



# Informe Anual 2018



FINANCIERO/  
SOSTENIBILIDAD

# Informe Anual 2018



## Quiénes somos



## Nuestro desempeño económico y financiero



<b>04</b>	Santander Chile hoy
<b>06</b>	Reconocimientos
<b>10</b>	Carta Presidente Directorio y Country Head
<b>14</b>	Carta Gerente General
<b>18</b>	Directorio
<b>22</b>	Administración
<b>24</b>	Gobierno corporativo
<b>34</b>	Cumplimiento
<b>42</b>	Accionistas

<b>48</b>	Entorno del mercado
<b>52</b>	Sistema financiero
<b>54</b>	Resultados del ejercicio
<b>70</b>	Gestión del riesgo



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

## Un modelo de crecimiento responsable



- 80** Estrategia y creación de valor
- 84** Áreas de negocio
- 88** Tecnología e innovación

## Un banco sostenible



- 92** Gestión de la sostenibilidad en Banco Santander Chile
- 94** Grupos de interés
- 96** Materialidad
- 97** Alineamiento con los ODS
- 100** Creación de valor para nuestros clientes
- 110** Creación de valor para nuestros colaboradores
- 120** Creación de valor para la sociedad
- 128** Compromiso con el medio ambiente
- 132** Creación de valor para nuestros proveedores

## Santander en el mundo



- 136** Santander en el mundo
- 138** Creación de valor
- 140** La visión Santander

### ANEXOS

- 146** Glosario
- 149** Información general
- 153** Acerca de este informe
- 154** Indicadores GRI
- 160** Estados financieros

# Santander Chile hoy



**10,6%**  
ratio core  
capital



**19,2%**  
ROE



**11.305**  
empleados



**56,2**  
US\$ mil millones  
en activos



**910**  
cajeros  
automáticos



**3,5**  
millones  
de clientes

## 2018 en cifras

	MMMUS\$	Ranking	Cuota de mercado
Activos totales	56,2	3	15,9%
Préstamos totales	43,4	1	18,6%
Préstamos a individuos	24,3	1	20,6%
Utilidad consolidada (en MMUS\$)	854,5	1	24,9%

	Nº	Ranking	Cuota de mercado
Cuentas corrientes	1.021.280	1	21,3%
ATMs	910	4	13,4%
Sucursales	380	3	18,1%
Empleados	11.305	2	18,1%

## Sostenibilidad ambiental

	2016	2017	2018
Consumo de papel (tons.)	2.124	1.662	1.512
Consumo de energía (GJ)	111.114	106.577	102.888
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	154.068	107.074	103.420
Emisiones totales de CO <sub>2</sub> (tons.)	19.044	18.557	18.378
Reciclaje de papel y cartón (tons.)	164	172	534
Residuos electrónicos (E-waste) (tons.)	48	132	148

## Sostenibilidad social

		2016	2017	2018
Santander	Nº becas	461	496	517
Universidades	Nº convenios de colaboración	52	52	52
Universia	Empleo para universitarios	49.142	42.195	29.594
Sanodelucas	Visitas al portal	962.234	994.668	670.342
Comunidad	Nº voluntarios corporativos	225	492	1.282
	Horas de voluntariado	s/i	3.918	10.789

<b>Balance y resultados (MM\$)</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>VAR. 18/17</b>
<b>Balance</b>			
Colocaciones comerciales	15.239.659	13.908.642	9,6%
Colocaciones para vivienda	10.150.981	9.096.895	11,6%
Colocaciones de consumo	4.876.289	4.557.692	7,0%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	30.266.929	27.563.229	9,8%
Provisiones	- 796.559	-815.687	-2,3%
Total colocaciones netas <sup>1</sup>	29.470.370	26.747.542	10,2%
Inversiones financieras <sup>2</sup>	2.471.364	3.060.282	-19,2%
<b>Activos totales</b>	<b>39.197.356</b>	<b>35.804.279</b>	<b>9,5%</b>
Depósitos totales	21.809.236	19.682.111	10,8%
Instrumentos de deuda emitidos	8.115.233	7.093.653	14,4%
Patrimonio	3.285.709	3.108.063	5,7%
<b>Resultados</b>			
Ingreso financiero neto	1.414.368	1.326.691	6,6%
Comisiones netas	290.885	279.063	4,2%
Resultados operaciones financieras	105.082	129.752	-19,0%
Ingresos operacionales	1.849.861	1.822.669	1,5%
Provisiones netas	- 325.085	- 299.205	8,6%
Gastos de apoyo y otros gastos de operación	- 767.712	- 806.551	-4,8%
Resultado operacional	757.064	716.913	5,6%
<b>Utilidad consolidada de ejercicio</b>	<b>596.262</b>	<b>577.263</b>	<b>3,3%</b>
<b>Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales del banco</b>	<b>591.902</b>	<b>564.815</b>	<b>4,8%</b>
<b>Rentabilidad y eficiencia</b>			
Margen de interés neto	4,4%	4,4%	+2pb
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	19,2%	19,2%	-7pb
Rentabilidad sobre activos promedio	1,6%	1,6%	-0pb
Eficiencia (costos/ ingresos)	40,0%	40,8%	+81pb
Recurrencias (comisiones/ costos)	40,3%	39,6%	+70pb
<b>Calidad de cartera</b>			
Costo del crédito (gasto en provisiones/ colocaciones)	1,1%	1,1%	+3pb
Cartera morosa/ colocaciones	2,1%	2,3%	-20pb
Provisiones/ colocaciones (pérdida esperada)	2,6%	2,9%	-31pb
Provisiones/ cartera morosa (cobertura)	126,1%	128,8%	-267pb
<b>Capitalización y estructura del capital</b>			
Patrimonio efectivo/ activos ponderados por riesgo	13,4%	13,9%	-50pb
Capital básico/ activos ponderados por riesgo	10,6%	11,0%	-40pb
Capital básico/ activos	8,3%	8,6%	-30pb
Colocaciones a clientes/ depósitos totales	98,0%	100,7%	-270pb
Colocaciones a clientes/ activos totales	77,2%	77,0%	+23pb

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

# Reconocimientos 2018

*Los esfuerzos desplegados por Banco Santander para innovar y mantener su posición de liderazgo fueron reconocidos a nivel nacional e internacional.*

1

## **Banco del Año, según The Banker**

Por segundo año consecutivo, Santander Chile fue elegido como Banco del Año por la revista The Banker. En un entorno financiero que se hace cada vez más complejo, la prestigiosa publicación inglesa destacó a las entidades que tuvieron mejor desempeño en 152 países, en su tradicional ceremonia "The Bank of the Year Awards".

2

## **Mejor Banco del Año, por LatinFinance**

La destacada revista LatinFinance nombró a Santander como Banco del Año por tercer año consecutivo, premio que es otorgado por los editores del medio y que toma en consideración aspectos cualitativos y cuantitativos, así como también la opinión de los analistas de mercado.

3

## **Mayor ascenso en Merco Talento**

Veinticuatro lugares escaló Banco Santander, en Merco Talento, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, *ranking* que mide a las empresas que atraen y retienen a los mejores profesionales del país. De esta manera, la entidad fue la compañía que más subió en el listado 2018, escalando del puesto 30 al 6.

4

## **Mejor Estrategia Comercial y de Clientes**

Work Café Santander, una idea 100% chilena, fue premiada por primera vez en el extranjero. La consultora española Development Systems destacó a este nuevo tipo de oficinas en la mención especial de Estrategia Comercial y de Clientes en el IX Premio Internacional al Mejor Modelo de Negocio.

5

## **Santander triunfa en premios Effie con Work Café e Historias de Progreso**

Es uno de los eventos más importantes en el mundo de la publicidad en Chile, en el que se premian grandes ideas que originan estrategias que logran resultados destacables. Santander se impuso con seis reconocimientos que le permitieron convertirse en el "Avisador del Año".

6

## **Best Managed Bank 2018**

La revista Euromoney distinguió a Banco Santander como Best Managed Bank 2018 de Chile, tras evaluar a los bancos de Latinoamérica en tres áreas: estrategia y ejecución, gobierno corporativo y relación con los inversionistas.

6





7

### Premio Carlos Vial Espantoso

En su edición 2018, la Fundación Carlos Vial Espantoso entregó el premio que lleva su nombre a Banco Santander, destacando así a la empresa como la mejor de las mejores entre las compañías que cuentan con buenas prácticas laborales y por crear con sus trabajadores relaciones de confianza y colaboración.



8

### Reconocimiento a Gobierno Corporativo

La encuesta Voz del Mercado 2018, organizada por EY Chile y la Bolsa de Comercio de Santiago reconoció nuevamente al gobierno corporativo de Santander. El estudio consideró a las compañías con mayor transacción bursátil del primer semestre, a las que se les midió bajo cinco pilares: estrategia de negocios, ambiente de control, transparencia, trato justo e igualitario y gestión de sostenibilidad.



9

### Premio PwC Chile Innovación 2018

En su versión 2018, el jurado del Premio PwC Innovación 2018 decidió otorgarle a Banco Santander el primer lugar en la categoría Innovación Empresarial, reconocimiento que busca destacar aquellos modelos de negocios que aporten a la competitividad y desarrollo del país.



10

### Best Company for Employee Financial Future 2018

Banco Santander fue distinguido, por segundo año consecutivo, como Best Company for Employee Financial Future, que destaca a las empresas más comprometidas con el futuro financiero y previsual de sus colaboradores, una iniciativa desarrollada por Principal en conjunto con People First y La Tercera.

## Reconocimientos 2018



*Banco Santander fue destacado por varias entidades en diferentes ámbitos de su gestión.*



11

### Cuarto lugar en Merco Empresas

Santander alcanzó su mejor lugar en el *ranking* Merco. El Banco ingresó al *top ten* al posicionarse entre las cuatro empresas con mejor reputación corporativa, tras subir siete puestos en una encuesta en la que participa un total de 100 compañías.

12

### Mejor Banco en Chile reconocido por Euromoney

Como el Mejor Banco en Chile fue nominado Santander por la revista inglesa Euromoney, reconocimiento que recibe por séptima vez, y que se suma a los que obtuvo también en Europa Occidental, España y Uruguay.

13

### Top Five en Great Place to Work

Un lugar histórico alcanzó Santander en la premiación de Great Place to Work, *ranking* que reconoce a las mejores empresas para trabajar en Chile. En su versión 2018, el Banco se ubicó en el quinto lugar en el listado general, y número uno entre las entidades sobre 5.000 trabajadores.

14

### Mejor Memoria Anual del sector financiero

El Informe Reporta 2018, desarrollado por la agencia DEVA, reconoció a la memoria de Banco Santander con el primer lugar del sector financiero (bancos y financieras) y líder también en el principio de Transparencia, alcanzando 23,4 puntos de 25. Asimismo, Santander obtuvo el tercer lugar del *ranking* general.

15

### Best Place to Innovate

Banco Santander destacó como una de las 50 empresas que están gestionando de mejor manera la innovación en Chile, según el *ranking* Best Place to Innovate, realizado en base a un estudio de percepción elaborado por GFK Adimark, el Centro de Innovación, Emprendimiento y Tecnología (CIET) de la UAI y la Escuela de Negocios UAI.

16

### Distinguen a Banco Santander por ser parte del IPSA y DJSI Chile 2018

Este reconocimiento fue entregado por la Bolsa de Santiago a las compañías con mayor presencia bursátil y a aquellas que se distinguen por sus prácticas sostenibles. La distinción destaca el compromiso de las empresas con la incorporación en su gestión diaria las mejores prácticas internacionales en materia de gobierno corporativo, transparencia y sostenibilidad, como una forma de dar valor agregado a su desempeño en el mercado.

17

### Santander Chile integra el Dow Jones Sustainability Index

Por cuarto año consecutivo, Banco Santander Chile es parte del Dow Jones Sustainability Index (DJSI), versión que contó con la participación de 133 empresas pertenecientes al mercado bursátil mundial y que fueron evaluadas por su performance en materia ambiental, social y económica. El Dow Jones Sustainability Index es un índice reconocido a nivel mundial y está compuesto por aquellas empresas líderes en sostenibilidad, de acuerdo al puntaje Total Sustainability Score (TSS), obtenido y establecido por RobecoSAM.

18

### Santander Chile en el Dow Jones Sustainability Index MILA 2018

Gracias a la puntuación obtenida y a la constante mejora en las distintas áreas que evalúa este índice, el Banco volvió a integrar por segundo año consecutivo el Dow Jones Sustainability Index MILA Mercados Integrados Latinoamericanos, primer índice de la Alianza del Pacífico que mide el desempeño económico, ambiental y social de empresas chilenas, peruanas, colombianas y mexicanas. En esta oportunidad seleccionaron 16 empresas de la industria, logrando solo dos bancos chilenos integrar la lista.

19

### Banco Santander es parte del índice FTSE4Good Index Series

El Banco logró posicionarse entre las compañías que cuentan con las mejores prácticas en materia ambiental, social y de gobierno corporativo alrededor del mundo al integrar de manera oficial el FTSE4Good Index Series, que conforma una serie de índices bursátiles de la Bolsa de Londres. Esta herramienta mide el comportamiento de las compañías que demuestran acciones sólidas en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo contrastadas con reconocidos estándares globales.

20

### Distinguen al Área de Estudios de Banco Santander

El Área de Estudios de Banco Santander fue distinguida por FocusEconomics por realizar las proyecciones macroeconómicas más acertadas dentro del país. Fue la primera en el *ranking* general y se posicionó entre los tres primeros puestos en las estimaciones de PIB, tipo de cambio y balance fiscal.

---

# Carta del Presidente del Directorio y Country Head

**Claudio Melandri Hinojosa**

10

Señores accionistas, es para mí motivo de orgullo y satisfacción presentarles el Informe Anual, la Memoria y los Estados de Resultados correspondientes al ejercicio 2018 de Banco Santander Chile, año en que nuestra institución no solo alcanzó un desempeño sobresaliente en un entorno altamente competitivo, sino que además su gestión fue objeto de un amplio número de reconocimientos a nivel local e internacional.

En efecto, una mirada global sobre el ejercicio 2018 permite comprobar que a nivel de utilidades, eficiencia y rentabilidad, Santander Chile consolidó una *performance* positiva y lo hizo mediante una dinámica virtuosa que creó valor para sus accionistas al mismo tiempo que para sus grupos de interés relevantes. Todo ello, por cierto, sin descuidar la innovación comercial, la transformación tecnológica y la búsqueda de mayores eficiencias.

Quiero detenerme sobre este hecho porque esta mirada más amplia respecto del concepto de creación de valor es la que más se alinea con las exigencias de los tiempos actuales. La sostenibilidad de una empresa en el largo plazo no parece sólida si no está en armonía con este nuevo estándar, en donde se es rentable haciendo converger, libre de

fricciones, los intereses de accionistas, clientes, colaboradores, comunidades y proveedores.

Es por eso que con gran satisfacción les informo que en 2018 nuestro Banco se consolidó como líder en utilidades, logrando niveles récord de resultados. La utilidad consolidada alcanzó \$596.262 millones y la utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales fue de \$591.902 millones, lo que se traduce en un beneficio de \$3,14 por acción y US\$1,80 por ADR.

Como en años previos, Santander Chile se ubica como el mayor banco del país en activos, con US\$56.176 millones, y cotiza en las bolsas de Santiago y Nueva York. Al cierre de 2018, el patrimonio bursátil de nuestra entidad ascendió a US\$14.047 millones, con un patrimonio valor libro de US\$4.709 millones. El retorno total para el accionista en 2018, incluyendo dividendos, fue de 12,0% en comparación con -8,4% para el IPSA. En total, en el año creamos valor para el accionista por US\$1.692 millones.

Estos resultados se inscriben en un entorno económico que comenzó a mostrar mejores resultados. Durante 2018, el país recuperó su dinamismo y creció 4%, por sobre el crecimiento de la región. La actividad del

año estuvo liderada por la inversión, que se expandió cerca de 5%, siendo el mayor crecimiento de la inversión en cuatro años liderado por varios sectores productivos e impulsado por una mayor confianza empresarial. El sector exportador también tuvo un año alentador, con tasas de variación anual del 4,5% con importantes aumentos no solo en las exportaciones mineras, sino que también en las no-mineras. Asimismo, el consumo privado se expandió, aunque en forma algo más moderada, creciendo 3,8% en el año.

El mercado laboral, si bien presentó algunos signos de mejora, aún se muestra rezagado respecto del ciclo de actividad. De acuerdo con las estadísticas oficiales del INE, durante el año el empleo creció 1,4% en promedio y la tasa de desempleo se ubicó en 7%. La buena noticia es que el empleo asalariado generado por el sector privado adquirió mayor protagonismo.

Las holguras de la economía y la caída del precio internacional del petróleo se tradujeron en una inflación baja, que cerró en 2,6%, el tercer año consecutivo por debajo de la meta de 3% del Banco Central. A pesar de ello, el instituto emisor inició un proceso de normalización de su impulso monetario, con un alza en su tasa rectora en octubre.

En materia fiscal, 2018 fue positivo. El déficit público revirtió su tendencia al alza y cerró en torno a 1,5% del PIB, con un aumento importante de los ingresos y un significativo esfuerzo en la contención de gasto. De esta manera, la deuda pública se ha tendido a estabilizar. A pesar de esto, durante el primer semestre la agencia clasificadora Moody's rebajó la nota crediticia a la deuda soberana. A futuro, recuperar los mismos niveles de *ratings* que el país poseía hasta hace un par de años requerirá seguir consolidando la situación fiscal

y retomar una senda de crecimiento más dinámico y sostenido.

En 2019 la economía estará sujeta a dos fuerzas que apuntan en direcciones opuestas. Por una parte, la economía global crecerá menos debido a los efectos de la guerra comercial que amenaza con mantenerse en los meses venideros entre Estados Unidos y China, al menor impulso fiscal en Norteamérica, y las tensiones políticas que han afectado a Europa. Además, es posible que vivamos periodos de volatilidad financiera derivados de hechos puntuales que irán ocurriendo a lo largo del año, como el Brexit en Reino Unido. En contrapartida, la inversión en Chile continuará dinámica con el avance de importantes proyectos en minería, manufacturas e infraestructura. Como resultado, nuestra economía crecerá en torno a 3,5%.



“A nivel de utilidades, eficiencia y rentabilidad, Santander Chile consolidó una *performance* positiva y lo hizo mediante una dinámica virtuosa que creó valor para sus accionistas al mismo tiempo que para sus grupos de interés relevantes”.

La inflación, por su parte, debería seguir baja durante el año. La economía aún presenta brechas de capacidad, que se han visto reflejadas en salarios que se expanden a tasas moderadas. Además, las caídas recientes en los precios del petróleo seguirán impactando los precios a nivel local en 2019.

Dentro de los cambios normativos relevantes para el sector, ocurridos durante 2018, sin lugar a dudas destaca el que moderniza la industria bancaria. En efecto, el 27 de diciembre del año pasado se promulgó la ampliamente esperada reforma a la Ley de Bancos, la más trascendental para el marco legal del sector en los últimos 30 años, y que en régimen no solo dejará de manifiesto su importancia para la industria, sino que para el país como un todo, en la medida que consolida la solidez del sector financiero (clave para el crecimiento económico) y pone a Chile en las ligas más exigentes en términos regulatorios, con el consiguiente impacto positivo en la evaluación de riesgo país.

