-	-
Prestaciones pagadas	-	-
Costo servicios pasados	-	-
(Ganancias) pérdidas actuariales	-	-
Otros movimientos	-	-
Valor actual de las obligaciones al cierre del ejercicio	(5.070)	(4.639)
Saldo neto al cierre del ejercicio	1.875	1.856

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°36**PLANES DE PENSIONES, continuación**

Rendimiento esperado del Plan:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
Tipo de rendimiento esperado de los activos del plan	UF + 2,50% anual	UF + 2,50% anual
Tipo de rendimiento esperado de los derechos de reembolso	UF + 2,50% anual	UF + 2,50% anual

Costos asociados al Plan:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Costos del servicio del período corriente	431	1.395
Costo por intereses	-	-
Rendimiento esperado de los activos del plan	(432)	(446)
Rendimiento esperado de los contratos de seguros vinculados a Plan:	-	-
Dotaciones extraordinarias	-	-
(Ganancias)/pérdidas actuariales reconocidas en el ejercicio	-	-
Costo de servicios pasados	-	-
Otros	-	-
Totales	(1)	949

> **NOTA N°37**

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

El valor razonable se define como el precio que se recibiría por la venta de un activo o se pagaría por la transferencia de un pasivo en una transacción ordenada en el mercado principal (o más ventajoso) en la fecha de la medición en condiciones de mercado presentes (es decir, un precio de salida) independientemente de si ese precio es observable directamente o estimado utilizando otra técnica de valoración. La medición a valor razonable supone que la transacción de venta del activo o transferencia del pasivo tiene lugar en el mercado principal del activo o pasivo o en el mercado más ventajoso para el activo o pasivo.

Para aquellos instrumentos financieros sin los precios de mercado disponibles, los valores razonables se han estimado utilizando transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, los valores actuales u otras técnicas de valuación basadas en modelos matemáticos de valoración suficientemente contrastados por la comunidad financiera internacional. En la utilización de estos modelos, se tienen en consideración las peculiaridades específicas del activo o pasivo a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos que el activo o pasivo lleva asociados.

Estas técnicas son inherentemente subjetivas y se ven significativamente afectadas por los supuestos utilizados, incluyendo la tasa de descuentos, las estimaciones de flujos de efectivo futuros y las hipótesis de prepago. En ese sentido, pueden dar lugar a que el valor razonable así estimado de un activo o pasivo no coincida exactamente con el precio al que el activo o pasivo podría ser entregado o liquidado en la fecha de su valoración y no puedan ser justificadas en comparación con mercados independientes.

Determinación del valor razonable de los instrumentos financieros

A continuación se presenta una comparación entre el valor por el que figuran registrados los activos y pasivos financieros del Banco y su correspondiente valor razonable al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

	Al 31 de diciembre de			
	2015		2014	
	Monto registrado MM\$	Valor razonable MM\$	Monto registrado MM\$	Valor razonable MM\$
Activos				
Instrumentos para negociación	324.271	324.271	774.815	774.815
Contratos de derivados financieros	3.205.926	3.205.926	2.727.563	2.727.563
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	24.546.062	26.676.836	22.191.856	24.187.545
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	2.044.411	2.044.411	1.651.598	1.651.598
Garantías por operaciones threshold	649.325	649.325	3.013	3.013
Pasivos				
Depósitos y obligaciones con bancos	20.846.462	21.167.077	18.126.038	18.470.479
Contratos de derivados financieros	2.862.606	2.862.606	2.561.384	2.561.384
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	6.177.622	6.556.120	5.990.237	6.456.142
Garantías por operaciones threshold	819.331	819.331	39.639	39.639

El valor razonable se aproxima al valor en libros en las siguientes partidas, debido a su naturaleza de corto plazo, para los siguientes casos: efectivo y depósitos en banco, operaciones con liquidación en curso y contratos de retrocompra y préstamo de valores.

Adicionalmente, las estimaciones del valor razonable presentadas anteriormente, no intentan estimar el valor de las ganancias del Banco generadas por su negocio, ni futuras actividades, y por lo tanto no representa el valor del Banco como empresa en marcha. A continuación se detalla los métodos utilizados para la estimación del valor razonable de los instrumentos financieros.

a) Instrumentos para negociación e instrumentos de inversión disponibles para la venta

El valor razonable estimado de estos instrumentos financieros se determinó utilizando valores de mercado o cotizaciones de un dealer disponible, o los precios cotizados en el mercado de instrumentos financieros con características similares. Las inversiones con vencimiento en menos de un año se valúan a su valor registrado, porque son, debido a su corto plazo de madurez, consideradas que tienen un valor razonable que no es significativamente diferente de su valor registrado. Para las estimaciones del valor razonable de las inversiones de deuda o valores representativos de deuda incluidos en estos rubros, éstas toman en cuenta variables e insumos adicionales, en la medida que apliquen, incluyendo estimación de tasas de prepago, y riesgo de crédito de los emisores.

> **NOTA N°37**

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

b) Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos

El valor razonable de los préstamos comerciales, préstamos hipotecarios, tarjetas de crédito y préstamos de consumo es medido utilizando el análisis de descuento de flujos de caja. Para esto se utilizan tasas de interés vigentes en el mercado en consideración al producto, plazo, monto y similar calidad crediticia. El valor razonable de los préstamos que tienen una mora igual o superior a 90 días es medido utilizando el valor de mercado de la garantía asociada, descontada a la tasa y plazo esperado de realización. Para los préstamos de tasa variable cuyas tasas de interés cambian frecuentemente (mensualmente o trimestralmente) y que no están sujetas a ningún cambio significativo de riesgo de crédito, el valor razonable estimado se basa en su valor libro.

c) Depósitos

El valor razonable revelado de depósitos que no devengan interés y cuentas de ahorro, es la cantidad a pagar en la fecha de reporte y, en consecuencia, es igual a la suma registrada. El valor razonable de los depósitos a plazo se calcula utilizando el método de flujo de caja descontado, que aplica tasas de interés corrientes ofrecidas actualmente a un calendario de vencimientos mensuales previstos en el mercado.

d) Instrumentos de deuda emitidos a corto y largo plazo

El valor razonable de estos instrumentos financieros se calcula utilizando el análisis de descuento del flujo de caja basado en las tasas de préstamos incrementales corrientes, para similares tipos de acuerdos de préstamos, con vencimientos similares.

e) Contratos de derivados financieros

El valor razonable estimado de los contratos de forwards de divisas se calculó utilizando los precios cotizados en el mercado de instrumentos financieros de características similares.

El valor razonable de los swaps de tipos de interés representa el importe estimado que el Banco espera recibir o pagar para rescindir los contratos o acuerdos, teniendo en cuenta las estructuras de plazos de la curva de tipo de interés, volatilidad del subyacente y el riesgo de crédito de las contrapartes.

Si no existen precios cotizados en el mercado (directos o indirectos) para algún instrumento derivado, las respectivas estimaciones de valor razonable se han calculado utilizando modelos y técnicas de valuación tales como Black-Scholes, Hull y simulaciones de Monte Carlo y considerando las entradas/insumos relevantes tales como volatilidad de opciones, correlaciones observables entre subyacentes, riesgo de crédito de las contrapartes, la volatilidad implícita del precio, velocidad con que la volatilidad revierte a su valor medio, relación lineal (correlación) entre el valor de una variable de mercado y su volatilidad, entre otras.

Medida del valor razonable y jerarquía

La NIIF 13 “Medición del Valor Razonable” establece una jerarquía de valor razonable, que segrega los insumos y/o supuestos de técnicas de valoración utilizados para medir el valor razonable de instrumentos financieros. La jerarquía brinda la máxima prioridad a precios cotizados no ajustados en mercados activos, para activos o pasivos idénticos (nivel 1) y la más baja prioridad a las medidas que implican importantes entradas o insumos no observables (nivel 3 mediciones). Los tres niveles de la jerarquía de valor razonable son los siguientes:

- Nivel 1: los datos de entrada son precios cotizados (no ajustados) en mercados activos para activos y pasivos idénticos para los cuales el Banco puede acceder a la fecha de medición.
- Nivel 2: los datos de entrada distintos a los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que son observables para activos o pasivos, directa o indirectamente.
- Nivel 3: los datos de entradas no observables para el activo o pasivo.

> **NOTA N°37**

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

El nivel en la jerarquía en el que una medición se clasifica, se basa en el nivel más bajo de la entrada/insumo que es significativo para la medición como tal del valor razonable en su totalidad.

La mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero en el momento inicial es el precio de la transacción observado en el mercado (Nivel 1).

En los casos donde no puedan observarse cotizaciones, la dirección realiza su mejor estimación del precio que el mercado fijaría utilizando para ello sus propios modelos internos que utilizan en la mayoría de los casos datos basados en parámetros observables de mercado como inputs significativos (Nivel 2) y, en limitadas ocasiones, utilizan inputs significativos no observables en datos de mercado (Nivel 3). Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado.

Los instrumentos financieros a valor razonable y determinados por cotizaciones publicadas en mercados activos (Nivel 1) comprenden:

- Bonos del Gobierno y Tesorería de Chile.

En el caso que los instrumentos no sean observables en mercado en un 100%, sin embargo, el precio es función de otros precios que si son observables en mercado (Nivel 2).