- 12 Como es bien sabido, la reforma aprobada establece nuevos requerimientos de capital que van en línea con los estándares recomendados por Basilea III (capital básico sobre activos ponderados por riesgo netos de provisiones; capital básico adicional contra-cíclico; metodología y factores para calificar a ciertas instituciones como de importancia sistémica); pero también fija nuevos criterios en materia de secreto y reserva bancaria; directorio de los bancos y, muy relevante, el nuevo gobierno corporativo que tendrá la institucionalidad supervisora del sector.

A este nivel es de la mayor trascendencia el rol que asume para el sistema financiero como un todo la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), órgano creado en 2017 y que vivirá en la primera parte de 2019 un proceso de unificación con la actual Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

Lo anterior está en línea con la tendencia internacional de integración de los supervisores financieros, a medida que los mercados se profundizan y las entidades se vuelven cada vez más complejas e interconectadas. Esta composición es importante no solo porque facilitará una regulación y supervisión global, sino que también porque a partir de este hito será la CMF la que deberá abocarse a dictar y

poner en vigencia, en un determinado plazo, una serie de normas de carácter general enfocadas a regular en detalle, entre otros, los nuevos requerimientos de capital.

Entre los temas que quedarán radicados al alero de la Comisión del Mercado Financiero (CMF) se puede destacar, por ejemplo, la autorización previa para la fusión de bancos o la adquisición total del activo y pasivo de un banco, la toma de control o aumento sustancial del control ya existente que traiga consigo que el Banco adquiera importancia sistémica; ponderación por riesgo de activos a través de una metodología a definir por la Comisión que cubra, entre otros, los riesgos relevantes de crédito, de mercado y operacional.

En el análisis de las legislaciones en curso de 2018 merece especial mención la creciente amenaza en materia de ciberseguridad para la industria y el país en general. A fines de octubre de 2018, el gobierno envió un proyecto de ley de delitos informáticos, junto con un instructivo para todos los servicios públicos del Estado para robustecer los sistemas de ciberseguridad.

El proyecto enviado al Congreso Nacional forma parte de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y viene a reemplazar la normativa vigente desde 1993, tipificando delitos tales como perturbación informática, acceso ilícito (hackeo), interceptación o interferencia, daño informático, delito de falsificación informático, fraude informático y abuso de dispositivos. Se fijan técnicas de investigación en casos especiales y, además, se establecen procedimientos dictados por el Fiscal Nacional sobre manipulación de evidencia electrónica.

El tratamiento de los datos personales también es un tema país en el cual la legislación se está poniendo al día, encontrándose un proyecto de ley actualmente en discusión en el Congreso. La iniciativa busca crear la Agencia de Protección de Datos Personales cuyo objetivo es actualizar y modernizar el marco normativo e institucional bajo el prisma que los datos personales deben estar en la esfera de control de su titular y, por lo tanto, su uso requiere de consentimiento. De esta forma se busca establecer las condiciones regulatorias dentro de las cuales terceros podrán efectuar legítimamente el tratamiento de datos, a fin de asegurar estándares de calidad, información, transparencia y seguridad.

***“Es evidente que hemos avanzado hacia una gestión coherente con la creación de valor para todos nuestros stakeholders: accionistas, colaboradores, comunidades y clientes”.***

En el ámbito interno, durante 2018 se realizó una serie de ajustes tendientes a fortalecer el gobierno corporativo a la luz de las mejores prácticas, tanto nacionales como internacionales. Se aumentó el número de directores independientes de tres a cinco miembros (de un total de nueve directores titulares y dos suplentes); se revisó el Reglamento del Directorio; y, por primera vez se implementó el proceso de inducción a los nuevos directores, de modo de hacer más expedita y eficiente la incorporación de los nuevos integrantes. Asimismo, se generaron cambios sustantivos en los comités de apoyo al Directorio: se aumentó el número de independientes y se dividió el Comité de Recursos Humanos en el Comité de Nombramientos y el Comité de Retribuciones, tal como lo recomiendan las prácticas internacionales que sugieren mantener separadas estas funciones.

Al igual que años anteriores, Amrop MV Consulting asesoró al Directorio en un proceso de autoevaluación, práctica internacional de buen gobierno corporativo e incluida dentro de las normas dictadas por la autoridad bancaria chilena, la que se ha venido realizando durante los últimos siete años con positivos resultados.

En otro orden, quisiera consignar con orgullo que durante 2018 Banco Santander Chile sumó un número extraordinario de reconocimientos que confirman que su liderazgo en el sistema

financiero es fruto de una gestión acuciosa y profesional y de un compromiso excepcional de todos sus colaboradores. Y no solo eso. Como verán a continuación en el detalle de los premios recibidos en 2018, es evidente que hemos avanzado hacia una gestión coherente con la creación de valor para todos nuestros stakeholders: accionistas, colaboradores, comunidades y clientes.

Sin ánimo de hacer alarde, sino que simplemente como un ejercicio de dar cuenta de las múltiples dimensiones de nuestro quehacer que fueron distinguidas, quisiera partir señalando que en 2018 tres de las cuatro más respetadas publicaciones globales reconocieron a Santander Chile como el mejor banco del año en el país. Nos referimos a los reconocimientos otorgados por The Banker, LatinFinance y Euromoney, institución esta última que además premió a nuestro Banco como el Mejor Gestionado en Chile durante 2018. Una gestión corporativa que va de la mano de la entrega de la mejor y más transparente información a los mercados. Al respecto, ha hecho un trabajo extraordinario nuestro equipo de Relación con Inversionistas, el que tras una encuesta realizada por la revista de finanzas internacionales Institutional Investor, eligió al de Santander Chile como el Mejor Equipo de Relaciones con Inversionistas de Chile.

Motivo de especial orgullo en materia de reconocimientos fueron los premios que recibimos en el ámbito de nuestras relaciones laborales y talento, los que confirman la correcta inspiración de nuestra cultura SPF, Simple, Personal y Fair.

En este plano, uno de los galardones más entrañables que obtuvimos fue el Premio Carlos Vial Espantoso, con que el exigente jurado convocado por la fundación de igual nombre nos distinguió por las buenas prácticas y las relaciones laborales constructivas que mantenemos con nuestros sindicatos, con quienes a comienzos de 2018 pudimos cerrar exitosamente una negociación colectiva anticipada.

Este premio, largamente anhelado, se inscribe por lo demás en un año de avance notable en nuestra senda por ser la mejor empresa para trabajar en Chile. En efecto, en 2018 nuestro Banco se anotó como la entidad número uno en

el país entre las compañías con más de 5.000 colaboradores en el *ranking* de Great Place to Work y ocupó el quinto lugar en el listado general, tras avanzar siete posiciones respecto del año anterior.

Similar tendencia logramos en la medición del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco Talento. En 2018, fuimos la empresa que más puestos avanzó (24) dentro de las mayores 100 compañías del país, para ubicarse en la sexta posición en el *ranking* general, lo que da cuenta de una gran mejora en nuestra capacidad de atraer talentos a Santander Chile. A ello se suma la distinción que recibimos en 2018 como Mejor de los Mejores en el premio Best Company for Employee Financial Future, que destaca a las compañías que se preocupan y ocupan del bienestar financiero futuro de sus colaboradores.

En materia de gobierno corporativo, 2018 también fue un año de reconocimientos para nuestro Banco. Aparte de recibir el premio de Deva por la Mejor Memoria Anual del sector financiero (correspondiente al ejercicio 2017), EY y la Bolsa de Comercio de Santiago distinguieron a Santander Chile como una de las tres mejores empresas del país en gobierno corporativo.

Nuestros clientes también han podido aquilatar en su relación con el Banco los resultados de este ambicioso afán por la mejora permanente. En 2018, logramos un avance sustantivo en materia de satisfacción de clientes, instalándonos en segundo lugar y en una clara senda por el liderazgo del sector en este plano.

Los clientes han mejorado sus niveles de satisfacción y lo han hecho percibiendo al Banco como uno con vocación innovadora, dimensión en donde fuimos distinguidos por ellos y por varias instituciones locales e internacionales. Palanca clave en este ámbito han sido las oficinas Work Café, de las cuales al cierre de 2018 sumamos 40 a lo largo del país y con un nuevo modelo más liviano de sucursales de este tipo entrando en operaciones.

Los Work Café no solo se consagraron como un exitoso modelo de atención en Chile, sino que a lo largo del año vieron el inicio de su proceso de internacionalización, con apertura de

oficinas similares en España, Brasil y Argentina, entre otros países. De igual forma, los Work Café lograron en 2018 ser distinguidos a todo nivel, destacando el Premio PwC Chile a la Innovación, el premio a la Mejor Estrategia Comercial y de Clientes concedido por Development Systems y los premios Effie.

Dado estos amplios reconocimientos creemos que no es sorpresa que en 2018 nuestro Banco haya avanzado 10 puestos, hasta el cuarto lugar a nivel nacional, en el *ranking* general Merco Empresas, que destaca a las 100 compañías de mayor reputación corporativa en el país y como el banco de mayor reputación en el país en el Chilean Bank Rep Lab elaborado por la firma Villafañe y Asociados.

Y, por último, pero no por eso menos relevante, en 2018 Banco Santander Chile nuevamente se posicionó dentro de los exigentes índices Dow Jones Sustainability Index Chile y MILA. Este reconocimiento distingue a las mejores empresas a nivel mundial por su *performance* en materia ambiental, social y económica, donde Santander Chile año a año consolida mejores puestos. El año 2018 no fue la excepción ya que Santander logró avanzar en su puntuación general, mejorando así su ubicación en el *ranking* general y superando, además, el promedio de la industria financiera.

Y es quizás ese el mensaje que con mayor potencia debemos retener a la hora de cerrar el balance de los hitos que marcaron la gestión de Banco Santander Chile en 2018. El año pasado logramos poner en sintonía realidad y reputación, con lo cual consolidamos las bases de una dinámica que permite a ustedes, señores accionistas, tener la tranquilidad de que participan de una empresa que cuenta con tal alto estándar de reputación, que seguirá siendo preferida por los inversionistas, los clientes y los mejores talentos; así como contando con el reconocimiento de las comunidades hacia las cuales hemos dirigido un excepcional nivel de energía.



---

# Carta del Gerente General

**Miguel Mata Huerta**

14

Con mucha satisfacción les presento los principales resultados de Banco Santander Chile durante el ejercicio 2018, año en que se logró una utilidad consolidada de \$596.262 millones, un 3,3% más que en 2017. El ROE o retorno sobre el patrimonio promedio, por su parte, ascendió a 19,2%, siendo el más alto entre nuestros competidores relevantes.

Estas destacadas cifras son el reflejo de los vigorosos niveles de crecimiento comercial que hemos logrado y que nos permitieron mantener nuestra posición de liderazgo en la industria en casi todos los productos y, a la vez, alcanzar un fuerte crecimiento de clientes vinculados, un mejor ratio de eficiencia, así como sólidos indicadores de riesgo y capital.

Un tema central para valorar la *performance* del Banco durante 2018 fue el repunte de la inversión a nivel país. Después de varios años de contracciones, la inversión volvió a ser el motor de la economía y este aumento fue abordado por Santander como una gran oportunidad que supimos capitalizar, prestando apoyo a numerosas empresas que recurrieron al Banco con atractivos proyectos en diversos sectores.

A raíz de lo anterior, los créditos totales de Santander Chile crecieron 9,2% en 2018, liderados por el aumento de 9,6% en los

préstamos comerciales. Esta cifra está muy por encima del 4,5% de crecimiento promedio que reflejaron los créditos comerciales en los últimos cuatro años, producto del débil desempeño económico registrado en ese lapso. El segmento que más creció en 2018 fue Banca Empresas e Instituciones (BEI), que agrupa a las grandes empresas, inmobiliarias e instituciones como las universidades. El volumen de crédito BEI se incrementó 13,5%, gracias al financiamiento otorgado a los principales proyectos de inversión de estas empresas en Chile.

Este mayor dinamismo empresarial impulsó los créditos del segmento Corporate and Investment Banking (CIB), que no solo logró un aumento de sus préstamos de 2,9% en 2018, sino que también registró un fuerte crecimiento de sus actividades e ingresos no relacionados con el crédito, como son los fondos vista, tesorería, asesorías financieras y banca transaccional, que en conjunto registraron niveles de ingresos récord para CIB.

El segmento Personas y Pymes también vivió un año favorable, con una dinámica de crecimiento que fue de menos a más, siguiendo el ritmo de la economía. Los créditos a Personas y Pymes aumentaron 8,1% en el período, en tanto las hipotecas, producto destacado del año,



*“Estas destacadas cifras son el reflejo de los vigorosos niveles de crecimiento comercial que hemos logrado y que nos permitieron mantener nuestra posición de liderazgo en la industria en casi todos los productos y, a la vez, alcanzar un fuerte crecimiento de clientes vinculados, un elevado ratio de eficiencia, así como sólidos indicadores de riesgo y capital”.*



crecieron 11,6%. Cabe señalar que el producto Súper Hipoteca está pronto a cumplir 25 años como líder absoluto del mercado, permitiendo a miles de familias chilenas contar con casa propia.

En lo que respecta al consumo, el Banco mantuvo cierta cautela a la espera de un mayor fortalecimiento de los niveles de empleo y salarios. Así, hacia fines del año vimos una aceleración de crecimiento de este producto altamente rentable, pero que exige elevados estándares de admisión y seguimiento. Si bien a nivel global, el segmento que más creció fue Santander Select, que aumentó sus créditos de consumo en 14,9% en el año, creo digno de destacar en el balance anual la irrupción de Santander Life, un producto particularmente innovador para rentas masivas y que representó un 20% de todos los planes nuevos de productos vendidos a personas en el año.

Banco Santander ha venido impulsando un Plan de Transformación para consolidarse como el mejor banco comercial. Esto ha estado respaldado por una estrategia centrada en el cliente, la que basa su actividad en un estilo Simple, Personal y Fair. Los esfuerzos realizados se han traducido en el aumento de la lealtad y vinculación y, de hecho, los clientes vinculados transaccionales, que cuentan con cuatro o más productos que son usados en forma rentable, se incrementaron durante 2018 un 7,2%, destacando el crecimiento de 8,3% de los mismos en el subsegmento Select. De esta manera, el número de aquellos con cuenta corriente subió 6,3%, también impulsado por el avance de Santander Select que logró un alza de 8,0% en este ámbito.

En total, entre personas y empresas se registró un avance de depósitos a la vista de 10,5% en el año. En términos de depósitos a plazo se obtuvo

un saludable crecimiento del 15,9%, mientras que el ahorro que administramos para nuestros clientes, incluyendo depósitos y fondos mutuos, creció 10,7%, ascendiendo a US\$35.453 millones.

El importante crecimiento en los créditos y el ahorro es el resultado de una gestión que ha privilegiado dos focos clave para Banco Santander: las mejoras en calidad de servicio y la estrategia *phygital*, que es la combinación entre lo mejor de los mundos físico y digital. Este esfuerzo, apoyado por fuertes inversiones, ha dado frutos que nos llenan de orgullo y corroboran que nuestra estrategia va por el camino correcto. En 2018 el Banco alcanzó la meta propuesta y logró posicionarse en segundo lugar respecto de la competencia relevante en el Benchmark de Satisfacción de Clientes.

***“En términos de eficiencia y productividad los resultados fueron igualmente positivos. Santander Chile siempre se ha destacado por ser una institución eficiente, no solo comparada con bancos locales, sino también a nivel internacional. El importante crecimiento de los ingresos más un incremento de solo 2,4% de los gastos de apoyo permitió alcanzar una razón de eficiencia de 40%”.***

Asimismo, la permanente innovación y desarrollo tecnológico en que estamos empeñados se ha traducido en iniciativas clave para mejorar la experiencia de nuestros clientes, lo que sitúa a Banco Santander en una posición de liderazgo en este ámbito. Ejemplo de ello es la alta evaluación obtenida por nuestro sitio web [www.santander.cl](http://www.santander.cl), que a 2018 presenta los mayores niveles de transaccionalidad en el mercado local y es considerado como el mejor de la industria bancaria en las encuestas de calidad realizadas por Banco Santander. De hecho, según datos entregados por la SBIF, un 32,4% del universo de clientes de bancos privados que entran a una página web bancaria con una clave, lo hacen a la página de Santander Chile, porcentaje que constituye casi el doble de nuestro competidor más cercano. En esta misma línea, durante el año pusimos a disposición de nuestros clientes una serie de productos y servicios orientados a mejorar su experiencia, facilitar la autoatención e incrementar los niveles de seguridad. Entre estas iniciativas destacan las mejoras introducidas a la App de Personas y el lanzamiento en el segundo semestre de Santander Wallet, la primera aplicación en Chile para *smartphones* Android, que permite pagar a través del teléfono en comercios que poseen la tecnología *contactless*, sin necesidad de portar la tarjeta de crédito.

Otro hito fue la expansión de nuestra red Work Café, que finalizó el año con 40 sucursales a lo largo de todo el país. Este nuevo formato, que busca ofrecer una mejor experiencia al cliente, incrementar la eficiencia y generar mayores ingresos, se ha transformado en una de las más importantes innovaciones de la banca chilena en los últimos años. Este avance le ha significado al Banco varios reconocimientos a nivel nacional e internacional por innovación y excelencia en la estrategia comercial. Entre ellos, el premio PwC Chile Innovación 2018, el

Effie de Oro y el galardón a la Mejor Estrategia Comercial y de Clientes, otorgado por una consultora europea. Además, el modelo ha sido replicado en varios países donde se encuentra presente el Grupo Santander.

Las iniciativas mencionadas nos han permitido lograr un fuerte impulso de nuestras principales líneas de negocio como son los ingresos por intereses y reajustes, las comisiones y la tesorería de clientes. En 2018 estos ingresos crecieron en un 6,2% respecto al año anterior. Esto solo fue contrarrestado por un menor nivel de ingresos de nuestra tesorería de no clientes producto de un contexto de tasas más altas que impactó negativamente en la cartera de inversión del Banco.

En términos de eficiencia y productividad los resultados fueron igualmente positivos. Santander Chile siempre se ha destacado por ser una institución eficiente, no solo comparada con bancos locales, sino también a nivel internacional. El importante crecimiento de los ingresos más un incremento de solo 2,4% de los gastos de apoyo permitió alcanzar una razón de eficiencia (gastos de apoyo sobre ingresos operacionales) de 40%. Otros indicadores de productividad como volumen de negocio (préstamos más depósitos) por sucursal y volumen de negocio sobre empleados aumentaron 11,3% y 7,6%, respectivamente.

Lo interesante fue que alcanzamos esta alza de productividad mejorando nuestros estándares de sostenibilidad. En esto, la labor de la Gerencia de Administración, que se ocupa tanto de aumentar la eficiencia del Banco como de disminuir su impacto ambiental, fue clave. Algunos ejemplos concretos son la reducción, en los últimos tres años, de nuestro consumo de agua en un 33%, de nuestro consumo de papel en 9% y de nuestro consumo de energía eléctrica en 7%.

Esta memoria da cuenta además de nuestro desempeño y alineamiento con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa a la que Banco Santander adhiere desde 2013.

Todo esto se ha logrado mediante un excelente manejo de los riesgos y el capital. En términos de riesgo de créditos experimentamos una mejora en el nivel de impagos en casi todos los productos. La razón de cartera morosa a 90 días sobre colocaciones totales mejoró desde 2,3% a fines de 2017 a 2,1% a fines de 2018. El indicador de cartera deteriorada, que básicamente incluye la cartera morosa más la cartera renegociada, pasó de 6,5% en 2017 a 5,9% a fines de 2018. El costo del crédito, medido como el resultado de provisiones sobre los préstamos, se mantuvo estable en 1,1% este año. A ello ha contribuido un entorno macroeconómico más sano y también una gestión avanzada en nuestros sistemas de admisión, seguimiento y recuperos.

En materia de riesgo de mercado se puso especial énfasis en el riesgo de liquidez. Con la aprobación de la nueva Ley de Bancos y otras normas, el manejo de la liquidez será un factor cada vez más diferenciador de cara a los inversores de renta fija y a los accionistas. En 2018 el Banco Central publicó el nuevo límite de corto plazo definido por el Comité de Basilea, conocido como la razón de cobertura de liquidez (RCL), que obliga a los bancos a tener suficientes activos líquidos para cubrir sus egresos netos a 30 días. Para el año 2019 todos los bancos deben contar con un RCL del 60%, llegando al 100% en 2022. Santander Chile viene trabajando hace varios años en los temas de liquidez y tiene plenamente implementados los indicadores y políticas recomendados por el Comité de Basilea. De hecho, nuestro RCL cerró el año 2018 en 151,6%, más del doble del nivel de liquidez requerido por la norma local actual.

La nueva Ley de Bancos también definió la esperada transición de la banca chilena a BIS III. En este sentido creemos estar bastante avanzados en su implementación, la que,

a diferencia de BIS I, requiere un nivel de inversión en sistemas y herramientas para medir correctamente el consumo de capital de nuestros créditos y también los riesgos de mercado y los operacionales. Hoy ya estamos en condiciones de poder transitar a BIS III y esperamos que durante 2019 la CMF publique los nuevos modelos y ponderadores de riesgo para lograr terminar este proceso en 2020. Mientras tanto, seguiremos monitoreando nuestro nivel de capital, en línea con las normas actuales.

Al cierre de 2018 nuestro indicador de *core capital* o el patrimonio de nuestros accionistas sobre los activos ponderados por riesgo fue de 10,6%. Nuestro ratio total de Basilea, que incluye los bonos subordinados del Banco, alcanzó un nivel de 13,4%. Este sólido nivel de capital se logró no obstante el alto crecimiento del crédito y el atractivo dividendo correspondiente al 75% de las utilidades del año que pagó Banco Santander. Esto refleja los avanzados sistemas de control y optimización de capital que ha implementado nuestra institución.

Durante el período también pusimos foco en los riesgos no financieros. Dentro de estos, un tema central fue la ciberseguridad. La banca digital trae muchas ventajas para nuestros clientes y para el Banco, pero también incrementa las posibilidades de ser objeto de ciberataques y fraude. Para hacer frente a esta amenaza Santander cuenta desde hace cuatro años con una Gerencia de Ciberseguridad en nuestra División de Tecnología y Operaciones. Asimismo, la División de Riesgo contiene una unidad dedicada a controlar y supervisar el riesgo cibernético.

En 2018 lanzamos una serie de medidas para aumentar la preparación del Banco contra ciberataques. Las más importantes fueron: incrementar la inversión en ciberseguridad; una completa modernización de los sistemas operativos de los cajeros automáticos; el inicio de un proceso de total reemplazo del 1,2 millones de tarjetas sin chip por otras que sí

cuentan con este sistema (en la actualidad, el 80% de las oficinas del Banco dispone de embozadoras que permiten la emisión de un plástico nuevo en cinco minutos); la difusión a los clientes de una serie de tutoriales para evitar fraudes cibernéticos (en una primera fase estos tutoriales son voluntarios, pero a partir de abril de 2019 los clientes nuevos tendrán que conocerlos para poder empezar a operar con el Banco), y, por último, una fuerte inversión en educación de nuestros empleados en materias de ciberseguridad y *phishing* para fortalecer la primera línea de defensa.

En 2018 la acción de Santander Chile entregó a sus accionistas un retorno total del 12,0%, reflejando un precio valor libro de 3,0 veces y una razón precio utilidad de 17,1 veces. Estos indicadores son superiores al promedio de la industria bancaria y de la Bolsa en general.

Para terminar, quisiera agradecer la confianza depositada por el Directorio y los señores accionistas en esta administración. Estamos llevando adelante un Plan Estratégico que incorpora los retos que enfrenta la industria y que está preparando al Banco para responder adecuadamente a su misión de ayudar a las personas y las empresas de una manera responsable y sostenible en el largo plazo. El esfuerzo realizado durante los últimos años está rindiendo frutos, pero aún queda por hacer. Contamos con 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, nos permitirán alcanzar nuestros objetivos, reafirmando el compromiso de crear valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad.

Miguel Mata H

# Directorio

**Claudio  
Melandri  
Hinojosa**  
Presidente



**Rodrigo  
Vergara  
Montes**  
Primer  
Vicepresidente



**Félix  
de Vicente  
Mingo**  
Director  
Titular



**Orlando  
Poblete  
Iturrate**  
Segundo  
Vicepresidente



**Alfonso  
Gómez  
Morales**  
Director  
Titular





**Ana  
Dorrego  
de Carlos**  
Directora  
Titular



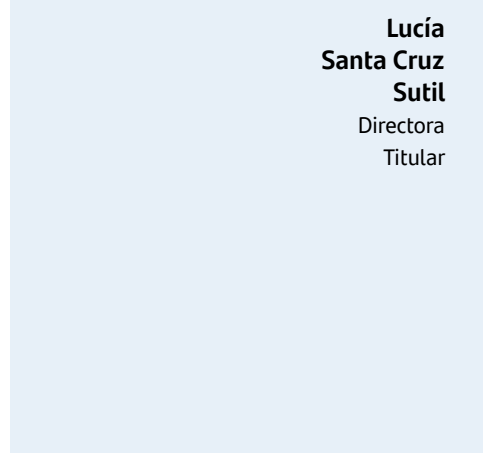
**Lucía  
Santa Cruz  
Sutil**  
Directora  
Titular



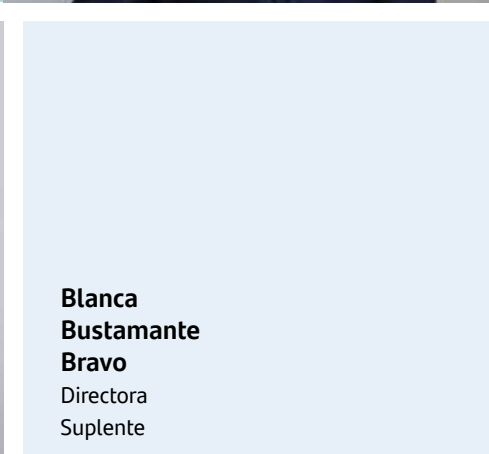
**Andreu  
Plaza  
López**  
Director  
Titular



**Blanca  
Bustamante  
Bravo**  
Directora  
Suplente



**Juan Pedro  
Santa María  
Pérez**  
Director  
Titular



**Óscar  
von Chrismar  
Carvajal**  
Director  
Suplente



### Claudio Melandri Hinojosa

Presidente

**Miembro del Directorio desde el 27 de febrero de 2018**

Es Presidente del Directorio de Banco Santander Chile y Country Head del Grupo Santander en Chile. También es Presidente de Santander Chile Holding S.A. y vicepresidente de Universia Chile S.A. Con más de 30 años de trayectoria en la industria financiera fue Gerente General de Banco Santander Chile desde enero de 2010, hasta marzo de 2018.

Inició su carrera en el Banco Concepción y en 1990 ingresó al Grupo Santander, donde ha ocupado distintos cargos de responsabilidad; entre ellos, gerente Regional, gerente de la Red de Sucursales, gerente de Recursos Humanos y gerente de la Banca Comercial. También fue vicepresidente ejecutivo de Banco Santander en Venezuela, donde se desempeñó por tres años y tuvo a su cargo la formación del área comercial de la entidad en ese país.

Claudio Melandri es contador auditor e ingeniero comercial. Además, tiene un MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez.

### Rodrigo Vergara Montes<sup>1</sup>

Primer Vicepresidente

**Miembro del Directorio desde el 12 de julio de 2018**

Fue Presidente del Banco Central de Chile entre 2011 y 2016. Entre 2009 y 2011 fue miembro del Consejo del Banco Central de Chile. Es investigador del Centro de Estudios Públicos (CEP) e investigador asociado del Centro Mossavar-Rahmani de Negocios y Gobierno de la Escuela de Gobierno (Kennedy School) de la Universidad de Harvard. Es profesor de Economía en la Universidad Católica de Chile, consultor económico y miembro de la junta directiva de varias compañías.

Se graduó en Economía de la Universidad Católica de Chile en 1985. Tiene un Ph.D. en Economía de la Universidad de Harvard (1991). Entre 1985 y 1995 trabajó en el Banco Central de Chile, ascendiendo al cargo de Economista Jefe en 1992. Ha sido asesor económico de bancos centrales y de gobiernos de varios

países de América Latina, Europa del Este, Asia y África, y consultor externo del Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo y las Naciones Unidas. Ha integrado, entre otros, el Consejo Asesor Presidencial sobre Trabajo y Equidad, el Consejo Asesor sobre el Tratado de Libre Comercio Chile-Estados Unidos, la Comisión Nacional de Ahorro y el Grupo Conicyt de Economía. Es autor de numerosos artículos publicados en revistas profesionales especializadas y ha editado varios libros.

### Orlando Poblete Iturrate<sup>1</sup>

Segundo Vicepresidente

**Miembro del Directorio desde el 22 de abril de 2014**

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 se desempeñó como rector, año en el que se integró, hasta la actualidad, a la Junta Directiva de esa casa de estudios.

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. 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.

### Félix de Vicente Mingo<sup>1</sup>

Director Titular

**Miembro del Directorio desde el 27 de marzo de 2018**

Es ingeniero comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile. Entre 2013 y 2014 fue ministro de Economía, Fomento y Turismo. Anteriormente, se desempeñó como director de Promoción de

Exportaciones (ProChile), entidad dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sus primeros pasos laborales los dio como exportador de frutas de la Región de O'Higgins y como gerente de Administración y Finanzas de Telemercados Europa, además de haber sido Presidente y socio de varias empresas, tanto en Chile como en el exterior.

Ha sido reconocido con las siguientes distinciones: "Hombre Público del Año de la Industria del Vino (2011)", "Personaje Destacado por Industria del Salmón (2012)", "Miembro del Círculo de Honor de la Universidad de Chile (2013)", "Hombre del Año de la Asociación Empresas de Software (2013)" y "Personaje Público de Empresas Consultoras de Ingeniería (2013)".

En 1999 fue nominado "Empresario del Año", en la categoría Joven, de la Universidad del Desarrollo.

### Alfonso Gómez Morales<sup>1</sup>

Director Titular

**Miembro del Directorio desde el 27 de marzo de 2018**

Es ingeniero civil de la Universidad Católica de Chile, Ph.D. del Royal College of Arts de Londres y consejero del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini.

Inició su carrera como académico del Departamento de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Católica de Chile. Fue socio fundador de empresas como Apple Chile, Unlimited y Virtualia, la primera red social desarrollada en América Latina.

Ha sido director de numerosas empresas e instituciones como el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y de Fundación País Digital, además fue consejero del Consejo Nacional de Innovación.

Fue decano de la Facultad de Ingeniería y de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez, y puso en marcha el Centro de Innovación UC, desde su rol de presidente ejecutivo de la entidad.

---

**Ana Dorrego de Carlos**  
Directora Titular

**Miembro del Directorio desde el 15 de marzo de 2015**

Actualmente desarrolla su actividad en Estrategia y Desarrollo Corporativo del Grupo Santander. Durante los últimos años ha coordinado los procesos de planificación y el seguimiento de los diferentes proyectos y unidades del Grupo. Adicionalmente, ha participado en la coordinación de procesos de M&A e integración del Grupo Santander en distintas geografías.

Además de directora de Banco Santander Chile, es directora de Santander Securities Services, entidad del Grupo Santander especializada en servicios de post-contratación a clientes institucionales.

Fue directora de Desarrollo de *e-business* en Santander y, anteriormente, se desempeñó como directora de relación con clientes corporativos y como directora comercial de la Banca Transaccional en Bankinter.

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

---

**Andreu Plaza López**  
Director Titular

**Miembro del Directorio desde el 15 de marzo de 2015**

Fue designado como responsable de la División Tecnología y Operaciones del Grupo Santander en enero de 2015. Ha estado en el Grupo desde 2012, cuando era director de Tecnología y Operaciones (Retail and Business Banking) en Santander UK.

Es licenciado en Matemáticas de la Universidad Autónoma de Barcelona, y posee diversos magísteres en el ámbito financiero y bancario de Stanford University, Insead, The Wharton School y ESADE.

Antes de unirse a Santander, fue vicepresidente ejecutivo y miembro del Comité de Dirección de Caixa Catalunya desde 1998, miembro de la Junta de Servired y también de Aula Escola Europea.

---

**Lucía Santa Cruz Sutil**  
Directora Titular

**Miembro del Directorio desde el 19 de agosto de 2003**

Es miembro de la Junta Directiva de la Universidad Adolfo Ibáñez; directora de la Compañía de Seguros Generales y de Vida La Chilena Consolidada y pertenece al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros.

Tiene un B.A. en Historia de King's College, Universidad de Londres y un M.Phil en Historia 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

**Miembro del Directorio desde el 24 de julio de 2012**

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

Se ha desempeñado como Presidente del Comité Jurídico de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras por más de 20 años y Presidente *pro tempore* del Comité de Derecho Financiero de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).

Es miembro del Consejo del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago de la Cámara de Comercio de Santiago. Es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

---

**Blanca Bustamante Bravo<sup>1</sup>**  
Directora Suplente

**Miembro del Directorio desde el 28 de abril de 2015**

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

En 1998 ingresa a Viña Concha y Toro como Head of Investor Relations posición que ocupa hasta el año 2010. En 2001 asume adicionalmente la responsabilidad de subgerente de Comunicaciones Corporativas. Actualmente ocupa el cargo de directora de Asuntos Corporativos con responsabilidad del área de relación con inversionistas en dicha empresa.

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

---

**Óscar von Chrismar Carvajal**  
Director Suplente

**Miembro del Directorio desde el 22 de diciembre de 2009**

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

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. Asimismo, es director de Banco Santander en Argentina y Perú, de la Bolsa de Comercio de Santiago y de Sinacofi.

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 30 años de experiencia en la banca.

# Administración

Banco Santander ha realizado una transformación de gran envergadura sustentada en la innovación permanente y en un modelo comercial que le ha permitido responder a los desafíos de la industria impulsando un negocio más rentable y sostenible.

22





7

8

9

10

11

12

13



10

MIGUEL MATA HUERTA  
Gerente General

1

GUILLERMO SABATER MAROTO  
Controller Financiero

2

FRED MELLER SUNKEL  
Director General Santander CIB

3

CARLOS VOLANTE NEIRA  
Gerente División Clientes y Calidad

4

JOSÉ MANUEL MANZANO TAGLE  
Gerente División Banca Empresas e Instituciones

5

MATÍAS SÁNCHEZ GARCÍA  
Gerente División Banca Comercial

6

CRISTIÁN FLORENCE KAUER  
Gerente División Jurídica

7

FRANCO RIZZA  
Gerente División Riesgos

8

RICARDO BARTEL JEFFERY  
Gerente División Tecnología y Operaciones

9

MARÍA EUGENIA DE LA FUENTE NÚÑEZ  
Gerente División Personas y Comunicaciones

11

EMILIANO MURATORE  
Chief Financial Officer (CFO)

12

SERGIO ÁVILA SALAS  
Gerente División Administración

13

RICARDO MARTÍNEZ SÁNCHEZ  
Gerente División Auditoría

# Gobierno corporativo

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

## Parámetros de actuación

Banco Santander ha definido una serie de parámetros que respaldan la gestión de su Gobierno Corporativo y que se basan en los principios propuestos por el Comité de Basilea, entre los cuales destacan:

- 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.

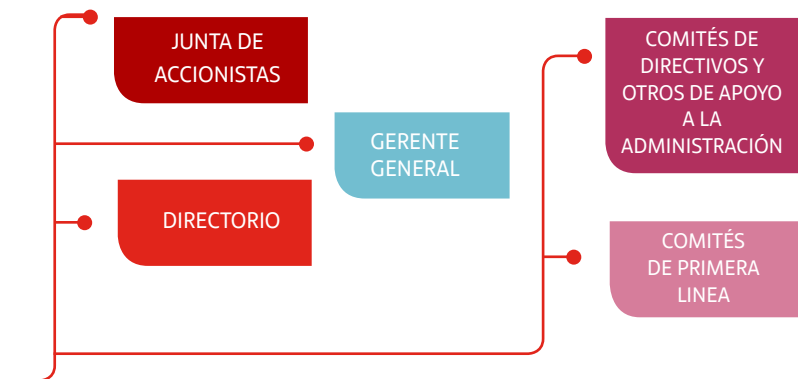
Los estándares definidos para lograr estos propósitos son los siguientes:

- 1 **Independencia de los directores:** cinco de los integrantes del Directorio son independientes.
- 2 **Participación:** los directores son miembros activos de los comités de apoyo al Directorio, como parte de la gestión de administración.
- 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).



*A la cabeza del Gobierno Corporativo está la Junta General de Accionistas, que se rige por la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, por su reglamento, por los estatutos de Banco Santander y por otras normas aplicables a las instituciones bancarias.*

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



## Órganos de Gobierno Corporativo

### Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el órgano que está a la cabeza del Gobierno Corporativo, y está regida por la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, por su Reglamento, por los estatutos de Banco Santander Chile y por otras normas aplicables a las instituciones bancarias. Su quórum para sesionar corresponde al de mayoría absoluta de las acciones emitidas con derecho a voto (salvo que los estatutos o una ley específica determine otro quórum) y en segunda citación con los accionistas presentes.

Para la celebración de la Junta es preciso cumplir una serie de requisitos formales, tales como: citación a junta por parte del Directorio, publicaciones en un diario de circulación nacional, envío de carta o correo electrónico a

los accionistas, quórum y presencia de notario público, entre otros.

La trigésima séptima Junta Ordinaria de Accionistas, que sesionó el 24 abril de 2018, aprobó la memoria, el balance general, los estados financieros, el informe de los auditores externos y la distribución de las utilidades del ejercicio 2017, correspondientes a \$564.814.778.495. Se realizó un reparto de utilidades mayor al que normalmente se hace, aumentándose de 70% a 75%. En este sentido, la Junta aprobó destinar el 25% de las utilidades del ejercicio 2017 —equivalente a \$141.203.694.624— a incrementar las reservas, mientras que el 75% restante —ascendente a la suma de \$423.611.083.871— se destinó a ser repartido

en forma de dividendos. De esta forma, el reparto de dividendos por acción fue de \$2,24791611.