Los siguientes instrumentos financieros son clasificados en el nivel 2:

Tipo de instrumento financiero	Modelo utilizado en valoración	Descripción
· Letras hipotecarias, bonos privados	Valor presente de los flujos.	Las tasas (TIR) las provee RiskAmérica según el siguiente criterio: Si en el día de valorización existen una o más transacciones validas en la Bolsa de Comercio de Santiago para un determinado nemotécnico, la tasa informada es el promedio ponderado por monto de tasas observadas. En el caso de no existir transacciones válidas para un determinado nemotécnico el día de la valorización, la tasa informada es una "TIR base", a partir de una estructura de referencia, más un "Spread Modelo" basado en la información de spreads históricos del mismo papel o de papeles similares.
· Depósitos a Plazo	Valor presente de los flujos.	Las tasas (TIR) las provee RiskAmérica según el siguiente criterio: Si en el día de valorización existen una o más transacciones validas en la Bolsa de Comercio de Santiago para un determinado nemotécnico, la tasa informada es el promedio ponderado por monto de tasas observadas. En el caso de no existir transacciones válidas para un determinado nemotécnico el día de la valorización, la tasa informada es una "TIR base", a partir de una estructura de referencia, más un "Spread Modelo" basado las "curvas Emisoras".
· Swap Cámara Promedio (CMS), Forward de FX e inflación, Cross Currency Swap (CCS), Interest Rate Swap (IRS)	Valor presente de los flujos.	Las tasas (TIR) las provee ICAP, GFI, Tradition y Bloomberg según el siguiente criterio: Con los precios de mercado publicados se construye la curva de valorización mediante el método de bootstrapping y luego se utiliza esta curva para valorizar los distintos derivados.
· Opciones FX	Black-Scholes	Fórmula ajustada por smile de volatilidad (volatilidad implícita). Los precios (volatilidades) los provee BGC Partners según el siguiente criterio: Con los precios de mercado publicados se construye la superficie de volatilidad mediante interpolación y luego se utilizan estas volatilidades para valorizar las opciones.

En limitadas ocasiones, se utilizan inputs no observables en datos de mercado (Nivel 3). Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado o un mix con datos que si son observables.

> **NOTA N°37**

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Los siguientes instrumentos financieros son clasificados a nivel 3:

Tipo de instrumento financiero	Modelo utilizado en valoración	Descripción
· Caps/Floors/Swaptions	Modelo Black Normal para Cap/Floors y Swaptions	No hay input observable de volatilidad implícita.
· Opciones UF	Black – Scholes	No hay input observable de volatilidad implícita.
· CCS con Ventana	Hull-White	Modelo Híbrido HW para tasas y movimiento browniano para FX. No hay input observable de volatilidad implícita.
· CCS (contratos especiales)	FRA Implícito	Start Fwd no soportadas por Murex (plataforma) debido a la estimación UF fwd.
· CCS, IRS, CMS en TAB	Valor presente de flujos	Valorización obtenida usando curva de interés interpolando a vencimiento de flujos, no obstante TAB no es una variable directamente observable ni correlacionada a ningún insumo de mercado.
· Certificados (en nuestro caso bonos de baja liquidez)	Valor presente de flujos	Valorización utilizando precios de instrumentos de similares características más una tasa de castigo por liquidez.

El Banco estima que cualquier cambio en los criterios no observables respecto a los instrumentos clasificados en nivel 3, no produciría diferencias significativas en la medición del valor razonable.

La siguiente tabla presenta los activos y pasivos que son medidos a valor razonable en una base recurrente, al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

31 de diciembre de	2015 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Instrumentos para negociación	324.271	283.236	41.035	-
Instrumentos disponibles para la venta	2.044.411	1.287.589	756.056	766
Derivados	3.205.926	-	3.166.779	39.147
Garantías por operaciones threshold	649.325	649.325	-	-
Totales	6.223.933	2.220.150	3.963.870	39.913
Pasivos				
Derivados	2.862.606	-	2.862.606	-
Garantías por operaciones threshold	819.331	819.331	-	-
Totales	3.681.937	819.331	2.862.606	-

31 de diciembre de	2014 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Instrumentos para negociación	774.815	731.344	43.471	-
Instrumentos disponibles para la venta	1.651.598	1.028.639	622.075	884
Derivados	2.727.563	-	2.684.782	42.781
Garantías por operaciones threshold	3.013	3.013	-	-
Totales	5.156.989	1.762.996	3.350.328	43.665
Pasivos				
Derivados	2.561.384	-	2.561.384	-
Garantías por operaciones threshold	39.639	39.639	-	-
Totales	2.601.023	39.639	2.561.384	-

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> **NOTA N°37**

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

La siguiente tabla, presenta los activos y pasivos que no son medidos a valor razonable en el estado de situación financiera consolidada. Su valor razonable se revela al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

31 de diciembre de	2015 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	26.676.836	-	26.676.836	-
Totales	26.676.836	-	26.676.836	-
Pasivos				
Depósitos y obligaciones con bancos	21.167.077	-	21.167.077	-
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	6.556.120	-	6.556.120	-
Totales	27.723.197	-	27.723.197	-

31 de diciembre de	2014 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	24.187.545	-	24.187.545	-
Totales	24.187.545	-	24.187.545	-
Pasivos				
Depósitos y obligaciones con bancos	18.470.479	-	18.470.479	-
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	6.456.142	-	6.456.142	-
Totales	24.926.621	-	24.926.621	-

No hubo transferencia entre los niveles 1 y 2 para los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014

La siguiente tabla presenta la actividad del Banco para activos y pasivos medidos a valor justo en base recurrente usando entradas significativas sin observar (nivel 3) al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Al 1 de enero de 2015	43.665	-
Ganancias (pérdidas) totales realizadas y no realizadas:		
Incluidas en ganancias	(3.634)	-
Incluidas en resultados integrales	(118)	-
Compras, emisiones y colocaciones (netas)	-	-
Al 31 de diciembre de 2015	39.913	-
Ganancias o pérdidas totales incluidas en resultado del 2015 atribuibles al cambio en ganancias (pérdidas) no realizadas relativas a activos o pasivos al 31 de diciembre de 2014	(3.752)	-
	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Al 1 de enero de 2014	52.104	(1.419)
Ganancias (pérdidas) totales realizadas y no realizadas:		
Incluidas en ganancias	(8.485)	1.419
Incluidas en resultados integrales	46	-
Compras, emisiones y colocaciones (netas)	-	-
Al 31 de diciembre de 2014	43.665	-
Ganancias o pérdidas totales incluidas en resultado del 2014 atribuibles al cambio en ganancias (pérdidas) no realizadas relativas a activos o pasivos al 31 de diciembre de 2013	(8.439)	1.419

> **NOTA N°37**

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Las ganancias (pérdidas) realizadas y no realizadas incluidas en resultado para el año 2015 y 2014 de los activos y pasivos valorados a valor razonable sobre una base recurrente mediante significativas entradas no observables (Nivel 3), se registran en el Estado de Resultados dentro del rubro "Utilidad neta de operaciones financieras".

El efecto potencial al 31 de diciembre de 2015 y 2014, sobre la valoración de los activos y pasivos valorados a valor razonable sobre una base recurrente mediante significativas entradas no observables (Nivel 3) que se derivaría de un cambio en las principales hipótesis en el caso de utilizar otras hipótesis razonablemente posibles menos favorables o más favorables que las empleadas, no es considerado significativo para el Banco.

La siguiente tabla muestra los instrumentos financieros sujetos de compensación de acuerdo a NIC 32:

Al 31 de diciembre de 2015									
Instrumento financiero	Instrumentos financieros sujetos a compensación			Importes vinculados no compensados en el balance de situación			Resto Instrumentos financieros no vinculados y/o no sujetos a compensación		
	Importes brutos de activos financieros	Importes brutos de pasivos financieros compensados en el balance de situación	Importe neto ("+" o "-") de activos financieros presentados en el balance de situación	Instrumentos financieros-Activos	Instrumentos financieros-Pasivos	Importe neto	Activos	Pasivos	Importe neto
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Contratos de derivados financieros	-	-	-	3.011.322	2.718.401	292.921	194.604	144.205	50.399
Contratos de retrocompra	-	-	-	-	-	-	2.463	143.689	(141.226)
Total	-	-	-	3.011.322	2.718.401	292.921	197.067	287.894	(90.827)

> **NOTA N°38**

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Introducción y descripción general

El Banco, mediante su actividad con instrumentos financieros, está expuesto a varios tipos de riesgos. Los principales riesgos relacionados con los instrumentos financieros aplicables al Banco son los siguientes:

- **Riesgos de mercado:** surgen por mantener instrumentos financieros cuyo valor puede verse afectado por variaciones en las condiciones de mercado; incluye generalmente los siguientes tipos de riesgo:
 - a. Riesgo cambiario: surge como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio entre monedas.
 - b. Riesgo de valor razonable por tipo de interés: surge como consecuencia de variaciones en los tipos de interés de mercado.
 - c. Riesgo de precio: surge como consecuencia de cambios en los precios de mercado, bien por factores específicos del propio instrumento, o bien por factores que afecten a todos los instrumentos negociados en el mercado.
 - d. Riesgo de inflación: surge como consecuencia de cambios en los índices inflacionarios en Chile, cuyo efecto aplicaría principalmente a instrumentos financieros denominados en UF.
- **Riesgo de crédito:** es el riesgo de que una de las partes del contrato del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas y produzca en la otra parte una pérdida financiera.
- **Riesgo de liquidez:** se denomina riesgo de liquidez a la posibilidad de que una entidad no pueda atender a sus compromisos de pago o, que para atenderlos, tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas o que pudieran deteriorar la imagen y reputación de la entidad.
- **Riesgo operacional:** se denomina riesgo que por errores humanos, en los sistemas, fraudes o eventos externos, que pudieran ocasionar al Banco pérdidas de reputación, tener implicancias legales o regulatorias o pérdidas financieras.

Esta nota incluye información de la exposición del Banco a estos riesgos, y sus objetivos, políticas y procesos envueltos en la medición y manejo de ellos.