Asimismo, se mantuvo a PwC Consultores, Auditores y Compañía Limitada como auditores externos, y a Fitch Ratings y Feller-Rate Clasificadora de Riesgo como clasificadores privados de riesgo local.

Además, la Junta ratificó los nombramientos de Félix de Vicente Mingo y Alfonso Gómez Morales como directores titulares independientes, y de Claudio Melandri Hinojosa como director titular de Banco Santander Chile. Junto con lo anterior, se decidió mantener las remuneraciones del Directorio según lo establecido en Junta Ordinaria de Accionistas del año 2017.

### Directorio

Es el máximo órgano dentro de la administración y representante de los intereses de todos los accionistas del Banco. Cuenta con una estructura acorde con el tamaño de la institución y sus principales funciones son: el establecimiento de lineamientos estratégicos, el seguimiento global de negocios y resultados, y el análisis de oportunidades y amenazas. Además, en forma especial, el Directorio se involucra en la gestión y toma de decisiones respecto de todos los riesgos que enfrenta el Banco. Ello implica que debe aprobar y monitorear el marco y apetito de riesgo, y su coincidencia con los planes de negocio, asegurar el correcto reporte por parte de todas las unidades y vigilar el funcionamiento de las tres líneas de defensa (negocio y origen de riesgos, control de riesgos y cumplimiento, y auditoría interna).

Durante 2018 hubo modificaciones importantes en la conformación del Directorio, ya que ante la renuncia presentada por Vittorio Corbo Lioi, con fecha 27 de febrero de 2017,

se designó como director y Presidente del Directorio a Claudio Melandri Hinojosa. Ante la renuncia presentada por los directores Roberto Zahler Mayanz y Roberto Méndez Torres, de la cual se tomó conocimiento en sesión del 27 de marzo de 2018, se nombró como directores a Félix de Vicente Mingo y Alfonso Gómez Morales, quienes además cuentan con la calidad de directores independientes. Finalmente, ante la renuncia presentada por el director suplente Raimundo Monge Zegers, de la cual se tomó conocimiento en sesión del 12 de julio de 2018, Óscar von Chrismar pasó a ocupar la vacante de director suplente, designándose en el cargo de director titular a Rodrigo Vergara Montes, quien además reviste la calidad de director independiente y primer vicepresidente.

De esta forma, el Directorio quedó integrado por: Claudio Melandri Hinojosa, Rodrigo Vergara Montes, Orlando Poblete Iturrate, Juan Pedro Santa María Pérez, Andreu

Plaza López, Ana Dorrego de Carlos, Lucía Santa Cruz Sutil, Félix de Vicente Mingo y Alfonso Gómez Morales, como directores titulares, además de Blanca Bustamante Bravo y Óscar von Chrismar Carvajal, como directores suplentes. En consecuencia, dejaron de pertenecer al Directorio en 2018: Vittorio Corbo Lioi, Roberto Méndez Torres, Roberto Zahler Mayanz y Raimundo Monge Zegers.

Los miembros del Directorio han sido elegidos por su destacada trayectoria, su alto nivel de conocimientos y vasta experiencia nacional e internacional, tanto en el sector financiero como en otros rubros ligados al negocio bancario que son de alto interés e injerencia para la administración del giro. Todos los directores integran diversos comités de apoyo al Directorio, donde se informan en detalle de la gestión de la empresa. Las sesiones de Directorio se realizan una vez al mes, y durante 2018 la asistencia de los directores en ejercicio, incluidos los suplentes, fue del 95%.

#### Iniciativas relacionadas con el Directorio

Un significativo avance que ha logrado el Directorio de Banco Santander Chile es el progresivo aumento en el número de directores independientes, con el fin de lograr una administración más neutral e imparcial, además de obtener un equilibrio balanceado en la dirección y protección de los intereses de todos nuestros *stakeholders*.

Con el fin de optimizar el funcionamiento del Directorio, en noviembre de 2018 fue revisada y aprobada una organización de la agenda anual de temas a tratar por este para cada una de sus sesiones ordinarias durante 2019, lográndose una planificación equilibrada de las materias y dando un plazo apropiado al Directorio para la revisión de dicha calendarización anual.

Así también se introdujeron algunos ajustes al Reglamento del Directorio — fundamentalmente por las modificaciones introducidas a la RAN SBIF 1-13, específicamente en lo que respecta al apartado 3.1 sobre “Gobierno Corporativo y el rol del Directorio”—, lo mismo que a la integración

de los miembros del Directorio en los distintos comités para su mejor desempeño. En relación al citado Reglamento (implementado en 2017), durante 2018 se hizo una buena evaluación respecto a que el Banco mantenga un documento que norme en forma uniforme y ordenada el funcionamiento del Directorio, ya que este recoge en gran parte la normativa local e interna sobre la materia y que está disponible en el sitio web del Banco.

En relación al documento “Procedimiento de Inducción para Nuevos Directores” —también implementado en 2017— se ha recibido un excelente *feedback* por parte de los tres nuevos directores que no habían tenido relación con el Grupo Santander en forma previa, ya que como se describe en el mismo documento, se les entregó la documentación pertinente para el correcto desempeño de sus funciones y, además, se coordinaron y realizaron reuniones con los gerentes divisionales de cada una de las áreas de Banco Santander Chile, a efecto de que estos les explicaran cómo operan sus divisiones y qué funciones y responsabilidades tiene cada una de ellas dentro de la organización.

*Un significativo avance que ha logrado el Directorio de Banco Santander Chile es el progresivo aumento en el número de directores independientes, con el fin de lograr una administración más neutral e imparcial.*

## Temas relevantes

Entre los temas más importantes revisados durante las sesiones del Directorio destacan:



**Plan Estratégico:** en 2018 el Directorio definió un nuevo Plan Estratégico que recoge las aspiraciones de los *stakeholders* y las prioridades en la gestión, para impulsar de manera sostenible un banco rentable, responsable y digital (mayor información en páginas 80 a 83).



**Ciberseguridad:** para analizar la situación del sistema financiero chileno y los resguardos con que cuenta el Banco para el monitoreo y prevención de eventos que pudieran comprometer su seguridad tecnológica.



**Nuevas tecnologías y cambios en la industria:** analizados en dos sesiones en las que participaron expertos relacionados con *fintechs* y grandes empresas tecnológicas, en la que se abordaron temas como Cloud, alianzas con emprendimientos tecnológicos e inteligencia artificial. Además, se formó una mesa de discusión entre el Comité Ejecutivo y el Directorio, para revisar el camino de la transición digital, con un nuevo foco en indicadores de digitalización.



**Banca Responsable:** para tratar la relación del Banco con áreas tales como emprendimiento, educación, medio ambiente, generación de energías renovables. En este ámbito, Santander Chile se define como un Banco responsable y se suma a las instituciones que han asumido el compromiso de garantizar un futuro sostenible (mayor información en página 93).



**Diversidad:** pasa a ser un foco estratégico para el Banco. Santander Chile quiere ser un fiel reflejo de la sociedad y, en ese plan, ser un banco diverso, abierto a todas las comunidades sin exclusión.

## Autoevaluación del Directorio

Durante 2018, la consultora externa Amrop MV Consulting (tal como lo hizo en años anteriores) asesoró al Directorio en un nuevo proceso de autoevaluación. Esta es una práctica internacional de buen gobierno corporativo que está incluida entre las normas dictadas por la autoridad bancaria chilena. El Banco la ha estado aplicando durante los últimos siete años con positivos resultados.

## Composición del Directorio

Nombre	Cargo
Claudio Melandri Hinojosa	Presidente
Rodrigo Vergara Montes	Primer vicepresidente (Independiente)
Orlando Poblete Iturrate	Segundo vicepresidente (Independiente)
Félix de Vicente Mingo	Director titular (Independiente)
Alfonso Gómez Morales	Director titular (Independiente)
Ana Dorrego de Carlos	Director titular
Andreu Plaza López	Directora titular
Lucía Santa Cruz Sutil	Director titular
Juan Pedro Santa María Pérez	Director titular
Blanca Bustamante Bravo	Directora suplente (Independiente)
Óscar von Chrismar Carvajal	Director suplente

### Nuevos comités de apoyo al Directorio

En la gestión institucional es clave la activa participación de los miembros del Directorio. Son ellos los que lideran las principales políticas y estrategias, en línea con la Misión y Visión del Banco. Por lo mismo, todos los directores integran los diversos comités de apoyo al Directorio, de tal forma de asegurar la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y garantizar la transparencia, responsabilidad, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas. Dichas instancias les permiten informarse en detalle sobre la evolución del negocio y la toma de decisiones. Los comités sesionan regularmente, con frecuencias preestablecidas, esquemas de subrogación, estatutos y actas formales, e instancias de seguimiento de las materias acordadas.

De acuerdo a recomendaciones de la actual normativa europea, Banco Santander decidió suprimir el comité de Recursos Humanos, para crear los comités de Nombramientos y Retribuciones, los cuales tienen periodicidad trimestral y están integrados por tres directores, respectivamente, con mayoría de integrantes y Presidente independientes. El comité de Nombramientos, presidido por Félix de Vicente, tiene por función la constante revisión y aplicación de las políticas y procesos de nombramiento de aquellos cargos definidos como "puestos claves" en particular, como también la revisión de estas políticas respecto de los demás miembros de la organización en general. El comité de Retribuciones, presidido por Orlando Poblete, tiene por función la revisión constante de la documentación normativa referente a la evaluación y remuneraciones de los cargos definidos como "puestos claves", y demás miembros de la organización en general.

Durante 2018 hubo cambios importantes en la estructura y composición de todos los comités de apoyo al Directorio, en atención a la designación realizada durante 2018 de Claudio Melandri, Rodrigo Vergara, Félix de Vicente y Alfonso Gómez como directores titulares de Banco Santander Chile.

#### Alco (Asset Liabilities Committee)

**Presidente:** Rodrigo Vergara

**Miembros:** Claudio Melandri, Óscar von Chrismar, Félix de Vicente y Alfonso Gómez

**Frecuencia:** mensual

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

#### Comité de Directores y Auditoría

**Presidente:** Orlando Poblete

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

**Frecuencia:** mensual

**Funciones:** supervisar el proceso de generación de los estados financieros de la institución y 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.

#### Comité de Retribuciones

**Presidente:** Orlando Poblete

**Miembros:** Alfonso Gómez y Claudio Melandri

**Frecuencia:** trimestral

**Funciones:** constante revisión de la documentación normativa referente a la evaluación y remuneraciones de los cargos definidos como "puestos claves", y demás miembros de la organización en general.

#### Comité Integral de Riesgo

**Presidente:** Alfonso Gómez

**Miembros:** Óscar von Chrismar, Claudio Melandri, Lucía Santa Cruz, Blanca Bustamante y Juan Pedro Santa María

**Frecuencia:** quincenal

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

#### Comité Estratégico

**Presidente:** Claudio Melandri

**Miembros:** Rodrigo Vergara, Félix de Vicente, Alfonso Gómez, Lucía Santa Cruz, Blanca Bustamante y Óscar von Chrismar

**Frecuencia:** trimestral

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

#### Comité de Nombramientos

**Presidente:** Félix de Vicente

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

**Frecuencia:** trimestral

**Funciones:** constante revisión y aplicación de las políticas y procesos de nombramiento de aquellos cargos definidos como "puestos claves" en particular, como también la revisión de estas respecto de los demás miembros de la organización en general.



## Comité de Mercados

**Presidente:** Óscar von Chrismar

**Miembros:** Rodrigo Vergara, Claudio Melandri y Alfonso Gómez

**Frecuencia:** mensual

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

## Comité de Análisis y Resolución (CAR) Prevención de Blanqueo de Capitales

**Presidente:** Juan Pedro Santa María

**Miembros:** Óscar von Chrismar y Lucía Santa Cruz

**Frecuencia:** mensual

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

## Comité de Directores y Auditoría (CDA)

La Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas exige a las entidades que reúnen ciertas características contar con un Comité de Directores cuyas funciones también están establecidas en dicha ley.

Así también, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) dispone por norma que los bancos deben contar con un Comité de Auditoría dependiente del Directorio, y precisa sus funciones a través de dicha normativa.

La Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos exige, por su parte, que las sociedades que estén registradas en dicho país, como Banco Santander Chile, cuenten con un Comité de Auditoría.

Cabe señalar que la SBIF permitió a los bancos que los 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, las normas de la SBIF y las disposiciones de la Ley Sarbanes-Oxley incluyen en referencia a los comités de auditoría.

De acuerdo a los Estatutos del Comité de Directores y Auditoría, éste se integra con tres directores que tengan las condiciones de independencia suficientes. Al inicio del ejercicio 2018 fueron miembros del Comité Orlando Poblete Iturrate, Presidente, Blanca Bustamante Bravo, vicepresidente y Roberto Zahler Mayanz, vicepresidente. Y ha actuado como secretario el director Juan Pedro Santa María Pérez.

En marzo de 2018 renunció Roberto Zahler Mayanz 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 nombró en su reemplazo, para abril de 2018, al director Félix de Vicente Mingo, quien se incorporó como director independiente.

En julio de 2018 el Directorio nombró a Rodrigo Vergara Montes como director titular independiente y en agosto de 2018 lo designó como vicepresidente en el Comité de Directores y Auditoría, en reemplazo de Blanca Bustamante Bravo.

El Comité se reunió durante el ejercicio 2018 en 12 oportunidades, 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 2018



#### 1. 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 en diciembre de 2017, haciéndose seguimiento de los trabajos planificados en cada sesión. Cabe señalar que el programa se ha cumplido totalmente al término del año.

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



#### 2. 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 2018 a la firma PwC Consultores, Auditores y Compañía Limitada, que se había desempeñado como firma auditora durante 2017. Asimismo, dicha empresa fue la elegida por la Junta de Accionistas. 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 hace en su informe final dan motivo a un estricto seguimiento monitoreado por el Comité mes a mes, corroborando que al cierre del año todas se hayan cumplido.



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

*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 y en particular de la suficiencia de provisiones.*



#### 4. Seguimiento de auditorías

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





## 5. Operaciones con partes relacionadas

Una de las tareas que la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas entrega al Comité de Directores es pronunciarse sobre las operaciones que el Banco realiza con empresas o personas que tengan vinculación por propiedad o por gestión, en los términos que la ley define. El objeto de este análisis es que tales negocios se hagan en condiciones de mercado, es decir, que los términos convenidos sean justos. El Comité ha dedicado bastante tiempo al análisis de estas operaciones, particularmente en contratos de servicios tecnológicos para el Banco, los que el Grupo Santander provee a través de entidades profesionales especializadas logrando así una tecnología no solo homogénea sino que también 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.



## 6. Cumplimiento y prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo

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

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



## 7. Buzón confidencial del Comité de Directores y Auditoría

El Comité tiene a disposición de los empleados del Banco y sus proveedores, un sistema de comunicación que es confidencial, administrado por un proveedor externo líder

en estas materias a nivel internacional y por medio del cual estos pueden dirigirse directamente con el Comité para darle a conocer situaciones irregulares, conflictivas o potencialmente peligrosas. Si bien el Comité recibe regularmente muchas comunicaciones que son motivo de investigación y de diferentes soluciones, con el propósito de darle aún más visibilidad se implementó durante el mes de junio un plan de difusión a toda la organización que contempló una noticia y *banner* en Intranet, más una gráfica en los ascensores; y posteriormente una presentación en el Comité de Directivos. Adicionalmente a ello, respecto a Proveedores, también se implementó una campaña de difusión que consideró un aviso informativo y un *disclaimer* instalado en la plataforma de contratación y seguimiento de los mismos. Por último, en octubre se publicó una encuesta a todos los empleados del Banco con la finalidad de averiguar su grado de conocimiento sobre el canal de denuncias y los aspectos de mejora que se pudieren implementar. Sus resultados han sido clave para enfrentar nuevos desafíos en su administración y promoción.



## 8. 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. En razón de la relevancia que cada día reviste el riesgo reputacional para el Banco, la Fiscalía ha dividido cada presentación de juicios por cuantía y riesgo reputacional. Esta información incluye cualquier asunto tanto en Santiago como en regiones y su correspondiente estado procesal.

## Política retributiva

En la Junta Ordinaria de Accionistas — organismo que define anualmente la remuneración de los directores— de abril de 2018 se acordó mantener los honorarios aprobados en la Junta Ordinaria de Accionistas del año anterior, vale decir, el honorario mensual de cada director del Banco se mantuvo en 250 UF, lo mismo que en los casos del Presidente del Directorio (500 UF) y de los vicepresidentes (375 UF).

Asimismo, el honorario de los directores que integran uno o más comités (excluido el Comité de Directores y Auditoría y el Comité Integral de Riesgo) permaneció en 30 UF por cada sesión del comité respectivo a la que asistan. Los honorarios de los presidentes de cada comité tampoco sufrieron alteraciones y siguen percibiendo el doble de la suma mencionada por asistencia a las sesiones que corresponda.

En relación a los directores que integren el Comité Integral de Riesgo, cuya frecuencia es de dos sesiones mensuales, seguirán percibiendo un honorario de 15 UF por cada sesión a la que asistan. En tanto, el Presidente de este comité mantendrá la suma de 30 UF por cada sesión.

Respecto de la remuneración de los miembros del Comité de Directores y Auditoría, tampoco hubo modificaciones a sus honorarios. El Presidente del Comité continuará percibiendo un honorario mensual de 230 UF, mientras que los otros directores recibirán 115 UF, por asistencia a cada sesión con un tope de una sesión mensual. Cabe destacar que la diferencia en la remuneración establecida en este comité se debe a que la misma ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, en su artículo 50 bis, establece el parámetro mínimo de remuneración que debe recibir cada director que integre este comité.

De este modo, durante 2018 se pagó a los directores por concepto de honorario mensual la suma de \$1.188.973.250 con cargo al resultado del ejercicio.