Estructura de manejo de riesgos

El Directorio es responsable por el establecimiento y seguimiento de la estructura de manejo de riesgos del Banco y con este propósito cuenta con un sistema de gobierno corporativo en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales, adaptado a la realidad regulatoria chilena y adecuado a las prácticas más avanzadas de los mercados en que desarrolla su actividad. Para mejor ejercicio de esta función, el Directorio ha establecido el Comité de Activos y Pasivos ("ALCO") el cual tiene como misión principal asistirle en el desarrollo de sus funciones relacionadas con el control y manejo de riesgos del Banco. Complementando al ALCO en el manejo de riesgos, el Directorio cuenta también con 3 comités claves: Comité de Mercados ("CDM"), Comité Ejecutivo de Crédito ("CEC") y el Comité de Directores y Auditoría ("CDA"). Cada uno de los comités está compuesto por directores y miembros ejecutivos de la Administración del Banco.

El ALCO es responsable de desarrollar políticas de manejo de riesgos del Banco conforme a las directrices del Directorio, del Departamento Global de Riesgo de Santander España y los requerimientos regulatorios dictados por la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras de Chile ("SBIF"). Dichas políticas han sido creadas principalmente para identificar y analizar el riesgo que enfrenta el Banco, establecer los límites de riesgo y controles apropiados, y vigilar los riesgos y el cumplimiento de los límites. Las políticas de manejo de riesgos y los sistemas del Banco se revisan regularmente para reflejar los cambios en las condiciones de mercado, y los productos o servicios ofrecidos. El Banco, a través de la formación y gestión de normas y procedimientos, pretende desarrollar un entorno de control disciplinado y constructivo, en el que todos sus empleados comprenden sus funciones y obligaciones.

Para cumplir con sus funciones, el ALCO trabaja directamente con los departamentos de control y riesgo del Banco cuyos objetivos conjuntos incluyen:

- evaluar aquellos riesgos que por su tamaño pudieran comprometer la solvencia del Banco, o que presenten potencialmente riesgos operacionales o de reputación significativos;
- asegurar que el Banco se dota de los medios, sistemas, estructuras y recursos acordes con las mejores prácticas que permitan implantar la estrategia en la gestión de riesgos;
- asegurar la integración, control y gestión de todos los riesgos del Banco;
- ejecutar la aplicación en todo el Banco y sus negocios de principios, políticas y métricas de riesgo homogéneas;

> **NOTA N°38**

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

- desarrollar e implantar un modelo de gestión de riesgos en el Banco, de manera que la exposición de riesgo se integre adecuadamente en los diferentes procesos de toma de decisiones;
- identificar concentraciones de riesgo y alternativas de mitigación, realizar un seguimiento del entorno macroeconómico y competitivo, cuantificando sensibilidades y el previsible impacto de diferentes escenarios sobre el posicionamiento de riesgos; y
- realizar la gestión de los riesgos estructurales de liquidez, tipos de interés y tipos de cambio, así como de la base de recursos propios del Banco.

Para cumplir con los objetivos anteriormente mencionados, el Banco (Administración y ALCO) realiza varias actividades relacionadas a la gestión de riesgo, las cuales incluyen: calcular las exposiciones al riesgo de las diferentes carteras y/o inversiones, considerando factores mitigadores (garantías, netting, colaterales, etc.); calcular las probabilidades de pérdida esperada de cada cartera y/o inversiones; asignar los factores de pérdida a las nuevas operaciones (rating y scoring); medir los valores en riesgos de las carteras y/o inversiones en función de distintos escenarios mediante simulaciones históricas; establecer límites a las potenciales pérdidas en función de los distintos riesgos incurridos; determinar los impactos posibles de los riesgos estructurales en los Estados Consolidados de Resultados del Banco; fijar los límites y alertas que garanticen la liquidez del Banco; e identificar y cuantificar los riesgos operacionales por líneas de negocios y así facilitar su mitigación mediante acciones correctoras.

El CDA es principalmente responsable de vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de gestión de riesgo del Banco, y de revisar la adecuación del marco de gestión de riesgos en relación con los riesgos que enfrenta el Banco.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de que una de las partes del contrato del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas y produzca en la otra parte una pérdida financiera. Para propósitos de la gestión del riesgo de crédito, el Banco consolida todos los elementos y componentes de la exposición al riesgo crediticio (ej. riesgo de mora individual por acreedor, riesgo innato de una línea de negocio o sector, y/o riesgo geográfico).

Mitigación del riesgo de crédito de créditos y/o cuentas por cobrar

El Directorio ha delegado la responsabilidad del manejo del riesgo de crédito al ALCO y al CEC y los departamentos de riesgos del Banco cuyos roles se resumen como sigue:

- Formulación de políticas de crédito, en consulta con las unidades de negocio, cubriendo los requisitos de garantía, evaluación crediticia, calificación de riesgos y presentación de informes, documentos y procedimientos legales en cumplimiento con los requisitos reglamentarios, legales e internos del Banco.
- Establecer la estructura de la autorización para la aprobación y renovación de solicitudes de crédito. El Banco estructura niveles de riesgo de crédito colocando límites a la concentración de ese riesgo en términos de deudores individuales, grupos de deudores, segmento de industrias y países. Los límites de autorización se asignan a los respectivos oficiales de la unidad de negocio (comerciales, consumo, PYMEs) para ser monitoreados de forma permanente por la Administración. Además, estos límites son revisados periódicamente. Los equipos de evaluación de riesgo a nivel de sucursal interactúan regularmente con clientes, no obstante para grandes operaciones, los equipos de riesgo de la matriz e inclusive el CEC, trabajan directamente con los clientes en la evaluación de los riesgos de crédito y la preparación de solicitudes de crédito. Inclusive, Banco Santander España participa en el proceso de aprobación de los créditos más significativos, por ejemplo a clientes o grupos económicos con importes de deuda mayores de US\$40 millones.
- Limitar concentraciones de exposición a clientes, contrapartes, en áreas geográficas, industrias (para cuentas por cobrar o créditos), y por emisor, calificación crediticia y liquidez (para inversiones).
- Desarrollar y mantener la clasificación de riesgo del Banco con el fin de clasificar los riesgos según el grado de exposición a pérdida financiera que enfrentan los respectivos instrumentos financieros y con el propósito de enfocar el manejo o gestión del riesgo específicamente a los riesgos asociados.
- Revisar y evaluar el riesgo de crédito. Las divisiones de riesgo de la Administración son en gran medida independientes de la división comercial del banco y evalúan todos los riesgos de crédito en exceso de los límites designados, previo a las aprobaciones de créditos a clientes o previo a la adquisición de inversiones específicas. Las renovaciones y revisiones de créditos están sujetas a procesos similares.

> NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

En la preparación de una solicitud de crédito para un cliente corporativo, el Banco verifica varios parámetros como la capacidad de servicio de la deuda (incluyendo, por lo general, los flujos de efectivo proyectados), la historia financiera del cliente y/o proyecciones para el sector económico en que opera. La división de riesgo está estrechamente envuelta en este proceso. Todas las solicitudes contienen un análisis de las fortalezas y debilidades del cliente, una calificación y una recomendación. Los límites de crédito no están determinados sobre la base de los saldos pendientes de los clientes, sino en el riesgo de crédito directo e indirecto del grupo financiero. Por ejemplo, una sociedad anónima sería evaluada junto con sus subsidiarias y afiliadas.

Los créditos de consumo son evaluados y aprobados por sus divisiones de riesgo respectivas (individuos, PYMEs) y el proceso de evaluación se basa en un sistema de evaluación conocido como Garra (Banco Santander) y Syseva de Santander Banefe, ambos procesos son descentralizados, automatizados y se basan en un sistema de puntuación que incluye las políticas de riesgo de crédito implementadas por el Directorio del Banco. El proceso de solicitud de créditos se basa en la recopilación de información para determinar la situación financiera del cliente y la capacidad de pago. Los parámetros que se utilizan para evaluar el riesgo de crédito del solicitante incluyen varias variables tales como: niveles de ingresos, duración del actual empleo, endeudamiento, informes de agencias de crédito.

- Proporcionar asesoramiento, orientación y conocimientos especializados a las unidades de negocio para promover las mejores prácticas del Banco en la gestión del riesgo de crédito.

Mitigación del riesgo de crédito de otros activos financieros (inversiones, derivados, compromisos)

Como parte del proceso de adquisición de inversiones financieras e instrumentos financieros, el Banco considera la probabilidad de incobrabilidad de los emisores o las contrapartes utilizando evaluaciones internas y externas tales como evaluadoras de riesgos independientes del Banco. Además, el Banco se rige por una política estricta y conservadora la cual asegura que los emisores de sus inversiones y contrapartes en transacciones de instrumentos derivados sean de la más alta reputación.

Adicionalmente, el Banco opera con diversos instrumentos que, aunque suponen exposición al riesgo de crédito, no están reflejados en el Estado de Situación Financiera Consolidado, como por ejemplo: avales y fianzas, cartas de crédito documentarias, boletas de garantía y compromisos para otorgar créditos.

Los avales y fianzas representan una obligación de pago irrevocable. En caso de que un cliente avalado no cumpla sus obligaciones con terceros caucionadas por el Banco, éste efectuará los pagos correspondientes, de modo que estas operaciones representan la misma exposición al riesgo de crédito que un préstamo común.

Las cartas de crédito documentarias son compromisos documentados por el Banco en nombre del cliente que son garantizados por las mercaderías embarcadas a las cuales se relacionan y, por lo tanto, tienen menor riesgo que un endeudamiento directo. Las boletas de garantía corresponden a compromisos contingentes que se hacen efectivos sólo si el cliente no cumple con la realización de obras pactadas con un tercero, garantizada por aquellas.

Cuando se trata de compromisos para otorgar crédito, el Banco está potencialmente expuesto a pérdidas en un monto equivalente al total no usado del compromiso. Sin embargo, el monto probable de pérdida es menor que el total no usado del compromiso. El Banco monitorea el período de vencimiento de las líneas de crédito porque generalmente los compromisos a largo plazo tienen un mayor riesgo de crédito que los compromisos a corto plazo.