## Remuneración del Directorio

Nombre	Remuneración mensual	Remuneración mensual adicional por integración comités
Claudio Melandri Hinojosa	500 UF	0 UF Comité ALCO 0 UF Comité Integral de Riesgos 0 UF Comité de Retribuciones 0 UF Comité de Mercados 0 UF Comité Estratégico (Presidente)
Rodrigo Vergara Montes	375 UF	60 UF Comité ALCO (Presidente) 115 UF Comité de Directores y Auditoría 30 UF Comité Estratégico 30 UF Comité de Mercado
Orlando Poblete Iturrate	375 UF	230 UF Comité de Directores y Auditoría (Presidente) 60 UF Comité de Retribuciones (Presidente)
Félix de Vicente Mingo	250 UF	30 UF Comité ALCO 115 UF Comité de Directores y Auditoría 30 UF Comité Estratégico 60 UF Comité de Nombramientos (Presidente)
Lucía Santa Cruz Sutil	250 UF	30 UF Comité Estratégico 30 UF Comité Análisis y Resolución (CAR) 15 UF Comité Integral de Riesgos
Alfonso Gómez Morales	250 UF	30 UF Comité ALCO 30 UF Comité Integral de Riesgos (Presidente) 30 UF Comité Estratégico 30 UF Comité de Mercados 30 UF Comité de Retribuciones
Juan Pedro Santa María Pérez	250 UF	60 UF Comité Análisis y Resolución (CAR) (Presidente) 15 UF Comité Integral de Riesgos
Blanca Bustamante Bravo	250 UF	15 UF Comité Integral de Riesgos 30 UF Comité Estratégico 30 UF Comité de Nombramientos
Óscar von Chrismar Carvajal	250 UF	15 UF Comité Integral de Riesgos 60 UF Comité de Mercados (Presidente) 30 UF Comité ALCO 30 UF Comité Estratégico 30 UF Comité de Nombramientos 30 UF Comité Análisis y Resolución (CAR)

*Los directores titulares Ana Dorrego de Carlos y Andreu Plaza López no se incluyen en el cuadro por cuanto no perciben remuneración, en atención a que son directivos del Banco Santander, SA (España). / Las remuneraciones de Claudio Melandri Hinojosa por su participación en comités de apoyo al directorio corresponden a 0 UF, en atención a que él ha renunciado a percibirlas. / Los integrantes de cada uno de los comités fueron designados en la reunión ordinaria N° 503 del Directorio del Banco, celebrada el 12 de julio de 2018, y en la sesión N° 508, de 18 de diciembre de 2018.*

## Comité de Dirección y Comité de Gerentes

El Comité de Dirección encabeza al conjunto de comités de primera línea del Banco y su objetivo es alcanzar una gestión y ejecución de excelencia. Bajo su responsabilidad se encuentran las funciones de coordinación de las estrategias y negocios, seguimiento en detalle de los resultados, transmisión de las directrices del Directorio, y análisis de las oportunidades y amenazas. Componen este comité el Gerente General y los catorce principales directivos del Banco, quienes representan las áreas de Negocio, de Riesgos y de Apoyo. Sus sesiones tienen una frecuencia semanal y, cada seis meses, realiza una reunión especial para revisar la marcha de la institución.

En tanto, el Comité de Gerentes encabeza los demás comités de apoyo a la administración y está conformado por los principales directivos del Banco, seleccionados en función de sus méritos y criterios corporativos. Aquí reside la principal instancia de comunicación de estrategias y seguimiento de los resultados del Banco, y una de sus funciones más relevantes es la difusión de iniciativas, negocios específicos y recepción de la retroalimentación correspondiente. La frecuencia de sus sesiones es mensual. Los directivos tienen la obligación de transmitir a sus equipos en el plazo de una semana los temas abordados en la sesión. En equipos más grandes, esta retransmisión se hace en cascada, pues el objetivo es que todos los empleados estén informados de las materias que le competen a este comité.



*El Comité de Dirección está compuesto por el Gerente General y los catorce principales directivos del Banco, quienes representan las áreas de Negocio, de Riesgos y de Apoyo.*

## Diversidad, Inclusión y Género

Para Santander Chile impulsar equipos diversos en experiencias, perfiles, procedencias, género, edad y creencias, permitirá diseñar e implementar soluciones innovadoras y vinculantes con los clientes y la sociedad. Todo esto con el firme propósito de la igualdad de oportunidades y el respeto por las diferencias.

En este sentido y en el marco de la representación equitativa de hombres y mujeres en la fuerza laboral y dirección del

Banco, se busca generar igualdad de oportunidades de desarrollo profesional y equidad salarial, con foco en aumentar el número de mujeres en la composición del Directorio y cargos de liderazgo.

Grupo Santander Chile cuenta actualmente con representación de tres mujeres en su Directorio, quienes son valoradas por su vasto y profundo conocimiento, siendo altamente reconocidas en el mercado.

# Cumplimiento

Esta gerencia tiene a su cargo los crecientes desafíos de probidad y temas tan importantes como la supervisión del cumplimiento de los manuales internos, leyes y normativa internacional; la aprobación, venta, seguimiento y postventa de los productos; prevención de blanqueo de capitales, y el riesgo reputacional.

Alineada con la estrategia corporativa y el modelo de negocios, la Gerencia de Cumplimiento es la encargada de llevar adelante estos desafíos a través de la gestión de cuatro riesgos:

34

**Riesgo de cumplimiento regulatorio:** es el riesgo de incumplimiento por parte del Banco, de las normas o de las expectativas del regulador que pudiera dar lugar a sanciones legales o regulatorias.

**Riesgo de conducta:** es el riesgo de que acciones de personas o del Banco en su conjunto pudieran arrojar malos resultados para los clientes o los mercados en los que opera.

**Riesgo de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:** consiste en evitar que la institución sea utilizada como vehículo para el lavado de activos o el financiamiento de grupos terroristas.

**Riesgo reputacional:** es el riesgo de un impacto económico negativo, actual o potencial, debido a un menoscabo en la percepción del Banco por parte de los empleados, clientes, accionistas/ inversores y sociedad en general.

Cumplimiento gestiona estos riesgos por medio de un área transversal encargada de la coordinación, el gobierno, la planificación y la consolidación, a través de procesos, sistemas de información y reportes.

Durante 2018 finalizó la implementación en todas sus fases del programa de transformación de la función de cumplimiento denominado Target Operating Model (TOM), que se inició en 2016 y cuyo objetivo fue elevar la función de cumplimiento en línea con los mejores estándares de la industria financiera a nivel mundial. A través de este modelo se fortaleció el rol de la gerencia de Cumplimiento como una segunda línea de defensa que, como tal, ejerce los controles, seguimientos y verificaciones de la aplicación de los riesgos que gestiona. De esta manera, la primera línea de control, conformada por las áreas de negocio y de soporte, reporta periódicamente a Cumplimiento sobre las incidencias acontecidas, en el caso de que existan, y esta gerencia es la responsable de informar a la alta dirección para que se gestionen y pongan en marcha las medidas correctoras y de mitigación que sean necesarias.

Una vez finalizadas las fases de la implementación, se estableció un Programa de Cumplimiento anual, conforme al Marco Corporativo de Cumplimiento y Conducta, y en cumplimiento con los requerimientos del Banco Central Europeo (ECB), considerando el tamaño y la complejidad del país. El objetivo de este programa es reflejar la materialización del TOM en la función de cumplimiento y conducta, detallando las actividades en modo BAU y

En resumen, el programa anual considera los siguientes conceptos:



las prioridades a abordar durante el año. Este programa contiene actividades planificadas que dan cobertura a la gestión de los riesgos de la función de cumplimiento y conducta (coordinación entre funciones de control y reporting a la Dirección).

La Gerencia de Cumplimiento es auditada por la Dirección de Auditoría Interna, tercera línea de defensa que evalúa periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos aplicados por Cumplimiento sean adecuados y efectivos considerando su parámetro de acción. Asimismo, realiza las pruebas y revisiones necesarias para comprobar que se aplican los controles y elementos de supervisión apropiados, y que se cumplen las normas y procedimientos definidos por el Banco.

## Gobierno y modelo organizativo

Cumplimiento reporta jerárquicamente a la División Jurídica y funcionalmente al Directorio y a los comités de Directores y Auditoría, Integral de Riesgos y al Comité Global de Cumplimiento. Asimismo, participa, entre otros, en los siguientes comités:

- 1 **Comité de Análisis y Resolución (CAR) y Comité PreCAR**
- 2 **Comité Local de Comercialización**
- 3 **Comité de Riesgo No Financiero**
- 4 **Comité de Carteras**
- 5 **Comité de Seguimiento Normativo**
- 6 **Comité de Proveedores**
- 7 **Comité de Ciberseguridad**
- 8 **Comité de Donaciones**
- 9 **Comité de Sostenibilidad**
- 10 **Comité de Reclamos**

Los comités Global de Cumplimiento, Local de Comercialización y de Seguimiento Normativo son organizados directamente por la gerencia de Cumplimiento, en donde dicha área tiene voz, voto y gestiona propuestas y mejoras.

Además, Cumplimiento acude como invitado permanente al Comité de Directores y Auditoría, al Comité de Análisis y Resolución (CAR), al PreCAR y al Comité Integral de Riesgos.

## Nuevas exigencias

La nueva normativa incorporada a la Ley General de Bancos, establece renovados requerimientos de capital que van en línea con los estándares recomendados por Basilea III, además de agregar modificaciones referidas al secreto y la reserva bancaria, al directorio de los bancos, a las medidas para la regularización temprana, a la liquidación forzosa, a los delitos concursales bancarios y a la garantía estatal a los depósitos. Así también resulta relevante el proceso de integración de las funciones de la actual Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a la Comisión para el Mercado Financiero, lo que redundará en la dictación y puesta en vigencia de una serie de normas de carácter general enfocadas a regular en detalle los nuevos requerimientos de capital incorporados en la nueva ley.

En este sentido, Banco Santander y la banca chilena en general enfrentan el desafío de cumplir con las exigencias que importa una legislación bancaria moderna unida a nueva estructura funcional del regulador, en lo que constituye uno de los cambios más importantes de los últimos 30 años en el negocio bancario, el que debiera contribuir a dar fortaleza al sistema financiero chileno.



# Hitos 2018

1.

### Actualización del Código General de Conducta

El Código General de Conducta recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todos los empleados del Grupo Santander y constituye, por ello, el elemento central del Programa de Cumplimiento del Grupo.

La observancia del Código General de Conducta y la normativa interna es, asimismo, un mecanismo para la prevención del riesgo reputacional del Grupo que pudiera derivarse de los potenciales incumplimientos de los mismos.

2.

### Procedimiento para la inclusión de cláusulas anticorrupción en los contratos con socios de negocio e intermediarios

El Grupo Santander mantiene un compromiso firme y decidido en la lucha contra cualquier forma de corrupción, ya sea en el sector público o en el privado (tolerancia cero).

A fin de cumplir con el compromiso anterior, el Banco actualizó en 2018 su Política de Prevención de la Corrupción en la que se contempla de manera expresa la prevención de la corrupción y del cohecho, de acuerdo con lo dispuesto en el Modelo Corporativo de Corporate Defense de Grupo Santander.

Como parte de esta Política se definió un procedimiento para la inclusión de cláusulas anticorrupción en los contratos que suscriba Banco Santander Chile con agentes, intermediarios, asesores y socios de negocio, en el ámbito del negocio de Corporate & Investment Banking (CIB), y que tiene por objetivo establecer criterios para orientar a la asesoría jurídica en la redacción de estas cláusulas así como los estándares en materia de prevención de la corrupción en Banco Santander Chile.

3.

### Política de Prevención de la Corrupción

La Política de Prevención de la Corrupción, actualizada en 2018, establece los elementos que se han de cumplir en Banco Santander en materia de prevención de la corrupción, sin perjuicio de la adopción de controles adicionales derivados de normativas u obligaciones locales más exigentes en esta materia.

Los elementos preventivos que se recogen en la presente política están orientados a mitigar y prevenir el riesgo de corrupción y soborno en el Grupo:

#### Controles específicos:

- Directrices en materia de regalos e invitaciones a funcionarios públicos.
- Directrices en las actuaciones de agentes, intermediarios, asesores y socios de negocio.
- Directrices en materia de regalos e invitaciones a los empleados del Grupo.

#### Canal de denuncias

Es el instrumento a través del cual los empleados pueden poner en conocimiento de la Función de Cumplimiento, de manera confidencial, los incumplimientos de la presente política de los que tengan conocimiento en el ámbito de sus funciones profesionales.

#### Formación

Con carácter obligatorio, todos los empleados deberán realizar una formación específica en materia de prevención de la corrupción y el lavado de dinero, que recogerá las principales advertencias y criterios para evitar conductas no adecuadas por parte de los empleados del Grupo.

4.

### Política de Sanciones

Implementar medidas y procedimientos para el control de personas o entidades sometidas a restricciones, países prohibidos y operaciones restringidas.

5.

### Política de Quality Assurance

Guías y elementos necesarios para valorar y controlar las diferentes áreas y unidades del Grupo, para asegurar la gestión y control en materias PBC/FT.

6.

### Política de Banca Privada

Describe los principios, medidas o procedimientos en Banca Privada, debida diligencia, confección del expediente, visitas o entrevistas a clientes, entre otros asuntos.

7.

### Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)

En diciembre de 2018 el Responsible Officer (RO) del Banco Santander certificó en el sitio web del Internal Revenue Service (IRS) el cumplimiento de los requisitos de Cuentas Preexistentes llamado "COPA" para 2014, 2015 y 2016 y los requisitos relacionados al Programa de Cumplimiento FATCA que corresponde a la certificación periódica de 2017.

## Promoción de la cultura de riesgos

Como ya se viene trabajando hace algunos años, durante 2018 se continuó con la internalización de la gestión de riesgos para que todos los colaboradores sean conscientes de los riesgos presentes en el trabajo diario y puedan generar cambios de conductas y hábitos frente a situaciones cotidianas. Se desarrollaron distintas iniciativas que buscaban dar a conocer los riesgos, entregar herramientas para identificarlos y cómo se debe actuar cuando están expuestos a ellos, reforzando la importancia del debate y del reporte oportuno.

Para lograr este cambio se realizó difusión y reforzamiento permanente en los distintos medios de comunicación internos de los que dispone el Banco y también se desarrollaron campañas comunicacionales con amplia cobertura y dirigidas a todos los colaboradores. Junto con esto se diseñó e implementó una serie de instancias formativas, algunas presenciales y otras remotas como *e-learning* de temas específicos, que han sido aprobados por más del 80% de los colaboradores, además de charlas o sesiones divulgativas relacionadas con riesgos, abiertas a toda la organización, las que contaron con un alto nivel de asistencia.

Un aspecto destacado es que la cultura de riesgos forma parte de los procesos de recursos humanos. Específicamente, en el reclutamiento y selección a los candidatos se les enfatiza la importancia de una adecuada gestión de los riesgos, tema que se profundiza una vez que se realiza la jornada de integración para los nuevos ingresos.

La incorporación de la gestión de riesgos en la evaluación de desempeño 2018 para todos los altos ejecutivos del Banco también ha marcado un hito relevante. En la encuesta de Compromiso, las preguntas relacionadas con la Cultura de Riesgos alcanzaron una tasa de respuesta positivas de un 88%. Así también, una nueva iniciativa de reconocimiento relacionado con la Cultura de Riesgos fue lanzada en octubre a través del aplicativo Star Me Up, la que tuvo un reconocimiento virtual traducido en 748 estrellas.

## Transparencia y derechos del consumidor

El circuito de aprobación y modificación de productos y servicios que comercializa el Banco logró consolidarse durante 2018. Las áreas de negocios reconocen la importancia que tiene el *governance* establecido, así como también la trazabilidad de los ajustes que van teniendo los productos a lo largo de su ciclo de vida. Productos como Santander Wallet —que responde a las necesidades digitales de los clientes—, Seguro Fraude Pyme, Seguro Desgravamen Multisocio o el Nuevo Plan Santander Empresas —orientado al mundo de las Pymes— son un claro ejemplo de lo anterior.

En lo que respecta a Derechos del Consumidor, Cumplimiento ha participado en las mesas lideradas por la División de Clientes y Calidad para abordar las modificaciones que sufrirá la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y que entra en vigencia en marzo de 2019.

Otros dos aspectos relevantes durante el año 2018, relacionados con el riesgo de conducta en la comercialización de productos y servicios, han sido los avances en la formación de los equipos de venta y la remuneración variable de los mismos, incorporando a Cumplimiento como parte de los procedimientos relacionados con el fin de velar por la mitigación de dicho riesgo asociado.

## Comercialización de productos

El departamento de Gobierno de Productos y Protección al Consumidor —dependiente de la Gerencia de Cumplimiento— es el responsable de gestionar el riesgo de conducta en la comercialización de productos y servicios que ofrece el Banco. Sus lineamientos están definidos en el Marco Corporativo de Comercialización de Productos y Protección al Consumidor, del cual se desprenden políticas y procedimientos corporativos que han sido adaptados y aprobados localmente.

El Marco Corporativo de Comercialización de Productos y Protección al Consumidor fue actualizado en 2017 y se ha desarrollado a través de diferentes documentos que han sido aprobados por el Comité Local de Comercialización. La correcta implementación y seguimiento de estos documentos es responsabilidad del Departamento de Gobierno de Productos y Protección al Consumidor:

- Procedimiento de aprobación de productos y servicios
- Procedimiento de seguimiento de productos y servicios
- Procedimiento de aprobación y seguimiento de productos y servicios con origen en operaciones societarias
- Política de admisión, seguimiento y control de riesgos fiduciarios
- Procedimiento de aprobación y seguimiento de proveedores de custodia de activos propios y/o clientes
- Política de protección al consumidor
- Procedimiento para la formación en la venta de productos y servicios

El Comité Local de Comercialización, es un comité de Alta Administración que supervisa la gestión adecuada del riesgo de conducta que deriva de la comercialización de productos y servicios. Actualmente este Comité (estatutario) sesiona con una periodicidad mensual o en circunstancias particulares que así lo ameriten.

En 2018, el volumen de aprobaciones de nuevos productos o modificaciones aumentó 48% respecto a 2017. Esto ha permitido tener un mayor control y seguimiento de los productos que comercializa el Banco. Además, la incorporación del seguimiento de los tres primeros meses de venta de los nuevos productos y su presentación en el Comité Local de Comercialización ha permitido tener una continuidad necesaria en la aprobación de los mismos.

# Cambios normativos relevantes

En 2018 hubo una serie de modificaciones normativas en distintos ámbitos, ya sea a nivel local o del Grupo, que son relevantes en materia de cumplimiento y prevención.

## 1

### Normativa Nacional

#### Diario Oficial

- Ley 21.000 crea la Comisión para el Mercado Financiero: con fecha 14 de diciembre de 2017 se publica en el Diario Oficial la ley 21.000, la cual entró en vigencia el día 15 de enero de 2018 dando paso a una nueva institucionalidad bancaria. Con la promulgación de esta ley deja de existir la Superintendencia de Valores y Seguros y se crea la Comisión para el Mercado Financiero. Esta última tiene por objetivo principal velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero.
- Ley 21.096 de Protección de datos personales: con fecha 16 de junio de 2018 se publica la ley 21.096 de artículo único, la cual otorga rango constitucional a la protección de datos personales, mencionándolos en el artículo 19 numeral cuarto de la Constitución.
- Ley 21.121 modifica Código Penal y Ley 20.393: con fecha 20 de noviembre de 2018 se publica la ley 21.121 la cual tipifica cuatro nuevos delitos a la ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Los delitos tipificados son negociación incompatible, corrupción entre privados, apropiación indebida y administración desleal. Además, se incluyó un aumento de penas para personas jurídicas por delitos contemplados en esta misma ley, se agregó la inhabilitación de personas naturales, se amplió el concepto del delito de cohecho, se aclaró el concepto de regalos corporativos, entre otros.

#### Comisión para el Mercado Financiero

- Norma de carácter general N° 412: con fecha 1 de julio de 2018 entró en vigencia esta norma de carácter general, la cual instruye que corredores de bolsa, agentes de valores, administradoras generales de fondos, agentes comercializadores de cuotas de fondos y administradoras de carteras deben someterse a un examen que evalúa sus conocimientos respecto a finanzas y funcionamiento del mercado de valores.

#### Servicio de Impuestos Internos

- Circular N° 31: publicada con fecha 23 de mayo de 2018, establece la forma en que los bancos e instituciones afectas a normativa CRS (Common Reporting Standard) deben cumplir con los requerimientos de debida diligencia y *reporting* al Servicio de Impuestos Internos.