Exposición máxima al riesgo de crédito

Para los activos financieros reconocidos en el Estado de Situación Financiera Consolidado, la exposición al riesgo de crédito es igual a su valor contable. Para las garantías financieras concedidas, la máxima exposición al riesgo de crédito es el máximo importe que el Banco tendría que pagar si la garantía fuera ejecutada.

Banco Santander Chile y Afiliadas**Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°38**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación**

A continuación, se presenta la distribución por activo financiero de la exposición máxima al riesgo de crédito del Banco al 31 de diciembre de 2015 y 2014, sin deducir las garantías reales ni las mejoras crediticias recibidas:

	Nota	Al 31 de diciembre de	
		2015 Monto de exposición MM\$	2014 Monto de exposición MM\$
Depósitos en bancos	4	1.432.371	1.013.909
Operaciones con liquidación en curso	4	724.521	531.373
Instrumentos para negociación	5	324.271	774.815
Contrato de retrocompra y préstamos de valores	6	2.463	-
Contratos de derivados financieros	7	3.205.926	2.727.563
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos (neto)	8 y 9	24.546.062	22.191.856
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	10	2.044.411	1.651.598
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:			
Cartas de créditos documentarias emitidas		178.461	204.932
Cartas de crédito del exterior confirmadas		70.417	75.798
Boletas de garantía		1.673.580	1.470.604
Líneas de crédito disponibles		6.789.591	5.683.828
Avales y fianzas		163.395	261.582
Otros compromisos de créditos irrevocables		82.161	109.229
Totales		41.237.630	36.697.087

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014

> **NOTA N°38**

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

En cuanto a la calidad de los créditos, estos se clasifican en conformidad a lo descrito en el compendio de normas de la SBIF al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

Categoría Comerciales Carterizados	Al 31 de diciembre de							
	2015				2014			
	Individuales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje	Individuales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%
A1	16.636	0,07%	4	0,00%	120.646	0,53%	42	0,01%
A2	2.057.156	8,13%	1.496	0,20%	1.790.389	7,82%	1.202	0,17%
A3	3.064.806	12,12%	3.500	0,46%	3.029.274	13,23%	3.340	0,48%
A4	2.833.259	11,20%	18.026	2,39%	2.535.098	11,07%	17.062	2,43%
A5	1.013.907	4,01%	15.792	2,09%	858.830	3,75%	13.114	1,87%
A6	585.327	2,31%	15.399	2,04%	475.212	2,08%	11.406	1,63%
B1	256.507	1,01%	11.191	1,48%	183.932	0,80%	9.172	1,31%
B2	84.497	0,33%	5.822	0,77%	64.695	0,28%	5.910	0,84%
B3	106.128	0,42%	21.043	2,79%	75.074	0,33%	10.351	1,48%
B4	57.805	0,23%	8.036	1,06%	74.910	0,33%	11.028	1,57%
C1	81.767	0,32%	1.635	0,22%	79.148	0,35%	1.583	0,23%
C2	48.569	0,19%	4.857	0,64%	66.267	0,29%	6.627	0,95%
C3	37.663	0,15%	9.416	1,25%	16.742	0,07%	4.185	0,60%
C4	69.952	0,28%	27.981	3,71%	33.074	0,14%	13.229	1,89%
C5	76.157	0,30%	49.503	6,56%	59.585	0,26%	38.730	5,53%
C6	92.682	0,37%	83.414	11,06%	94.832	0,41%	85.348	12,18%
Subtotal	10.482.818	41,44%	277.115	36,72%	9.557.708	41,74%	232.329	33,17%
	Grupales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje	Grupales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%
Comercial								
Cartera normal	2.483.258	9,81%	50.559	6,70%	2.401.003	10,49%	51.027	7,28%
Cartera en incumplimiento	371.160	1,47%	117.992	15,63%	383.532	1,68%	114.670	16,36%
Subtotal	2.854.418	11,28%	168.551	22,33%	2.784.535	12,17%	165.697	23,64%
Vivienda								
Cartera normal	7.416.703	29,31%	19.133	2,54%	6.261.428	27,35%	17.574	2,50%
Cartera en incumplimiento	396.147	1,57%	32.027	4,24%	370.603	1,62%	31.170	4,45%
Subtotal	7.812.850	30,88%	51.160	6,78%	6.632.031	28,97%	48.744	6,95%
Consumo								
Cartera normal	3.819.361	15,10%	118.006	15,64%	3.554.891	15,53%	116.865	16,67%
Cartera en incumplimiento	331.310	1,31%	139.863	18,53%	363.484	1,59%	137.158	19,57%
Subtotal	4.150.671	16,41%	257.869	34,17%	3.918.375	17,12%	254.023	36,24%
Totales carteras	25.300.757	100,00%	754.695	100,00%	22.892.649	100,00%	700.793	100,00%

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el Banco estima que la calidad crediticia de sus otros activos y pasivos financieros no es significativo para efectuar su revelación.

> **NOTA N°38**

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Respecto a la cartera de evaluación individual las distintas categorías corresponden a:

- Categorías A o Cartera en Cumplimiento Normal, es aquella que está conformada por deudores cuya capacidad de pago les permite cumplir con sus obligaciones y compromisos financieros, y que de acuerdo con la evaluación de su situación económico-financiera, no se visualiza que esta condición cambie en el corto plazo.
- Categorías B o Cartera Subestándar, es aquella que contempla deudores con dificultades financieras o empeoramiento significativo de su capacidad de pago y sobre los que hay dudas razonables acerca del reembolso total de capital e intereses en los términos contractualmente pactados, mostrando una baja holgura para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo.
- Categorías C o Cartera en Incumplimiento, está conformada por aquellos deudores sobre los cuales se considera remota su recuperación, pues muestran una deteriorada o nula capacidad de pago.

En cuanto a las carteras de evaluación grupal se realiza una evaluación en conjunto de las operaciones que la componen.

Refiérase a la Nota 30 para el detalle de los créditos del Banco deteriorados y sus respectivas provisiones. También refiérase a la Nota 19 para un detalle de los vencimientos de activos financieros del Banco.

Exposición a riesgo al crédito en contratos de derivados con el exterior

Al 31 de diciembre de 2015, la exposición extranjera del Banco, incluido el riesgo de la contraparte en la cartera de instrumentos derivados, fue de USD2.090 millones o el 4,27% de los activos. En la tabla a continuación, la exposición a instrumentos derivados se calcula usando el riesgo de crédito equivalente, que es igual al valor neto del reemplazo más el valor potencial máximo, considerando el colateral en efectivo, que mitiga la exposición.

A continuación, se incluyen detalles adicionales con respecto a nuestra exposición a Colombia e Italia, dado que tienen una calificación sobre 1 y es donde tenemos la mayor exposición en las categorías distintas a 1. A continuación se detalla la exposición a Italia y Colombia al 31 de diciembre de 2015, considerando el valor razonable de los instrumentos derivados.

País	Clasificación	Instrumentos derivados (ajustados a mercado) MM USD	Depósitos MM USD	Créditos MM USD	Inversiones financieras MM USD	Exposición total MM USD
Colombia	2	1,20	-	-	-	1,20
Italia	2	46,40	0,65	-	-	47,05
Otro	3	1,32	-	-	-	1,32
Total		48,92	0,65	-	-	49,57

El monto total de esta exposición a instrumentos derivados debe compensarse diariamente con el colateral y, por ende, la exposición a créditos neta es USD\$ 0.

Nuestra exposición a España dentro del grupo es la siguiente:

Contraparte	País	Clasificación	Instrumentos derivados (ajustados a mercado) MM USD	Depósitos MM USD	Créditos MM USD	Inversiones financieras MM USD	Exposición total MM USD
Banco Santander España (*)	España	1	20,11	357,53	-	-	377,64

El monto total de esta exposición a instrumentos derivados debe compensarse diariamente con el colateral y, por ende, la exposición a créditos neta es USD\$ 0.

(*) Incluimos nuestra exposición a las sucursales de Santander en Nueva York y Hong Kong como exposición a España.

> NOTA N°38**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación****Deterioro de otros instrumentos financieros**

Al 31 de diciembre del 2015 y 2014 el Banco no tuvo deterioros significativos en sus activos financieros diferentes a créditos y/o cuentas por cobrar.

Garantías y mejoras crediticias

La máxima exposición al riesgo de crédito, en algunos casos, se ve reducida por garantías, mejoras crediticias y otras acciones que mitigan la exposición del Banco. En base a ello, la constitución de garantías es un instrumento necesario pero no suficiente en el otorgamiento de un crédito; por tanto la aceptación del riesgo por parte del Banco requiere la verificación de otras variables o parámetros tales como la capacidad de pago o generación de recursos para mitigar el riesgo contraído.

Los procedimientos para la gestión y valoración de garantías están recogidos en la política interna de gestión de riesgo. En dichas políticas se establecen los principios básicos para la gestión del riesgo de crédito, lo que incluye la gestión de las garantías recibidas en las operaciones con clientes. En este sentido, el modelo de gestión de riesgos incluye valorar la existencia de garantías apropiadas y suficientes que permitan llevar a cabo la recuperación del crédito cuando las circunstancias del deudor no le permitan hacer frente a sus obligaciones.

Los procedimientos utilizados para la valoración de las garantías son acordes a las mejores prácticas del mercado, que implican la utilización de tasaciones en garantías inmobiliarias, precio de mercado en valores bursátiles, valor de las participaciones en un fondo de inversión, etc. Todas las garantías reales recibidas deben estar correctamente instrumentadas e inscritas en el registro correspondiente, así como contar con la aprobación de las divisiones legales del Banco.

El Banco además cuenta con herramientas de calificación que permiten ordenar la calidad crediticia de las operaciones o clientes. Para poder estudiar cómo varía esta probabilidad, el Banco dispone de bases de datos históricas que almacenan la información generada internamente. Las herramientas de calificación varían según el segmento del cliente analizado (comerciales, consumo, PYMEs, etc.).