#### Banco Central y Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

- En términos generales el Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras buscaron robustecer dos temas: liquidez y ciberseguridad.
- Sobre las tarjetas de pago el Banco Central, con fecha 26 de diciembre, dictó una normativa que complementa y amplía las disposiciones contenidas en la ley 20.950 sobre regulación de medios de pago. Esta última norma busca aumentar la oferta de tarjetas dentro del mercado de medio de pago minorista flexibilizando los requisitos para que marcas extranjeras operen en Chile. Además de permitir nuevas modalidades de funcionamiento posibilitando el contrato con otro operador.
- Previo a esto y de forma relacionada a la regulación de medios de pago, la Unidad de Análisis Financiero dictó con fecha 13 de noviembre la Circular N° 58, la cual instruye sobre medidas de prevención de delitos financieros a los operadores de tarjetas de pago con provisión de fondos.
- Ambas normas apuntan a actualizar y precisar la regulación del mercado de medios de pago minorista.

- Respecto a liquidez, el Banco Central de Chile dictó la Circular N° 3013-810. Esta modifica el Capítulo III.B.2.1 del Compendio de Normas Financieras referido a las "Normas sobre la gestión y medición de la posición de liquidez de las empresas bancarias", la cual apunta al aumento progresivo del LCR contado desde enero 2019 a enero 2022 debe llegar a 0,9. (publicado con fecha 7 de agosto de 2018)
- Respecto a la ciberseguridad, el Banco Central dictó la Circular N° 604 la cual mejora y actualiza el Procedimiento de Continuidad Operacional en los sistemas de pago de alto valor del sistema LBTR. Por otra parte, la SBIF dictó la Circular 3.640 y la Carta Circular N°6, ambas apuntan al registro y reporte de los eventos y sospechas fraude cibernético que se realicen contra la banca deben ser informadas y reportadas a la SBIF de manera consistente y con periodicidad mensual.
- Por último, el BCCH con fecha 21 de junio, a través de un acuerdo, suprimió la tasa de retorno del encaje en moneda nacional. (Acuerdo sesión ordinaria N°2156).

## 2

### Normativa Internacional

#### Cortes Generales (España)

- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales: emitida con fecha 6 de diciembre de 2018. Busca regular la protección de derechos personales y digitales. Este texto legal regula derechos y libertades asociados al entorno de internet como la neutralidad de la red (en un sentido de que no conoce fronteras físicas fáciles de determinar), el acceso universal, los derechos sobre seguridad de información contenida en ella y busca dar educación digital. También crea el derecho al "olvido", a la portabilidad y el testamento virtual. Relaciona la protección de la garantía o derecho a la intimidad con la facultad de la conexión y desconexión a internet.



# Modelo de Riesgo Reputacional

Durante 2018 también se avanzó en la estructuración del riesgo reputacional como función independiente a otros riesgos.

Cabe recordar que en septiembre de 2017 el Directorio ya había aprobado el Modelo de Riesgo Reputacional. Este se basa en un enfoque eminentemente preventivo, pero también en procesos eficaces de gestión de crisis. El objetivo es que la gestión del riesgo reputacional se integre tanto en las actividades de negocio y de soporte, como en los procesos internos, y que las funciones de control y supervisión del riesgo lo incorporen como parte de sus actividades.

De esta forma, el Modelo de Riesgo Reputacional implica un entendimiento integrado, no solo de las actividades y procesos del Banco en el desarrollo de su actividad, sino también de cómo es percibido por los grupos de interés (empleados, clientes, accionistas e inversores y sociedad en general) en sus

diferentes entornos. Este enfoque exige una estrecha coordinación entre las funciones de gestión, soporte y control con los diferentes grupos de interés.

Para garantizar la correcta implantación del modelo y de las políticas socioambientales se creó una Mesa de Trabajo de Riesgo Reputacional, instancia que reporta los temas tratados al Comité Global de Cumplimiento.

Cabe señalar que dentro del modelo de riesgo reputacional, en 2016 fueron aprobadas las políticas socioambientales que establecen los criterios que Grupo Santander debe aplicar en relación al otorgamiento de productos y servicios financieros en los siguientes sectores: energéticos, en la búsqueda de soluciones más respetuosas con el medio ambiente y la energía generada a partir de fuentes sostenibles; *soft commodities*, con el fin de ayudar a mejorar la sostenibilidad de las materias primas agrícolas en la cadena de suministro; y defensa,

en resguardo de la paz, la seguridad, la defensa y la estabilidad de los países, con respeto de las convenciones internacionales que han identificado armas que causan daño humanitario. Si bien varias de estas disposiciones ya existían, se buscó reunir las en un solo documento.

La política establece dos tipos de actividades, aquellas prohibidas y que por tanto en las que el Banco no puede participar (extracción y venta de especies nativas, deforestación, centrales nucleares, fabricación de minas antipersonales, entre otras), y aquellas restringidas (actividades relacionadas con recursos forestales, centrales de biomasa y generación de energía nuclear, entre otras), en las que la División de Riesgos y la respectiva área de negocios deben evaluar los impactos sociales y ambientales de la operación, el cumplimiento de ésta política y de los Principios del Ecuador, cuando apliquen.

	Energía	Soft Commodities	Defensa
Definición	Abarca todas aquellas actividades asociadas al sector (hídrica, carbón, nuclear, arenas bituminosas, petróleo y gas) y a todo tipo de financiación, <i>equity</i> y servicios de asesoría.	Implica todas las actividades que impactan en los recursos forestales (madera, papel, celulosa, biocombustibles, aceite de palma y soja, caucho y actividades ganaderas y agrícolas) y a todo tipo de financiación, <i>equity</i> y servicios de asesoría.	Todo lo relacionado con material de defensa y tecnologías de doble uso.
Prohibidas	Las centrales térmicas de carbón en desarrollo o construidas, reformas a centrales térmicas de carbón operativas, centrales nucleares que no cumplan las características señaladas en la política, grandes represas y el desarrollo, construcción o expansión de proyectos de arenas bituminosas en países no designados según los Principios del Ecuador.	Deforestación (zonas declaradas alto valor ecológico), desarrollos en turberas en países no designados según los principios del Ecuador y extracción y venta de especies nativas de madera sin certificado.	Sin relación comercial con organizaciones (ni sus filiales) que fabriquen, comercialicen o distribuyan material de defensa o tecnologías de doble uso.
Restringidas	Proyectos de exploración y producción de petróleo y gas, operaciones con grupos energéticos relacionados con carbón, operaciones relacionadas con la generación de energía nuclear, centrales eléctricas de biomasa y el desarrollo, construcción o expansión de proyectos de arenas bituminosas.	Procesos que tengan un impacto ambiental en bosques de alto valor ecológico y/o social incluidos en la lista de patrimonio mundial de la UNESCO. La extracción de especies nativas, desarrollos en zonas boscosas que hayan sufrido incendios o deforestación masiva en los últimos cinco años, operaciones o clientes relacionados con países no designados en los siguientes subsectores: madera, pulpa de celulosa y papel, aceite de palma, soja, biocombustibles y actividades ganaderas.	Todas las operaciones que se relacionen con la fabricación, comercio o distribución de material de defensa o tecnologías de doble uso que no respeten las convenciones y tratados sobre la no proliferación de armas.



## Áreas sensibles

Desde la aprobación del Modelo de Riesgo Reputacional se ha trabajado en la difusión del mismo, principalmente con las áreas más sensibles del Banco. El foco principal es la prevención del riesgo reputacional mediante la aplicación de las políticas socioambientales a los clientes del sector de energía, defensa y *soft commodities*.

También hubo asesoramiento sobre decisiones de negocio relacionadas con consultas de clientes y/u operaciones que podían revestir un componente reputacional, trabajando de la mano con Riesgos y las unidades de negocio.

Asimismo, se ha avanzado en la detección y mitigación de eventos con impacto reputacional mediante el establecimiento de procesos de escalada de eventos y reporte del apetito de riesgo.

Durante 2018 se aprobaron, además, la Política Minero Metalúrgica y la Política de Sectores Sensibles.

La Política de Sectores Sensibles incluye a sectores tales como los medios de comunicación, juegos de azar, clubes y asociaciones deportivas, instituciones religiosas, asociaciones sindicales y organizaciones no gubernamentales. En relación a estos, se aprobaron reglas procedimentales a aplicar a los clientes y operaciones objeto de esta política con los que el Grupo quiera mantener o establecer relaciones comerciales.

Minero Metalúrgica	
<b>Definición</b>	Incluye todas las actividades, ocupaciones e industrias relacionadas con la extracción del mineral y a todo tipo de financiación, <i>equity</i> y servicios de asesoría.
<b>Prohibidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extracción, procesamiento y comercialización de amianto/ asbesto.</li> <li>Extracción y comercialización de diamantes en bruto que proceden de países productores inmersos en conflictos bélicos, o que no cuente con la certificación del proceso Kimberley.</li> <li>Actividades mineras relacionadas con los llamados "minerales en conflicto"<sup>1</sup> por proceder de zonas de conflicto que no incorporen los correspondientes procesos de certificación.</li> <li>Aquellas actividades que vulneren los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas como recoge la Política de Derechos Humanos de Banco Santander Chile.</li> <li>Actividades mineras que no cuenten con un procedimiento específico para el tratamiento de relaves (para evitar la eliminación de las colas o relaves en ambientes fluviales o en aguas poco profundas).</li> </ul>
<b>Restringidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minerales y metales preciosos.</li> <li>Carbón, sin perjuicio de lo establecido en la Política de Energía.</li> <li>Uranio, sin perjuicio de lo establecido en la Política de Energía y de Defensa.</li> <li>Actividades mineras con presas de relaves.</li> <li>Aquellas actividades que conlleven la remoción de cimas de montaña.</li> <li>Aquellas otras actividades que supongan el reasentamiento de población indígena y/u otros grupos vulnerables sin su consentimiento informado, previo y libre.</li> </ul>

1. Ver Anexo: Definiciones de cada tipo de actividad. Según la definición de «países designados» incluida en los Principios de Ecuador, es decir, aquellos países que se considera que cuentan con un sólido marco de gobierno medioambiental y social, legislación y capacidad institucional para proteger a sus habitantes y al medio natural. <http://www.equator-principles.com/index.php/designated-countries>

## Plan comunicacional

La labor de Cumplimiento se ha visibilizado a partir de un plan comunicacional interno que se fortaleció en 2018. Este busca incentivar las buenas prácticas, la actuación ética de los funcionarios y la correcta aplicación de las normas de manera transversal en la organización.

Este proceso ha sido de especial relevancia en las áreas comerciales. A lo largo de todo el año se desarrolló un intenso trabajo de fortalecimiento de la probidad y las actuaciones éticas, en línea con la misión del Banco y la cultura inspirada en los conceptos Simple, Personal y Fair.

## Auditorías

El Banco obtuvo, por parte de la División de Auditoría Interna, un *rating* global aceptable para la auditoría de la Función de Cumplimiento, lo que responde al robustecimiento de la función tras la implantación del TOM (Target Operating Model), lo que ha supuesto una mejora del entorno de control y la cultura de riesgos.

***Banco Santander cuenta con diversos instrumentos inspirados en las mejores prácticas internacionales que definen la conducta, principios y valores que deben tener todos los empleados en relación con los negocios y los grupos de interés.***

## Códigos de conducta

Banco Santander cuenta con diversos instrumentos inspirados en las mejores prácticas internacionales que definen la conducta, principios y valores que deben tener todos los empleados en relación con los negocios y los grupos de interés.

En determinadas materias específicas que precisan de una regulación detallada, las normas establecidas en el Código General de Conducta se complementan con las que figuran en códigos y manuales sectoriales, que son aprobados por el Comité Global de Cumplimiento y las notas o circulares que desarrollan puntos concretos de dichos códigos y manuales.

Los códigos General de Conducta y Conducta en los Mercados de Valores, el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y el Manual Anticorrupción y Cohecho, se encuentran a disposición de todos los funcionarios en la intranet corporativa, tanto para su suscripción como para su lectura.

Los principales documentos son:

- **Código General de Conducta:** es el elemento central del programa de cumplimiento de la organización. Define los valores y principios del Banco que deben tener todos los empleados en su relación con los clientes, proveedores, autoridades públicas, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo, el resto de la industria y la sociedad, basados en una conducta profesional, recta, imparcial y honesta conforme con los principios de Banco Santander.

Los nuevos funcionarios que ingresan a trabajar a la empresa, asumen el compromiso de leer el código, aceptarlo y firmarlo.

- **Código de Conducta en los Mercados de Valores:** contiene las políticas en esta materia, busca prevenir los conflictos de interés y uso de información privilegiada para las personas que componen las áreas claves dentro del Banco. Entre otros, en general busca: registrar y controlar la información sensible conocida y la generada en el Banco; mantener las listas de los valores afectados y de las personas iniciadas, y vigilar la operativa con estos valores; supervisar la operativa con valores restringidos según el tipo de actividad, carteras o colectivos a las que la restricción sea aplicable; recibir y atender las comunicaciones y solicitudes de autorización de operaciones por cuenta propia; controlar la operativa por cuenta propia de las personas sujetas y gestionar los posibles incumplimientos del CCMV; identificar, registrar y resolver los conflictos de interés y las situaciones que puedan originarlos; analizar posibles actuaciones sospechosas de constituir abuso de mercado y en su caso, informarlas a las autoridades supervisoras.

- **Manual para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo:** su objetivo es dar a conocer a todas las personas que trabajan en el Banco y filiales cuáles son las políticas, normas, organización y procedimientos que se deben aplicar y cumplir para establecer un adecuado sistema de prevención de blanqueo de capitales. La lectura del documento es obligatoria, al igual que la realización de los cursos de capacitación. Este manual se actualizó en 2016 para ajustarlo a las nuevas necesidades y normativas vigentes. Durante 2018, un 91% de los colaboradores —vale decir, 9.643 personas— participó en cursos de formación referidos a la prevención del blanqueo de capitales.

# Accionistas

**Banco Santander Chile es una institución financiera líder del país, tanto por participación de mercado como por solidez patrimonial y rentabilidad. El Banco concentra su quehacer diario en base a la especialización en el negocio financiero, innovación de productos, cuidado de los riesgos, fuerte orientación hacia la calidad de servicio a clientes con una marcada vocación *retail* y una activa participación en el mercado local, apalancándose en la red internacional de Grupo Santander.**

El Banco abre su filial en Chile en 1978, dedicado principalmente a operaciones de comercio exterior. En 1982, se adquieren los activos y pasivos del antiguo Banco Español Chile en liquidación. Durante los siguientes años el Banco comienza a desarrollar un concepto de grupo financiero integral, desplegando innovadoras soluciones tecnológicas para atender mejor a sus clientes. En 1993, a través de la compra de Fincard, a esa fecha el principal procesador de tarjetas de crédito del país, se ingresa al mercado de rentas bajas. Al año siguiente se lanza SuperHipoteca, producto que causa gran impacto a nivel nacional y permite al Banco duplicar su volumen de negocio en ocho meses. En 1995, tras la adquisición de la financiera Fusa y su posterior fusión con Fincard, nace Banefe, la división especializada para atender a clientes de ingresos medios y bajos. Santander Chile se fusiona con Banco Osorno y la Unión en 1996. Posteriormente, en 2000, se lanza el portal [www.santander.cl](http://www.santander.cl) y en 2001 se crea el portal Universia, con el apoyo de Grupo Santander y las principales universidades del país. Ese mismo año Santander comienza una iniciativa de bancarización a través de Banefe.

En julio de 2002 se celebra una Junta Extraordinaria de Accionistas en la cual se aprueba la fusión de Banco Santander Chile con Banco Santiago, mediante la incorporación del primero a este último. Esta operación da vida al mayor banco del país con liderazgo en todos los segmentos de negocio. Desde entonces, el Banco mantiene un perfil de banco universal con una marcada orientación *retail*, y la principal red de distribución bancaria desplegada a lo largo de todo Chile.

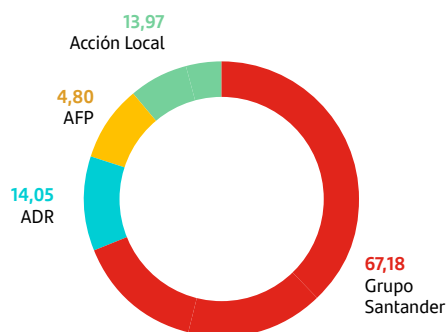


## Estructura accionaria

El capital básico de Banco Santander al 31 de diciembre de 2018 estaba dividido en 188.446.126.794 acciones de serie única, sin preferencia de ningún tipo. Las acciones del Banco se transan en la Bolsa de Comercio de Santiago y en el New York Stock Exchange (NYSE) como ADRs (American Depositary Receipts). El principal accionista es Grupo Santander, que controla un 67,18% de la propiedad a través de las sociedades Santander Chile Holding S.A. y Teatinos Siglo XXI Ltda. El resto de los accionistas incluye a las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), que al 31 de diciembre de 2018 mantenían en su conjunto un 4,8% de las acciones, y a otros accionistas minoritarios. Entre estos últimos se incluyen a inversionistas que son tenedores de ADRs, los que representan un 14,1% de la propiedad.

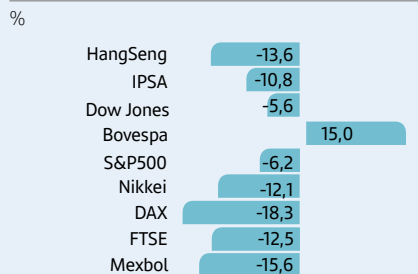
### Estructura accionaria Banco Santander Chile

%



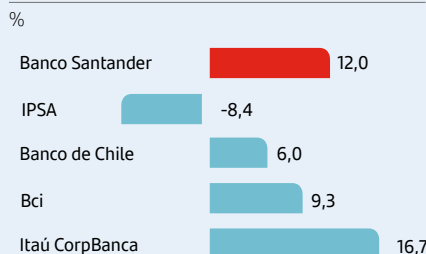
Razón Social o Nombre Accionista	Nº ACCIONES	% SOBRE TOTAL
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	35,5%
Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A.	59.770.481.573	31,7%
<b>Grupo Santander</b>	<b>126.593.001.268</b>	<b>67,2%</b>
The Bank of New York Mellon (ADRs)	26.486.000.071	14,1%
Itaú Corpbanca por cuenta de inversionistas	5.311.019.085	2,8%
Banco de Chile por cuenta de terceros	5.302.358.735	2,8%
Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros	4.839.297.004	2,6%
AFP Provida S.A.	2.324.653.690	1,2%
AFP Habitat S.A.	2.131.065.897	1,1%
AFP Cuprum S.A.	1.919.334.463	1,0%
AFP Capital S.A.	1.774.331.859	0,9%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	1.172.254.410	0,6%
Santander Corredores de Bolsa Limitada	726.523.296	0,4%
Bci Corredor de Bolsa S.A.	704.601.094	0,4%
AFP Modelo S.A.	580.674.766	0,3%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	401.035.717	0,2%
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	371.195.338	0,2%
Bice Inversiones Corredores de Bolsa S.A.	320.506.349	0,2%
AFP Planvital S.A.	313.428.527	0,2%
Fondo Mutuo BTG Pactual	298.742.625	0,2%
Administradora General de Fondos Security	279.894.783	0,1%
Administración de cartera	264.686.124	0,1%
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	262.084.141	0,1%
Fondo Mutuo Santander	252.936.537	0,1%
Boston Administradora General de Fondos	230.000.742	0,1%
Banchile Administradora General de Fondos S.A.	207.329.193	0,1%
BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	190.585.164	0,1%
FM Gestión Estratégica	167.510.187	0,1%
Soc. Adm. de Fondos de Cesantía de Chile II	158.168.060	0,1%
Credicorp Capital S.A. Corredores de Bolsa	153.700.620	0,1%
Fondo Mutuo Consorcio	138.420.570	0,1%
Otros 11.401 accionistas	4.570.786.479	2,4%
<b>Total acciones</b>	<b>188.446.126.794</b>	<b>100,0%</b>

Retorno total bolsas globales



Fuente: Bloomberg. Retorno total es la variación precio de acción con excepción de retorno total incluyendo dividendos.