Se presenta a continuación el detalle de garantías, colaterales o mejoras crediticias a favor del Banco al 31 de diciembre de 2015 y 2014:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	MM\$	MM\$
Activos financieros no deteriorados:		
Propiedades/hipotecas	16.849.296	14.643.933
Inversiones y otros	2.287.128	2.005.276
Activos financieros deteriorados:		
Propiedades/hipotecas	265.052	420.033
Inversiones y otros	4.268	12.314
Totales	19.405.744	17.081.556

> NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que el Banco tenga dificultades para cumplir con las obligaciones asociadas con sus obligaciones financieras.

Gestión de riesgo de liquidez

El Banco está expuesto diariamente a requerimientos de fondos en efectivo provenientes de varias transacciones bancarias tales como giros de cuentas corrientes, pagos de depósitos a plazo, pagos de garantías, desembolsos de operaciones con derivados, etc. Como es inherente a la actividad bancaria, el Banco no mantiene fondos en efectivo para cubrir el saldo de esas posiciones, puesto que la experiencia muestra que sólo un nivel mínimo de estos fondos será retirado, lo cual puede ser previsto con un alto grado de certeza.

El enfoque del Banco a la gestión de la liquidez es asegurar, a la medida que sea posible, siempre tener suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones a su vencimiento, en circunstancias normales y condiciones de estrés, sin incurrir en pérdidas inaceptables o correr el riesgo de daño a la reputación del Banco. El Directorio fija límites en una porción mínima de fondos por vencer disponibles para cumplir dichos pagos y sobre un nivel mínimo de operaciones interbancarias y otras facilidades de préstamos que deberían estar disponibles para cubrir giros a niveles inesperados de demanda, lo cual es revisado periódicamente. Por otra parte, el Banco debe cumplir con límites regulatorios dictados por la SBIF para los descalces de plazos.

Esos límites afectan a los descalces entre flujos futuros de ingresos y de egresos del Banco considerado individualmente y son los siguientes:

- i. descalces de hasta 30 días para todas las monedas, hasta una vez el capital básico;
- ii. descalces de hasta 30 días para las monedas extranjeras, hasta una vez el capital básico; y
- iii. descalces de hasta 90 días para todas las monedas, dos veces el capital básico.

El departamento de tesorería recibe información de todas las unidades de negocio sobre el perfil de liquidez de sus activos y pasivos financieros y detalles de otros flujos de efectivo proyectados que deriven de negocios futuros. De acuerdo a esta información, tesorería mantiene una cartera de activos líquidos a corto plazo, compuestos en gran parte de inversiones líquidas, préstamos y anticipos a otros bancos, para garantizar que el Banco mantenga suficiente liquidez. Las necesidades de liquidez de las unidades de negocio se cumplen a través de transferencias a corto plazo desde tesorería para cubrir cualquier fluctuación a corto plazo y la financiación de largo plazo para abordar todos los requisitos de liquidez estructural.

El Banco monitorea su posición de liquidez de forma diaria, determinando los flujos futuros de sus egresos e ingresos. Además al cierre de cada mes se realizan pruebas de estrés, para lo cual se utilizan una variedad de escenarios que abarcan tanto condiciones normales de mercado como condiciones de fluctuación del mismo. La política de liquidez y los procedimientos están sujetos a revisión y aprobación del Directorio del Banco. Informes periódicos son generados detallando la posición de liquidez del Banco y sus filiales, incluyendo cualquier excepción y medidas correctoras adoptadas, los cuales se someten regularmente a la revisión por el ALCO.

El Banco se basa en los depósitos de clientes (retail) e institucionales, obligaciones con bancos, instrumentos de deuda y depósito a plazo como sus principales fuentes de financiación. Si bien la mayoría de las obligaciones con bancos, instrumentos de deuda y depósito a plazo tienen vencimientos superiores a un año, los depósitos de los clientes (retail) e institucionales suelen tener vencimientos más cortos y una gran proporción de ellos son pagaderos dentro de 90 días. La naturaleza a corto plazo de estos depósitos aumenta el riesgo de liquidez del Banco y por ende el Banco gestiona activamente este riesgo mediante la supervisión constante de las tendencias de mercado y el manejo de precios.

> NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

La exposición al riesgo de liquidez

Una de las medidas clave utilizada por el Banco para la gestión de riesgo de liquidez es la proporción de activos líquidos netos a los depósitos de los clientes. Para este fin, los activos líquidos netos deben incluir caja/efectivo, equivalentes de efectivo e inversiones de deuda para los cuales existan un mercado activo y líquido menos los depósitos de los bancos, valores de renta fija emitidos, préstamos y otros compromisos con vencimiento en el próximo mes. Una medida similar, pero no idéntica, se utiliza como calculo para medir el cumplimiento del Banco con el límite de liquidez establecido por la SBIF, donde el Banco determina el descalce entre sus derechos y obligaciones según vencimientos de acuerdo al comportamiento estimado. Las proporciones de los descalces a 30 días en relación al capital y 90 días respecto a 2 veces el capital se muestra en el siguiente cuadro:

	Al 31 de diciembre de	
	2015	2014
	%	%
A 30 días	38	32
A 30 días moneda extranjera	-	-
A 90 días	44	15

Seguidamente se presenta el desglose, por vencimientos contractuales, de los saldos de los activos y pasivos del Banco al 31 de diciembre de 2015 y 2014, considerando además aquellos compromisos no reconocidos:

Al 31 de diciembre de 2015	A la vista MM\$	Hasta 1 mes MM\$	Entre 1 y 3 meses MM\$	Entre 3 y 12 meses MM\$	Entre 1 y 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Total MM\$
Vencimiento de activos (Nota 19)	3.724.457	3.558.080	2.486.846	4.679.349	9.296.058	10.571.690	34.316.480
Vencimiento de pasivos (Nota 19)	(8.910.584)	(6.429.860)	(3.706.244)	(4.135.780)	(4.526.750)	(3.602.649)	(31.311.867)
Vencimiento neto	(5.186.127)	(2.871.780)	(1.219.398)	543.569	4.769.308	6.969.041	3.004.613
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:							
Avales y fianzas	-	(11.935)	(11.179)	(58.629)	(82.212)	-	(163.955)
Cartas de crédito del exterior confirmadas	-	(16.522)	(12.504)	(6.535)	(34.873)	-	(70.434)
Cartas de créditos documentarias emitidas	-	(39.552)	(100.407)	(37.753)	(1.330)	-	(179.042)
Garantías	-	(89.430)	(142.285)	(714.747)	(709.844)	(28.541)	(1.684.847)
Vencimiento neto, incluyendo compromisos	(5.186.127)	(3.029.219)	(1.485.773)	(274.095)	3.941.049	6.940.500	906.335

Al 31 de diciembre de 2014	A la vista MM\$	Hasta 1 mes MM\$	Entre 1 y 3 meses MM\$	Entre 3 y 12 meses MM\$	Entre 1 y 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Total MM\$
Vencimiento de activos (Nota 19)	2.890.703	2.655.380	2.094.399	4.815.513	8.519.123	9.214.781	30.189.899
Vencimiento de pasivos (Nota 19)	(7.032.117)	(6.175.945)	(3.205.819)	(3.717.331)	(4.329.432)	(2.930.039)	(27.390.683)
Vencimiento neto	(4.141.414)	(3.520.565)	(1.111.420)	1.098.182	4.189.691	6.284.742	2.799.216
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:							
Avales y fianzas	-	(17.626)	(6.858)	(169.875)	(54.126)	(13.684)	(262.169)
Cartas de crédito del exterior confirmadas	-	(2.426)	(26.807)	(4.085)	(42.495)	-	(75.813)
Cartas de créditos documentarias emitidas	-	(54.701)	(108.218)	(43.001)	-	-	(205.920)
Garantías	-	(122.176)	(188.378)	(620.143)	(522.233)	(28.224)	(1.481.154)
Vencimiento neto, incluyendo compromisos	(4.141.414)	(3.717.494)	(1.441.681)	261.078	3.570.837	6.242.834	774.160

Las tablas anteriores muestran los flujos de efectivo sin descontar de los activos y pasivos financieros del Banco sobre la base estimada de vencimientos. Los flujos de caja esperados del Banco por estos instrumentos, pueden variar considerablemente en comparación a este análisis. Por ejemplo, se espera que los depósitos a la vista se mantengan estables o tengan una tendencia creciente, y los compromisos de préstamos no reconocidos no se espera que se ejecuten todos los que se han dispuesto. Además, el desglose anterior excluye las líneas de crédito disponible, ya que éstas carecen de vencimientos definidos contractuales.

> NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado surge como consecuencia de la actividad mantenida en los mercados, mediante instrumentos financieros cuyo valor puede verse afectado por variaciones en las condiciones del mercado, reflejadas en cambios en los diferentes activos y factores de riesgos financieros. El riesgo puede ser mitigado a través de coberturas mediante otros productos (activos/pasivos o derivados), o deshaciendo la operación/posición abierta. El objetivo de la gestión de riesgo de mercado es la gestión y el control de la exposición al riesgo de mercado dentro de parámetros aceptables.

Existen cuatro grandes factores de riesgo que afectan a los precios de mercado: tipos de interés, tipos de cambio, precio, e inflación. Adicionalmente, y para determinadas posiciones, resulta necesario considerar también otros riesgos, tales como el riesgo de spread, riesgo de base, riesgo de commodities, la volatilidad o el riesgo de correlación.

Gestión de riesgo de mercado

La gestión interna del Banco para medir el riesgo de mercado se basa principalmente en los procedimientos y normas de Santander España, los cuales se basan en analizar la gestión en tres componentes principales:

- cartera de negociación;
- cartera de gestión financiera local;
- cartera de gestión financiera foránea.

La cartera de negociación se compone principalmente de aquellas inversiones valoradas a su valor justo, libre de cualquier restricción para su venta inmediata y que con frecuencia son comprados y vendidos por el Banco con la intención de venderlos en el corto plazo a fin de beneficiarse de las variaciones de precios a corto plazo. Las carteras de gestión financiera incluyen todas las inversiones financieras no consideradas en la cartera de negociación.

La responsabilidad general de riesgo de mercado recae en el ALCO. El departamento de riesgos/finanzas del Banco es el responsable de la elaboración de políticas detalladas de gestión y de su aplicación en la operativa del Banco conforme a las directrices establecidas por el ALCO y por el Departamento de Riesgo Global del Banco Santander de España.

Las funciones del departamento en relación a la cartera de negociación conlleva lo siguiente:

- i. aplicar las técnicas de “Valor en Riesgo” (VaR) para medir el riesgo de tipo de interés,
- ii. ajustar a mercado las carteras de negociación y la medición de la utilidad y pérdida diaria de las actividades comerciales,
- iii. comparar el VAR real con los límites establecidos,
- iv. establecer procedimientos de control de pérdidas en exceso de límites predeterminados y
- v. proporcionar información sobre las actividades de negociación para el ALCO, otros miembros de la Administración del Banco, y el Departamento de Riesgo Global de Santander – España.

Las funciones del departamento en relación a las carteras de gestión financiera conlleva lo siguiente:

- i. aplicar simulaciones de sensibilidad (como se explica abajo) para medir el riesgo de tipo de interés de las actividades en moneda local y la pérdida potencial previstas por estas simulaciones y
- ii. proporciona los informes diarios respectivos al ALCO, otros miembros de la Administración del Banco, y el Departamento de Riesgo Global de Santander – España.

Riesgo de mercado – Cartera de negociación

El Banco aplica metodologías de VaR para medir el riesgo de mercado de su cartera de negociación. El Banco tiene una posición comercial consolidada compuesta de inversiones de renta fija, comercio de monedas foráneas y una mínima posición de inversiones en acciones. La composición de esta cartera se compone esencialmente de bonos del Banco Central de Chile, bonos hipotecarios y bonos corporativos emitidos localmente de bajo riesgo. Al cierre de año la cartera de negociación no presentaba inversiones en carteras accionarias.

> NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Para el Banco, la estimación del VaR se realiza bajo la metodología de simulación histórica, la cual consiste en observar el comportamiento de las pérdidas y ganancias que se hubieran producido con la cartera actual de estar vigentes las condiciones de mercado de un determinado período histórico para, a partir de esa información, inferir la pérdida máxima con un determinado nivel de confianza. La metodología tiene la ventaja de reflejar de forma precisa la distribución histórica de las variables de mercado y de no requerir ningún supuesto de distribución de probabilidad específica. Todas las medidas VaR están destinadas a determinar la función de distribución para el cambio en el valor de una cartera determinada, y una vez conocida esta distribución, para calcular el percentil relacionados con el nivel de confianza necesario, que será igual al valor en riesgo en virtud de esos parámetros. Según lo calculado por el Banco, el VaR es una estimación de la pérdida máxima esperada del valor de mercado de una determinada cartera en un horizonte de 1 día a una confianza del 99,00%. Es la pérdida máxima de un día en que el Banco podría esperar a sufrir en una determinada cartera con el 99,00% de nivel de confianza. En otras palabras, es la pérdida que el Banco esperaría superar sólo el 1.0% del tiempo. El VaR proporciona una sola estimación del riesgo de mercado que no es comparable de un riesgo de mercado a otro. Los retornos se calculan utilizando una ventana temporal de 2 años o al menos 520 datos obtenidos desde la fecha de referencia de cálculo del VaR hacia atrás en el tiempo.

El Banco no calcula tres VaR separados. Se calcula un sólo VaR para toda la cartera de negociación la que, además, está segregada por tipo de riesgo. El programa VaR realiza una simulación histórica y calcula un Estado de ganancias y pérdidas (G&P) por 520 puntos de datos (días) para cada factor de riesgo (renta fija, divisas y renta variable). El G&P de cada factor de riesgo se suma y se calcula un VaR consolidado con 520 puntos o días de datos. A la vez, se calcula el VaR para cada factor de riesgo basado en el G&P individual calculado para cada factor. Es más, se calcula un VaR ponderado de la forma descrita anteriormente pero que da una ponderación mayor a los 30 puntos de datos más recientes. Se informa el mayor de los dos VaR. En 2011 y 2010, todavía se usaba el mismo modelo VaR y no ha habido ningún cambio de metodología.

El Banco usa las estimaciones VaR para entregar una advertencia en caso de que las pérdidas estimadas estadísticamente en la cartera de negociación excedan los niveles prudentes y, por ende, existen ciertos límites predeterminados.

Limitaciones del modelo VaR

Al aplicar esta metodología de cálculo no se hace ningún supuesto sobre la distribución de probabilidad de los cambios en los factores de riesgo, simplemente se utilizan los cambios observados históricamente para generar escenarios para los factores de riesgo en los que se valorará cada una de las posiciones en cartera.

Se hace necesaria la definición de una función de valoración $f_j(x_i)$ para cada instrumento j , preferiblemente la misma que utiliza para el cálculo del valor de mercado y resultados de la posición diaria. Esta función de valoración se aplicará en cada escenario para generar precios simulados de todos los instrumentos en cada escenario.

Además, la metodología VaR debe interpretarse considerando las siguientes limitaciones:

- Cambios en las tasas de mercado y los precios pueden no ser variables aleatorias independientes e idénticamente distribuidas, ni tampoco tener una distribución normal. En particular, el supuesto de distribución normal puede subestimar la probabilidad de movimientos extremos del mercado;
- Los datos históricos utilizados por el Banco puede que no proporcionen la mejor estimación de la distribución conjunta de cambios en los factores de riesgo en el futuro, y cualquier modificación de los datos puede ser inadecuada. En particular, el uso de los datos históricos puede fallar en captar el riesgo de posibles fluctuaciones del mercado extremas y adversas independiente del período de tiempo utilizado;
- Un horizonte de tiempo de 1 día puede que no capte plenamente aquellas posiciones de riesgo de mercado que no puedan ser liquidadas o cubiertas en un día. No sería posible liquidar o cubrir todas las posiciones en un día;
- El VaR se calcula al cierre de los negocios, no obstante las posiciones de negociación pueden cambiar sustancialmente en el transcurso del día de negociación;
- El uso de 99% de nivel de confianza no toma en cuenta, ni hace ninguna declaración acerca de, las pérdidas que puedan ocurrir más allá de este nivel de confianza, y
- El modelo como tal VaR no captura todos los efectos complejos de los factores de riesgo sobre el valor de las posiciones o carteras, y por tanto, podría subestimar las pérdidas potenciales.

> **NOTA N°38**

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

En ningún momento de los años 2015 y 2014, el Banco excedió los límites VaR en relación a los 3 componentes que componen la cartera de negociación: inversiones renta fija, inversiones de renta variable e inversiones en moneda extranjera.

El Banco realiza *back-testing* diariamente y, por lo general, se descubre que las pérdidas por negociaciones superan al VaR estimado casi uno de cada 100 días comerciales. A la vez, se estableció un límite al VaR máximo que se está dispuesto a aceptar sobre la cartera de negociación. Tanto en 2015 como 2014, el Banco se ha mantenido dentro del límite máximo que estableció para el VaR, incluso en aquellas instancias en que el VaR real superó el estimado.

Los niveles altos, bajos y promedios por cada componente y para cada año, fueron los siguientes:

VAR	2015 MMUSD	2014 MMUSD
Consolidado:		
Alta	3,61	3,77
Baja	0,62	1,06
Promedio	1,38	1,91
Inversiones renta fija:		
Alta	3,13	3,99
Baja	0,61	1,06
Promedio	1,23	1,78
Inversiones renta variable:		
Alta	0,19	0,15
Baja	0,00	0,00
Promedio	0,00	0,00
Inversiones moneda extranjera		
Alta	3,43	2,39
Baja	0,04	0,06
Promedio	0,64	0,58

Riesgo de mercado – Cartera de gestión financiera local y foránea

La cartera de gestión financiera del Banco incluye la mayoría de los activos del Banco y los pasivos que no son de negociación, incluyendo la cartera de créditos/préstamos. Para estas carteras, las decisiones de inversión y de financiación están muy influenciadas por las estrategias comerciales del Banco.

El Banco utiliza un análisis de sensibilidad para medir el riesgo de mercado de la moneda local y extranjera (no incluidos en la cartera de negociación). El Banco realiza una simulación de escenarios la cual vendrá calculada como la diferencia existente entre el valor presente de los flujos en el escenario escogido (curva con movimiento paralelo de 100 pb en todos sus tramos) y su valor en el escenario base (mercado actual). Todas las posiciones en moneda local indexadas a inflación (UF) se ajustan por un factor de sensibilidad de 0,57 lo que representa un cambio de la curva de tipos en 57 puntos base en las tasas reales y 100 puntos base en las tasas nominales. El mismo escenario se lleva a cabo para las posiciones en moneda extranjera netas y las tasas de interés de en US dólares. El Banco además ha establecido límites en cuanto a la pérdida máxima que estos tipos de movimientos en tasas de intereses puedan tener sobre el capital y los ingresos financieros netos presupuestados para el año.

Para determinar el límite consolidado, se agrega el límite de moneda extranjera al límite de la moneda local tanto para el límite de pérdida financiera neta como para el límite de pérdida de capital y reservas, usando la siguiente fórmula:

$$\text{Límite consolidado} = \text{raíz cuadrada de } a^2 + b^2 + 2ab$$

a: límite en moneda nacional.
 b: límite en moneda extranjera.
 Puesto que se asume que la correlación es 0. $2ab = 0$.