Retorno total incluyendo dividendos



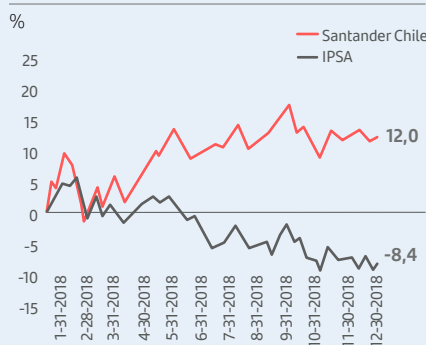
Fuente: Bloomberg.

Precio valor libro comparado con otros bancos



Fuente: JP Morgan Global Valuation Matrix, diciembre 2018, excepto para Santander Chile.

Evolución comparada retorno total incluyendo dividendo



Fuente: Bloomberg.

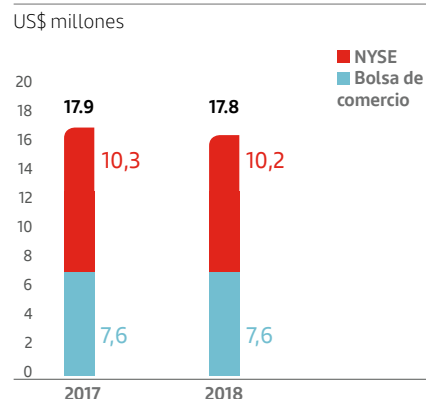
Evolución de la acción

Si bien la economía nacional tuvo un año más bien positivo en 2018, el escenario externo vivió un cuadro complejo, marcado por la incertidumbre europea; la guerra comercial entre Estados Unidos y China; el comienzo del proceso de normalización monetaria de la Fed y las elecciones presidenciales en América Latina, especialmente las de Brasil y México. A consecuencia de todo lo anterior, los mercados globales experimentaron alta volatilidad durante el año, el IPSA cerró con una variación anual negativa de 10,8% y un retorno total incluyendo dividendos de -8,4%. En tanto el índice S&P reflejó una disminución de 6,2%.

Nuestra acción se destaca por haber tenido un buen rendimiento durante el año en comparación a los índices y a nuestros peers. Las acciones de Santander Chile aumentaron 7,3% su precio, cerrando el ejercicio en \$51,7 (US\$29,9 por ADR) y creando valor para los accionistas por MMUS\$1.692 en 2018. Sumando el dividendo pagado durante el año, que corresponde al 75% de la utilidad atribuida del ejercicio 2017 por un monto de \$2,24791611 por acción, el retorno total percibido por los accionistas en el año alcanzó un 12,0%.

En términos de valorización, el Banco continúa entre los más valorados en el mundo, transándose al cierre del año con una relación precio/valor libro de 3,0 veces por sobre el promedio de las acciones bancarias en distintas latitudes. Los altos múltiplos a los que se transa la acción del Banco reflejan el optimismo en relación a las perspectivas sobre el desempeño futuro de la institución, como así también la positiva evaluación

Volumen promedio transado diario



Indicadores bursátiles	2018	2017	Var%
Precio acción (\$)	51,69	48,19	7,3
Precio máximo acción (\$)	55,23	50,65	9,0
Precio mínimo acción (\$)	47,50	34,65	37,1
Precio ADR (US\$)	29,90	31,27	-4,4
Precio máximo ADR (\$)	34,94	32,06	9,0
Precio mínimo ADR (\$)	28,94	21,36	35,5
Acciones (millones)	188.466,1	188.466,1	n.a.
Ratio ADR	400	400	n.a.
Utilidad por acción (\$)	3,14	3,00	4,8
Utilidad por ADR (US\$)	1,80	1,95	-7,7
Dividendo por acción (\$)	2,25	1,75	28,6
Dividendo por ADR (US\$)	1,49	1,04	43,3
Política de dividendos (%)	75,00	70,00	7,1
Precio bolsa/ utilidad por acción (veces)	17,12	16,83	n.a.
Precio bolsa/ valor libro (veces)	3,01	2,90	n.a.
Patrimonio bursátil (MMUS\$)	14.086	14.732	-4,4
Volumen promedio diario (MMUS\$)	17,76	17,91	-0,8
Retorno total (incluido dividendos) en pesos	12,00	35,10	
Retorno total (incluido dividendos) en dólares	-0,25	49,30	

que hace el mercado de su estrategia y de los buenos resultados financieros alcanzados. La acción de Santander Chile es una de las más transadas a nivel nacional considerando las transacciones en la Bolsa de Comercio de Santiago y en el NYSE. En 2018, el promedio diario transado alcanzó a MMUS\$17,8, de los cuales MMUS\$7,6 corresponden a la acción local y MMUS\$10,2 al ADR. Esta cifra es un 7,2% superior a la registrada en 2017.

## Política de dividendos

La política de dividendos del Banco es repartir al menos un 30% de la utilidad atribuida del ejercicio, conforme a la norma vigente sobre dividendos dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos. No obstante, durante el ejercicio 2018 y según acuerdo de la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril del mismo año, se repartió con cargo a las utilidades de 2017 un 75% de la utilidad atribuida a los tenedores patrimoniales. Cabe destacar el programa de reinversión de dividendos orientado a los accionistas *retail* de Banco Santander lanzado en 2016. Este ofrece a los accionistas *retail* en el país reinvertir los dividendos que perciben por sus acciones Santander Chile en acciones del propio Banco sin gastos ni comisiones por el servicio. Además, los accionistas del Banco pueden comprar y vender acciones de cualquier emisor a través del Departamento de Acciones con comisiones preferenciales.

## Actividades con inversionistas

El área de Relación con Inversionistas y el Departamento de Accionistas de Santander Chile desplegaron una nutrida agenda de actividades durante el año para mantener debidamente informados a los accionistas e inversores en general acerca de la marcha del Banco. Para asegurar un contacto permanente y fluido con los distintos inversionistas y accionistas minoritarios, se utilizan diversos canales de comunicación, incluyendo: Junta de Accionistas; publicaciones como la Memoria Anual, Informe 20F e informes trimestrales de resultados (*press release*);

página web con toda la información relevante; participación en conferencias de inversionistas en Latinoamérica, Europa, EE. UU. y Asia; reuniones y visitas a sucursales; conferencias telefónicas; comunicaciones vía email y SMS; y desayunos con inversionistas locales y accionistas minoritarios. En total se realizaron más de 800 contactos con inversionistas de todo tipo en más de 10 países.

## Clasificación de riesgo

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

## Clasificaciones nacionales

### Fitch Ratings

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

### Feller Rate

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

## Clasificaciones internacionales

En la actualidad son tres las empresas que clasifican a Banco Santander: Moody's, Standard and Poor's (S&P) y Fitch Ratings.

En julio de 2018 Moody's bajó la calificación del riesgo soberano de la República de Chile a A1, por lo tanto también bajó la calificación de riesgo del Banco desde Aa3 a A1, con una perspectiva estable. En 2018 S&P mejoró su perspectiva desde negativa a estable, y reafirmó la calificación de A. Fitch Ratings mantuvo su *rating* del Banco de A con perspectiva estable.

## Clasificaciones internacionales

### Moody's

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

### Standard & Poor's

Clasificación de largo plazo moneda extranjera	A
Clasificación de largo plazo moneda local	A
Clasificación de corto plazo moneda extranjera	A-1
Clasificación de corto plazo moneda local	A-1
Perspectiva	Estable

### Fitch Ratings

Clasificación de largo plazo moneda extranjera	A
Clasificación de largo plazo moneda local	A
Clasificación de corto plazo moneda extranjera	F1
Clasificación de corto plazo moneda local	F1
<i>Rating</i> de viabilidad	A
Perspectiva	Estable

# Nuestro desempeño económico y financiero

Entorno del mercado	48
Sistema financiero	52
Resultados del ejercicio	54
Gestión del riesgo	70







# Entorno del mercado



48

**Durante 2018 la economía global se inició en un contexto de optimismo respaldado por un crecimiento significativo y simultáneo en diversos países –por primera vez desde la crisis financiera–, lo que hacía prever una sostenida recuperación para la actividad mundial.**

Los precios de las materias primas mostraban un alza significativa y las bolsas más relevantes subieron a niveles históricos. Pero el inicio de la guerra comercial entre EE. UU. y China, las tensiones políticas en Europa y el ajuste de los mercados financieros ante el retiro del impulso monetario por parte de la Reserva Federal modificaron este panorama. A partir del segundo trimestre comenzó a observarse una desaceleración de la actividad en el Viejo Continente y durante el tercer trimestre se evidenciaron los efectos de la disputa comercial, lo que repercutió en los precios de las materias primas. El fuerte estímulo fiscal de principios de año le permitió a EE. UU. mantener un vigoroso crecimiento. Con todo, durante los últimos meses del año los índices bursátiles mostraron un fuerte descenso y aunque la economía global se expandió a una tasa elevada, en torno a 3,7%, el crecimiento comenzó a mostrar una desaceleración. En este contexto, diversos indicadores hacen prever una moderación del crecimiento futuro.

Los mercados laborales se mantuvieron robustos, generando una presión incipiente, aunque acotada, sobre la inflación en varias de las principales economías. Como resultado, las condiciones monetarias a nivel mundial continuaron estrechándose. En cuatro oportunidades la Reserva Federal de EE. UU. incrementó la tasa de referencia, finalizando el

año en un rango de 2,25%-2,5%. En diciembre el Banco Central Europeo decidió poner término a su programa de compra masiva de activos y si bien mantuvo su tasa en terreno negativo, señaló que durante este ejercicio podría comenzar a subirla.

El ajuste en las condiciones monetarias produjo una depreciación generalizada de las monedas en los países emergentes y en aquellas más vulnerables esto se tradujo en fuertes aumentos en las primas por riesgo y alzas en la inflación.

Las conversaciones entre EE. UU. y China han mostrado avances, por lo que es factible que se produzca algún tipo de acuerdo y que el conflicto comercial no se profundice. Sin embargo, es posible que algunos temas no se resuelvan de manera satisfactoria, por lo que las disputas entre estos dos países podrían volver a emerger. Por otro lado, las tensiones políticas en Europa continuarán, considerando que la situación del Brexit permanece incierta y que han emergido nuevos focos de conflicto. Los desarrollos en estos frentes serán claves para la dinámica futura del crecimiento global y los precios financieros.

En línea con la actividad mundial, la economía chilena partió 2018 con elevado optimismo, siguiendo con la recuperación que comenzó a

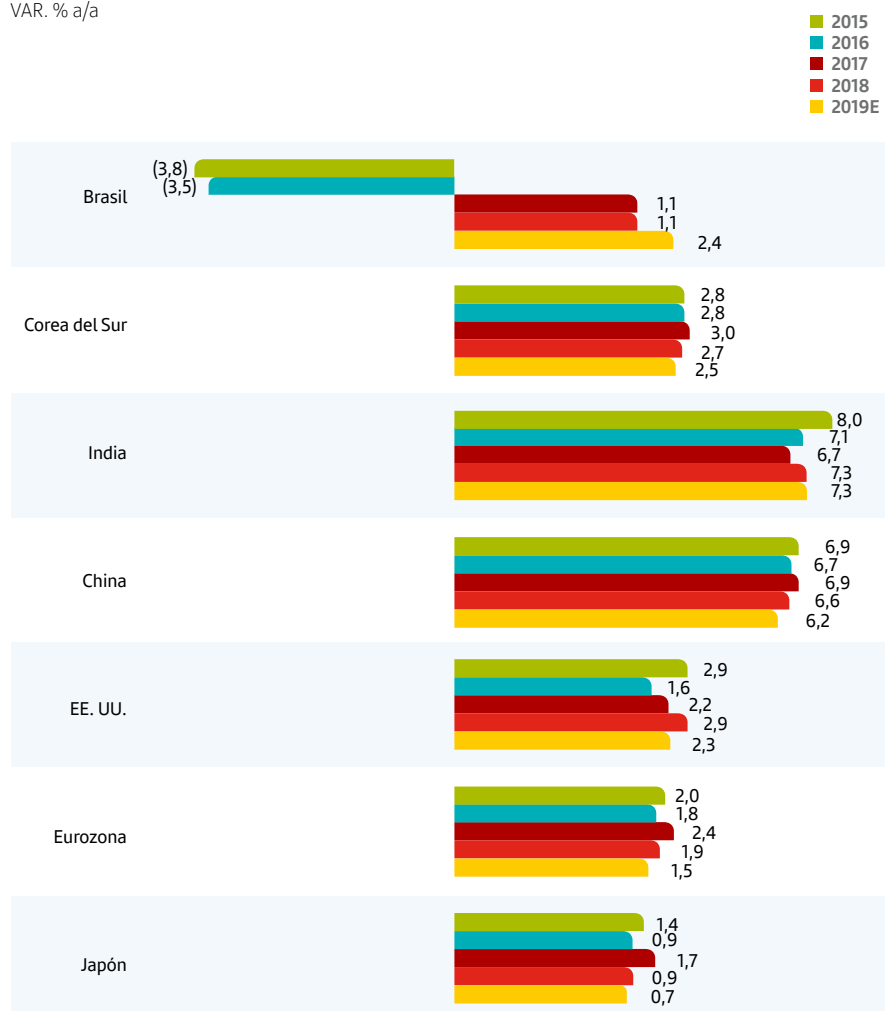


mediados de 2017. Durante la primera parte del año se observó un alto crecimiento debido a bases de comparación favorables en la minería, y alzas sistemáticas en el resto de los sectores. Esto, apoyado en una economía mundial sólida y un positivo clima de negocios interno. No obstante, en el segundo semestre las tasas de crecimiento disminuyeron debido tanto a bases de comparación más exigentes, como al efecto del menor dinamismo registrado a nivel global que se tradujo en una caída en el precio del cobre y en una disminución de la confianza. Aun así, 2018 terminó con un crecimiento en torno a 4%, muy superior a lo proyectado hace un año.

Pese a la recuperación de la actividad, la expansión del empleo fue relativamente baja y la tasa de desempleo mostró un alza marginal. La baja en la generación de empleo hizo surgir un debate respecto al posible desfase de las encuestas del INE, las que no estarían recogiendo el impacto de la migración en el mercado laboral. Sin dejar esto de lado, una serie de antecedentes indican que el mercado se ha mantenido rezagado respecto del ciclo, lo que ha incidido en un bajo crecimiento de los salarios reales y en la confianza de los hogares. Esto explica una expansión relativamente acotada del consumo en 2018 y la baja inflación, que cerró por tercer año consecutivo debajo de la meta del Banco Central.

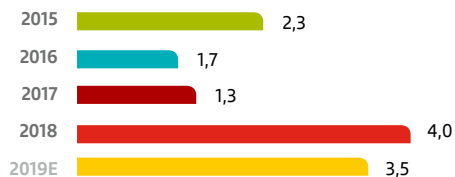
### PIB real

VAR. % a/a



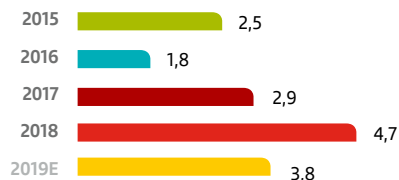
### PIB real Chile

VAR. % a/a



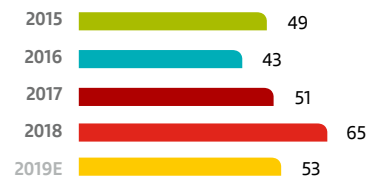
### Demanda interna

VAR. % a/a



### Precio promedio petróleo WTI

US\$/BBL



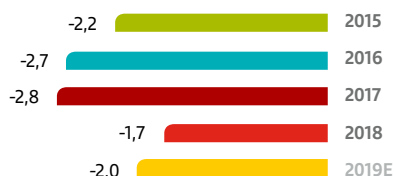
### Precio promedio cobre

US\$/LB



### Resultado fiscal efectivo

% PIB



### Tipo de cambio nominal promedio

CH\$/US\$



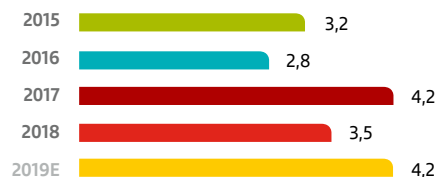
### Tasa de política monetaria

%



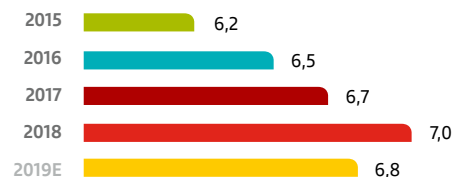
### Ingresos laborales

VAR. % a/a



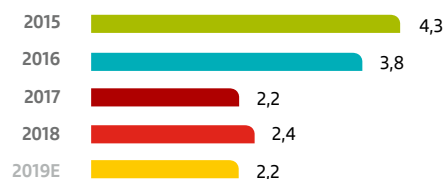
### Desempleo promedio

%



### Inflación promedio

VAR. % a/a



*La nueva Ley de Bancos moderniza la regulación incorporando los estándares de Basilea III al sistema financiero chileno, a la vez que le brinda mayor estabilidad.*



En octubre el Banco Central inició su proceso de alza de tasas, con un incremento de 25 puntos base. Con ello, la TPM cerró en 2,75%. En su último IPoM de diciembre, si bien el instituto emisor comunicó que el proceso de alzas sería gradual y pausado, proyectó una secuencia para la TPM que a 2020 la ubica bastante por sobre lo que prevé el mercado.

## Año clave para el avance de reformas

Uno de los hitos de 2018 fue la aprobación de la nueva Ley de Bancos. En lo medular, esta ley moderniza la regulación incorporando los estándares de Basilea III al sistema financiero chileno, a la vez que le brinda mayor estabilidad. Un paso clave para el éxito de la transición que la implementación de la ley supone es el expedito traspaso de funciones desde la actual Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) a la Comisión de Mercado Financiero (CMF). Cuando esto se concrete, se comenzarán a definir los ponderadores de los activos, los requerimientos adicionales de capital para los bancos sistémicos, y los colchones anticíclicos. Sin duda, es una ley fundamental para adecuar los estándares regulatorios locales a las mejores prácticas y dar mayor solidez al sistema financiero.