> **NOTA N°38**

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Limitaciones de los modelos de sensibilidad

El supuesto más importante es el uso de un cambio de 100 puntos base en la curva de rendimiento (57 puntos base para las tasas reales). El Banco utiliza un cambio de 100 puntos base dado a que cambio repentinos de esta magnitud se consideran realistas. El Departamento de Riesgo Global de Santander España también ha establecido unos límites comparables por país, a fin de poder comparar, monitorear y consolidar el riesgo de mercado por país de una manera realista y ordenada.

Además, la metodología de simulaciones de sensibilidad debe interpretarse considerando las siguientes limitaciones:

- La simulación de escenarios supone que los volúmenes permanezcan en el Estado de Situación Financiera Consolidado del Banco y que siempre son renovados a su vencimiento, omitiendo el hecho de que ciertas consideraciones de riesgo de crédito y pagos anticipados pueden afectar el vencimiento de determinadas posiciones.
- Este modelo supone un cambio igual en toda la curva de rendimiento de todo y no toma en cuenta los diferentes movimientos para diferentes vencimientos.
- El modelo no tiene en cuenta la sensibilidad de volúmenes que resulte de los cambios en las tasas de interés.
- Los límites a las pérdidas de los ingresos financieros presupuestados, se calculan sobre una base de ingresos financieros previstos para el año que no se puede obtener, lo que significa que el porcentaje real de los ingresos financieros en situación de riesgo podría ser mayor de lo esperado.

Riesgo Mercado – Cartera de gestión financiera – 31 de diciembre de 2015 y 2014

	2015		2014	
	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital
Cartera de gestión financiera – moneda local (en \$ MM)				
Límite de pérdida	32.500	150.000	38.150	192.660
Alta	29.721	103.091	27.707	112.133
Baja	13.882	72.104	16.904	77.231
Promedio	22.695	88.394	21.077	92.809
Cartera de gestión financiera – moneda extranjera (en millones \$US)				
Límite de pérdida	30	70	40	70
Alta	9	15	16	39
Baja	-	5	-	10
Promedio	2	12	10	28
Cartera de gestión financiera – consolidada (en \$MM)				
Límite de pérdida	34.500	150.000	40.650	172.390
Alta	29.232	102.002	27.949	112.364
Baja	14.129	70.741	17.441	77.848
Promedio	22.390	87.095	21.404	93.245

Riesgo operacional

El riesgo operacional es el riesgo de pérdidas directas o indirectas derivadas de una amplia variedad de causas relacionadas con los procesos del Banco, personal, tecnología e infraestructura, y factores externos que no sean de crédito, mercado o liquidez, tales como los relacionados a los requisitos legales o regulatorios. Los riesgos operativos surgen de todas las operaciones del Banco.

El objetivo del Banco es la gestión de riesgo operacional a fin de mitigar las pérdidas económicas y daños a la reputación del Banco con una estructura flexible de control interno.

La Administración del Banco tiene la responsabilidad primordial para el desarrollo y aplicación de los controles para hacer frente a los riesgos operativos. Esta responsabilidad es apoyada por el desarrollo global de los estándares del Banco para la gestión del riesgo operacional en las siguientes áreas:

- Requisitos para la adecuada segregación de funciones, incluyendo la autorización independiente de operaciones;
- Requisitos para la reconciliación y supervisión de transacciones.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2014

> NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

- Cumplimiento con los requisitos legales y regulatorios aplicables
- Documentación de controles y procedimientos
- Requisitos para la evaluación periódica de los riesgos operativos aplicables, y la adecuación de los controles y procedimientos para hacer frente a los riesgos identificados
- Requisitos para la revelación de pérdidas operativas y las medidas correctoras propuestas
- Desarrollo de planes de contingencia
- Capacitación y formación/desarrollo profesional
- Establecimiento de normas ética de negocio
- Reducción o mitigación de riesgos, incluyendo contratación de pólizas de seguros si tales son efectivas.

El cumplimiento de las normas del Banco se apoya en un programa de revisiones periódicas realizadas por auditoría interna del Banco y cuyos resultados de exámenes son presentadas internamente a la gerencia de la unidad de negocio examinada y al Comité de Directores y Auditoría.

Concentración de riesgo

El Banco opera principalmente en Chile, por tanto la mayoría de sus instrumentos financieros están concentrados en ese país. Refiérase a la Nota 9 de los estados financieros para un detalle de la concentración por industria de los créditos y cuentas por cobrar del Banco.

> NOTA N°39

HECHOS POSTERIORES

No existen hechos posteriores ocurridos entre el 1 de enero de 2016 y la fecha de emisión de estos Estados Financieros (18 de enero de 2016) que revelar.



FELIPE CONTRERAS FAJARDO
Gerente de Contabilidad



CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA
Gerente General

Santander S.A. Sociedad Securitizadora
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014

Estados de Situación Financiera	Al 31 de Diciembre de	
	2015	2014
	M\$	M\$
Activos		
Total Activos	565.511	621.377
Pasivos		
Pasivos corrientes	9.005	9.730
Pasivos no corrientes	44.264	51.024
Capital y reservas	838.770	838.770
Otras reservas	59.596	59.596
Pérdidas acumuladas	(337.743)	(258.501)
Pérdida del ejercicio	(48.381)	(79.242)
Total pasivos y patrimonio	565.511	621.377
Estados de Resultado		
Resultado antes de impuesto a la renta	(66.894)	(101.642)
Impuesto a la renta	18.513	22.400
Pérdida del ejercicio	(48.381)	(79.242)

INDIVIDUALIZACION Y NATURALEZA JURIDICA

Constituida en la Notaria Félix Jara Cadot, con fecha 11 de julio de 1995, y publicada en el Diario Oficial con fecha 21 de agosto de 1995. Se encuentra inscrita en el Registro de Comercio de Santiago, a fojas 19.030 N° 15.349. Su inscripción en la Superintendencia de Valores y Seguros es la N° 628, de fecha 29 de diciembre de 1997. Su razón social es Santander S.A. Sociedad Securitizadora, Rut. 96.785.590-1 sociedad anónima cerrada, domiciliada en Bandera N° 140 piso 6.

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO

Al 31 de diciembre de 2015, el capital pagado, reservas, utilidad retenida y pérdida del ejercicio de la Sociedad ascienden a M\$ 512.242.

OBJETO SOCIAL

La Sociedad tiene por objeto exclusivo celebrar y ejecutar todos los actos que conforme a la legislación y normativa aplicable, puedan realizar las sociedades securitizadoras con el objeto de estructurar, emitir y administrar títulos securitizados.

PRESIDENTE, DIRECTORES Y GERENTE GENERAL

Presidente

Raimundo Monge Zegers

Directores

Sergio Avila Salas
 Gonzalo Jara Vega
 Felipe Sotomayor Rojo
 Jaime Arriagada

Gerente General

Cristián Eguiluz Aravena

PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LA MATRIZ EN EL CAPITAL DE LA FILIAL

En la Sociedad participa Banco Santander Chile con el 99,64% de las acciones al 31 de diciembre de 2015.

DIRECTORES, GERENTE GENERAL O GERENTES DE LA MATRIZ QUE DESEMPEÑAN ALGUNOS DE ESOS CARGOS EN LA FILIAL

Raimundo Monge Zegers

RELACIONES COMERCIALES COM LA MATRIZ

Los negocios que desarrolla la Securitizadora, complementan aquellos negocios que el Banco no puede realizar por normativa.

Santander Agente de Valores Limitada
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014

Estados de Situación Financiera	Al 31 de Diciembre de	
	2015 M\$	2014 M\$
Activos		
Total Activos	131.305.559	338.145.414
Pasivos		
Total Pasivos	64.048.968	280.591.073
Capital	38.850.590	38.850.590
Resultados acumulados	18.703.751	9.705.744
Utilidad del ejercicio	9.702.250	8.998.007
Total Pasivos y Patrimonio	131.305.559	338.145.414
Estados de Resultados		
Resultado antes de impuesto a la renta	11.903.954	10.643.647
Impuesto a la renta	(2.201.704)	(1.645.640)
Utilidad del ejercicio	9.702.250	8.998.007

INDIVIDUALIZACION Y NATURALEZA JURIDICA

Constituida en la Notaría Félix Jara Cadot, con fecha 20 de noviembre de 1991, y publicada en el diario Oficial con fecha 26 de noviembre de 1991. Se encuentra inscrita en el Registro de Comercio de Santiago, a fojas 36.245 N° 18.413, correspondiente al año 1991 e inscrita en el Registro de Corredores de Bolsa y Agente de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros con el N° 0155 de fecha 7 de enero de 1992. Su razón social es Santander Agente de Valores Ltda., Rut. 96.623.460-1 y está domiciliada en Bandera N° 140, piso 6.

En Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2010 se acordó la transformación de la Compañía en una sociedad de responsabilidad limitada. En virtud del nuevo estatuto y pacto social, la Sociedad pasó a denominarse Santander Agente de Valores Ltda.

PATRIMONIO

Al 31 de diciembre de 2015 el capital pagado, reservas, utilidades acumuladas y utilidad del ejercicio de la Sociedad ascienden a M\$67.256.591.

OBJETO SOCIAL

La Sociedad tiene por objeto exclusivo ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos y operaciones propias de los Intermediarios de Valores, de acuerdo a las normas vigentes o a las que entren en vigencia en el futuro.

GERENTE GENERAL

Ricardo Ecclefield Escobar

PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LA MATRIZ EN EL CAPITAL DE LA FILIAL.

En la Sociedad participa Banco Santander Chile con el 99,03% de las acciones al 31 de diciembre de 2015.

RELACIONES COMERCIALES CON LA MATRIZ

La relación comercial que se produce con el Banco Santander Chile, es complementar el servicio financiero que ofrece el Banco a sus clientes a lo largo del territorio nacional, interactuando en aquellos segmentos de mercado en los cuales por restricciones normativas la Matriz no puede actuar.

Santander Corredores de Bolsa Limitada
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014

Estados de Situación Financiera	Al 31 de Diciembre de	
	2015 M\$	2014 M\$
Activos		
Total Activos	71.198.769	74.197.019
Pasivos		
Total Pasivos	26.762.432	31.579.055
Capital	36.735.333	36.735.333
Resultados acumulados	5.882.631	3.436.089
Utilidad del ejercicio	1.818.373	2.446.542
Total Pasivos y Patrimonio	71.198.769	74.197.019
Estados de Resultados		
Resultado antes de impuesto a la renta	1.655.522	2.413.454
Impuesto a la renta	162.851	33.088
Utilidad del ejercicio	1.818.373	2.446.542

INDIVIDUALIZACION Y NATURALEZA JURIDICA

La Sociedad fue constituida en Santiago el 9 de noviembre de 1993, según consta en escritura pública otorgada ante Enrique Morgan Torres, abogado.

Con fecha 8 de enero de 2007, la Sociedad informó a la Superintendencia de Valores y Seguros, la intención del Grupo Santander de fusionar los dos intermediarios de valores que mantenía, esto es, Santiago Corredores de Bolsa Limitada, filial de Banco Santander Chile y Santander S.A. Corredores de Bolsa. Una vez concretada la fusión, la sociedad continuadora es Santander S.A. Corredores de Bolsa, Rut. 96.683.200-2, quedando como accionistas Banco Santander Chile; Sinvest Inversiones y Asesorías Limitada (Ex Santiago Leasing S.A.); Santander Corredora de Seguros Limitada (Ex Santander Santiago Corredora de Seguros Limitada) y Santander Investment Chile Limitada.

En Junta Extraordinaria de Accionistas de Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa, celebrada el 15 de enero de 2007, fue acordada y aprobada la fusión en virtud que Santiago Corredores de Bolsa Limitada se incorpora a Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa, esta última y quien absorbe, adquiere todos sus activos y haciéndose cargo de todos sus pasivos, produciéndose la disolución de Santiago Corredores de Bolsa Limitada, todo lo anterior con efecto y vigencia a contar del 1° de enero de 2007.

En Junta General Extraordinaria de Accionistas de Santander Investmet S.A. Corredores de Bolsa, celebrada el 9 de septiembre de 2008, según repertorio N°23504, fue acordado y aprobado modificar su nombre o razón social a "Santander S.A. Corredores de Bolsa".

Con fecha 19 de junio de 2015 se celebró Junta Extraordinaria de Accionistas reducida a escritura pública con fecha 23 de junio de 2015 se acordó la transformación de la compañía en una Sociedad de responsabilidad limitada, que se registrará por las disposiciones de la ley N° 3.918. En virtud de lo anterior, la sociedad pasó a denominarse Santander Corredores de Bolsa Limitada.

Santander Corredores de Bolsa Limitada., Rut. 96.683.200-2, se encuentra inscrita en el Registro de Corredores de Bolsa y Agentes de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 173, su domicilio está en Bandera 140 piso 12, Santiago.

PATRIMONIO

Al 31 de diciembre de 2015, el capital pagado, reservas, utilidad acumulada y utilidad del ejercicio de la Sociedad ascienden a M\$ 44.436.337.

GERENTE GENERAL

Francisco Errandonea Terán

OBJETO SOCIAL

La Sociedad tiene por objeto exclusivo ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos y operaciones propias de la intermediación de valores por cuenta propia o ajena, en conformidad a la Ley N° 18.045, por lo cual se encuentra bajo la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros.

La Sociedad se encuentra inscrita en el registro de Corredores de Bolsa y Agentes de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N°173 de fecha 5 de octubre de 2000.

PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LA MATRIZ EN EL CAPITAL DE LA FILIAL

En la Sociedad participa Banco Santander Chile con el 50,59% de las acciones al 31 de diciembre de 2015.

RELACIONES COMERCIALES CON LA MATRIZ

La relación comercial que se produce con el Banco Santander Chile, es complementar el servicio financiero que ofrece el Banco a sus clientes a lo largo del territorio nacional, interactuando en aquellos segmentos de mercado en los cuales por restricciones normativas la Matriz no puede actuar.

Santander Corredora de Seguros Limitada
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Al 31 de diciembre de 2015 y saldos de apertura al 01 de enero de 2015 (*)

Estados de Situación Financiera	31/12/2015	01/01/2015
	M\$	M\$
Activos		
Total Activos	71.225.456	67.877.849
Pasivos		
Total Pasivos	8.953.970	7.113.179
Capital emitido	31.882.935	31.882.935
Utilidad Acumulada	28.881.735	30.426.507
Utilidad del ejercicio	1.506.816	(1.544.772)
Total pasivos y patrimonio	71.225.456	67.877.849
Estados de Resultado		
Resultados antes de impuestos a la renta	1.039.483	
Impuesto a la renta	467.333	
Utilidad del ejercicio	1.506.816	

(*) A partir del 1 de enero de 2015, Santander Corredora de Seguros Limitada, adoptó los nuevos criterios contables dispuestos en la Circular N°2.137 y su modificación, emitido por la Superintendencia de Valores y Seguros.

INDIVIDUALIZACION Y NATURALEZA JURIDICA

Constituida como Sociedad Anónima Cerrada en la Notaría Gonzalo de la Cuadra Fabres con fecha 2 de noviembre de 1987, y publicada en el Diario Oficial con fecha 7 de noviembre de 1987. Se encuentra sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Su razón social es Santander Corredora de Seguros Limitada, RUT. 96.524.260-0, sociedad limitada, domiciliada en Bombero Ossa N° 1068, piso 4 Santiago.

PATRIMONIO

Al 31 de diciembre de 2015 el capital pagado, reservas, utilidad acumulada y utilidad del ejercicio de la Sociedad ascienden a M\$ 62.271.486.

OBJETO SOCIAL

La Sociedad tiene por objeto exclusivo la operación de corretaje de seguros.

GERENTE GENERAL

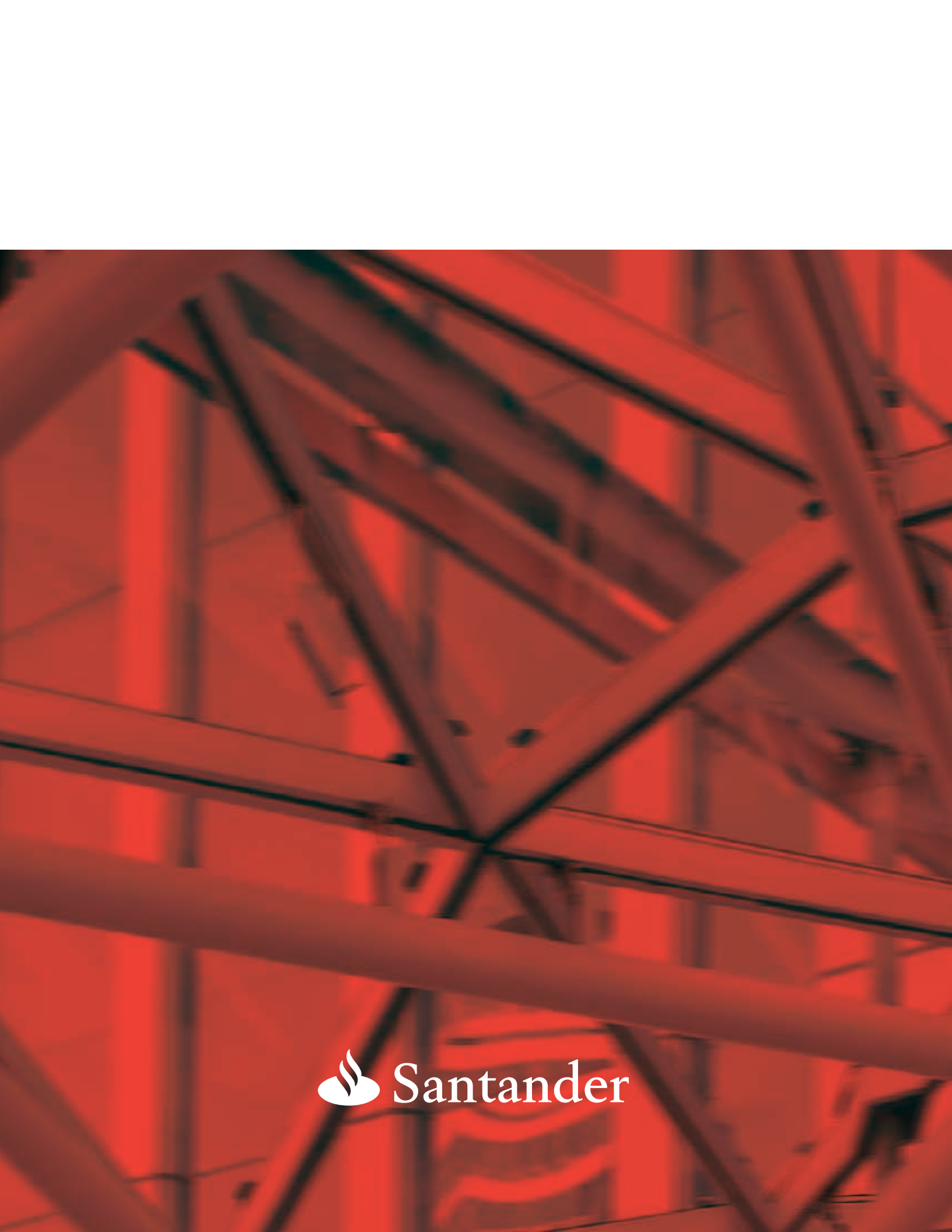
Rodrigo Díaz Valenzuela

PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE LA MATRIZ EN EL CAPITAL DE LA FILIAL

En la Sociedad participa Banco Santander Chile con el 99,75% de la propiedad al 31 de diciembre de 2015.

RELACIONES COMERCIALES CON LA MATRIZ

La relación comercial que se produce con el Banco Santander Chile, es que forma parte de los canales de distribución que se utilizan para ofrecer los productos a los clientes.



 Santander