A mediados de 2018 el Gobierno ingresó a tramitación legislativa los proyectos de

modernización tributaria y el de reforma al sistema de pensiones. El primero reintegra el impuesto a la renta y la tributación en base a retiros —lo que ayuda a simplificar al sistema—, además de dar mayor certeza a las resoluciones del Servicio de Impuestos Internos e introducir la figura de la Defensoría del Contribuyente (Dedecon). Agrega también un impuesto de 10% a los servicios prestados a través de plataformas digitales externas y amplía el uso de la boleta electrónica. En lo que atañe al impuesto digital, una de las propuestas interesantes es la que sugiere una tasa del 19%, con el fin de hacerlo compatible con el IVA.

Respecto de lo anterior, la oposición ha manifestado ciertos reparos, fundamentalmente en lo que dice relación con la neutralidad fiscal y el impacto distributivo que pudiera tener. Los avances del proyecto pasan por la posibilidad de un acuerdo amplio en esta materia que permita allanar las complejidades del régimen tributario y que sea estable en el tiempo para reducir la incertidumbre que producen cambios tributarios frecuentes.

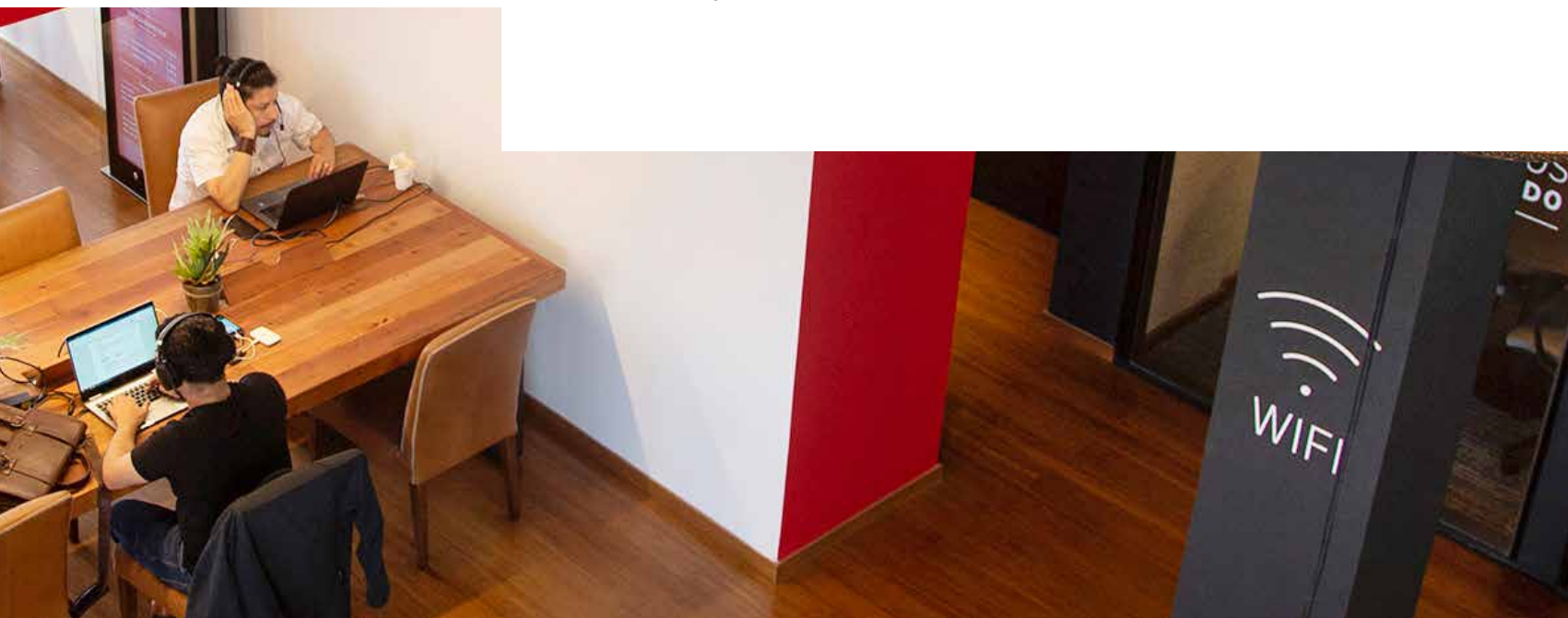
Por su parte, la reforma al sistema de pensiones que está próxima a ingresar al debate legislativo, eleva la cotización individual obligatoria en cuatro puntos porcentuales con cargo al empleador, introduce una serie de cambios al régimen de competencia de las AFP y eleva la Pensión Básica Solidaria (PBS) y el Aporte Previsional Solidario (APS). El Gobierno señaló que una vez en régimen —al octavo año de su promulgación— esta reforma costaría US\$3.500 millones, lo que sería financiado mediante holguras presupuestarias.

Las estimaciones macroeconómicas apuntan a que el incremento del ahorro obligatorio podría elevar el ahorro nacional, lo que contribuiría a la inversión y permitiría seguir profundizando el mercado financiero. Por otro lado, el gasto fiscal para el componente solidario —correspondiente a algo más del 1% del PIB— puede que no sea factible de financiar por medio de las holguras. De ser así, esto presionaría los déficits fiscales y la deuda pública.

Asimismo, el anuncio gubernamental de un proyecto de ley para modernizar las relaciones laborales podría corregir algunos de los vacíos de la última reforma, esto por la vía de modificar tópicos y regular a los grupos negociadores, además de la revisión de los servicios mínimos y el reemplazo en huelga. La iniciativa también contempla una mayor flexibilidad para el teletrabajo y una mejor distribución de horas de la jornada laboral.

Respecto de las reformas al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) y a las propuestas sobre modernización del Estado, se trata de dos materias que son muy importantes para lograr una mayor productividad e impulsar la inversión y el crecimiento. Por último, la polémica por los datos de empleo avala la conveniencia de retomar el proyecto de ley que moderniza el INE.

Con todo, el Gobierno se ha impuesto un pie forzado significativo: que el avance de las reformas sea a través de acuerdos amplios. Cuestión esencial si aspiramos a que las modificaciones legislativas no solo sean estables, sino que también perduren en el tiempo.



# Sistema financiero

**Tras un 2017 con un crecimiento atenuado en los volúmenes de crédito del sistema financiero, la economía se reactivó en 2018 y con ello el crecimiento de las colocaciones.**

52

## Indicadores del sistema financiero chileno (%)

	2018	2017	2016
ROAA	1,03	1,04	0,95
Retorno sobre patrimonio	12,5	12,4	11,6
BIS ratio sistema	13,32	13,57	13,78
Eficiencia	49,90	49,4	50,2
Cartera morosa/ total créditos	1,91	1,95	1,87
Pérdida esperada	2,44	2,49	2,5
Créditos/ depósitos	94,0	90,6	89,6

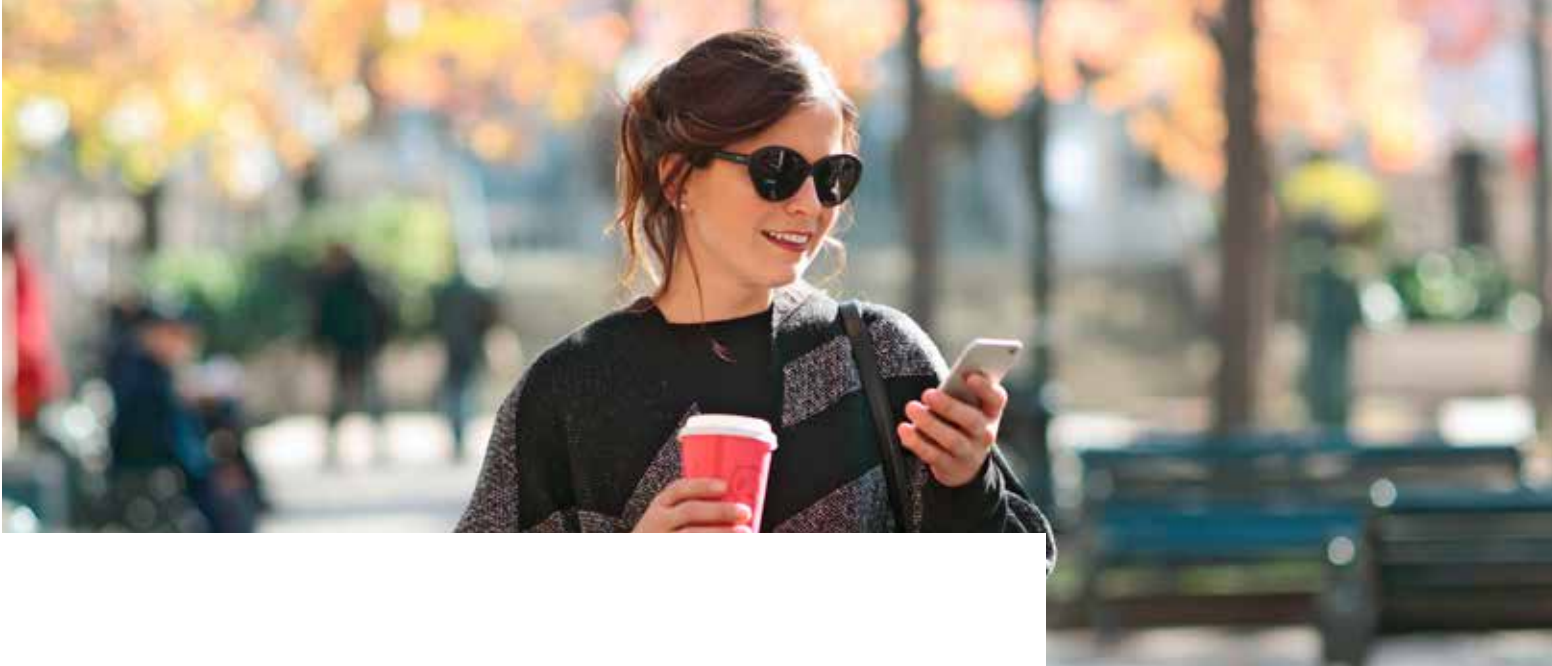
De este modo, los préstamos totales crecieron un 11,5% en términos nominales —excluyendo la inversión de Corpbanca en Colombia, y Banco Estado y Bci en Estados Unidos—, muy por sobre del 4,3% producido el año anterior. El crecimiento se debe en gran parte a la reactivación de la inversión por parte de las empresas. Es por esto que las colocaciones comerciales aumentaron 10,8% nominal, sobre cinco veces más que el crecimiento del año anterior que cerró en 1,8%. En tanto, las colocaciones de consumo aumentaron 21,9% en el año, dado en gran parte por el incremento de 53,8% en las tarjetas de crédito. Este efecto en las tarjetas se debe a dos hechos: (i) la decisión de Banco Falabella de incorporar las operaciones de la tarjeta de crédito CMR (su tarjeta *retail*) dentro de su banco; y (ii) la inclusión de TotalBank y la compra de las tarjetas de crédito de Walmart a la cartera de Bci. Sin incluir estos efectos, las tarjetas de crédito igual aumentaron 10,1% en comparación al año anterior, demostrando que el crecimiento fue sano. Los créditos hipotecarios también exhibieron un auge similar, expandiéndose 9,4% en términos nominales, algo inferior al 10,1% anotado en 2017.

Así también, los depósitos totales aumentaron 6,7% —excluyendo la inversión de Corpbanca en Colombia, y Banco Estado y Bci en Estados Unidos—, muy por sobre el 3% de 2017. La dinámica del ahorro en el sistema respondió al escenario económico internacional y local, al entorno de tasas de interés interno y a la aceleración del crecimiento de las colocaciones. Los depósitos a la vista crecieron un 8,1% en comparación al 10,1% del año anterior, mientras que los depósitos a plazo aumentaron 6% versus un aumento de 0,7% en 2017. Los inversionistas continuaron invirtiendo en el mercado accionario y de fondos mutuos,

llegando a un crecimiento de 6,5% en este último. Este incremento fue mayor al 6% alcanzado en 2017, mostrando así un mayor dinamismo durante la primera mitad del año. Sin embargo, a medida que la incertidumbre fue creciendo en los mercados internacionales, este aumento se atenuó.

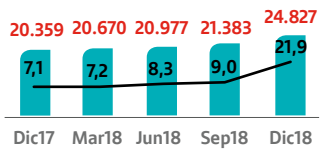
Conforme la economía continuó reactivándose, la calidad de cartera mejoró en comparación a los niveles del año anterior, con la mora situándose en 1,91% al término del año, por debajo del 1,95% registrado al cierre de 2017. Por su parte, el índice de riesgo o pérdida esperada (entendido como el *stock* de provisiones totales sobre la cartera de préstamos totales) pasó de 2,49% en 2017 a 2,44% al cierre del ejercicio, mostrando también una mejoría en cuanto a calidad del activo.

La industria alcanzó buenos resultados el año 2018, tanto en respuesta al crecimiento de los préstamos y al control de la morosidad como a los esfuerzos por racionalizar gastos. El margen financiero creció un 8,5%, a la vez que las comisiones netas lo hicieron un 7,5% en el período. A ello se suma una calidad de cartera estable que se tradujo en un aumento de las provisiones netas, menor a la expansión de las colocaciones. También los resultados por operaciones financieras (ROF) aumentaron 10,8%, y los gastos de apoyo lograron crecer 3,8%, levemente por sobre la inflación. Es así como el resultado antes de impuestos se incrementó 12,3%. Lo anterior fue compensado por un mayor pago de impuestos al llegar al 27% de tasa corporativa durante el año 2018, la última alza estipulada por el dictamen de la reforma tributaria de 2014. Finalmente, la utilidad neta del sistema bancario alcanzó MMM\$2.395, un 7,1% mayor a la registrada el año anterior.

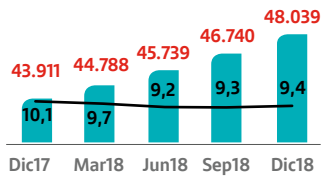


### Evolución de los créditos del sistema financiero chileno<sup>1</sup>

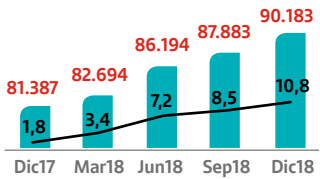
Créditos de consumo  
MMM\$  
Var % a/a



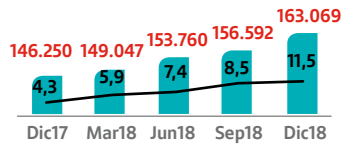
Créditos hipotecarios  
MMM\$  
Var % a/a



Créditos comerciales  
MMM\$  
Var % a/a

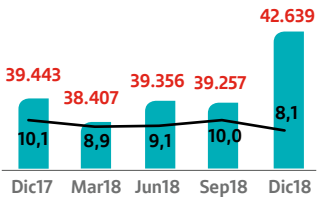


Créditos totales  
MMM\$  
Var % a/a

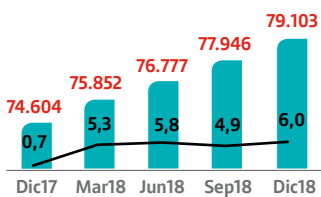


### Evolución del ahorro en el sistema financiero chileno<sup>1</sup>

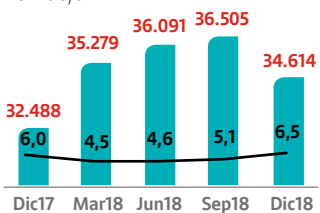
Depósitos a la vista  
MMM\$  
Var % a/a



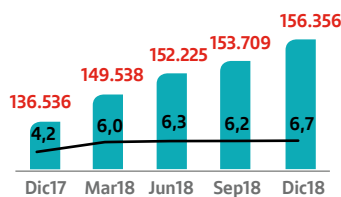
Depósitos a plazo  
MMM\$  
Var % a/a



Fondos mutuos  
MMM\$  
Var % a/a



Ahorro total  
MMM\$  
Var % a/a



1. Excluye inversión de Corpbanca en Colombia, Banco Estado y Bci en EE. UU.

# Resultados del ejercicio

Los resultados obtenidos por Banco Santander Chile en 2018 son un claro reflejo de la exitosa ejecución de su estrategia y de un entorno económico más favorable.

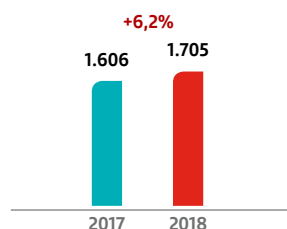
La utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales del Banco alcanzó MM\$591.902 en 2018, cifra 4,8% superior que la del ejercicio 2017. La utilidad antes de impuestos, que no considera los efectos del incremento de la tasa impositiva durante 2018, aumentó 5,7% respecto al año anterior. El ROE (medido como la utilidad atribuible a tenedores patrimoniales sobre patrimonio promedio) fue de 19,2%, estable comparado con 2017. El ROA (entendido como la utilidad neta atribuida sobre activos totales medios) alcanzó a 1,58%, también similar al ROA obtenido el año anterior. La eficiencia, esto es, los gastos de apoyo sobre

ingresos operacionales, cerró el año en 40,0%, porcentaje que se compara favorablemente con el 40,8% registrado el año 2017, lo que posiciona a Santander como uno de los bancos comerciales más eficientes a nivel global.

Estos resultados son una combinación de una mayor actividad producto del crecimiento de la economía —en especial de la inversión—; de una mayor vinculación de los clientes, impulsada por las continuas mejoras en calidad de servicio y una amplia oferta digital; de un alto crecimiento en las cuentas corrientes; de una calidad de cartera estable, y del control de costos.

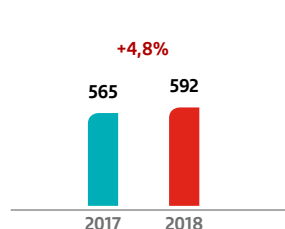
## Ingreso de intereses y comisiones

MMM\$



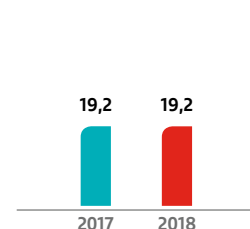
## Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales

MMM\$



## ROAE

%





## Resumen de resultados (MM\$)

	2018	2017	Var. 18/17
Margen financiero neto	1.414.368	1.326.691	6,6%
Comisiones netas	290.885	279.063	4,2%
Margen básico bruto	1.705.253	1.605.754	6,2%
Resultado operaciones financieras	105.082	129.752	-19,0%
Otros ingresos operacionales	39.526	87.163	-54,7%
Ingreso operacional	1.849.861	1.822.669	1,5%
Provisiones	(325.085)	(299.205)	8,6%
Ingreso operacional neto	1.524.776	1.523.464	0,1%
Gastos de apoyo	(721.933)	(704.893)	2,4%
Otros gastos operacionales <sup>1</sup>	(45.779)	(101.658)	-55,0%
Resultado operacional neto	757.064	716.913	5,6%
Utilidad después de impuesto	596.262	577.263	3,3%
Interés minoritario	4.360	12.448	-65,0%
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	591.902	564.815	4,8%
Utilidad por acción	3,14	3,00	4,8%
Utilidad por ADR (US\$) <sup>2</sup>	1,80	1,95	-7,7%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes <sup>3</sup>	30.266.929	27.563.229	9,8%
Préstamos interbancarios	15.094	162.684	-90,7%
Colocaciones totales	30.282.023	27.725.913	9,2%
Depósitos totales <sup>4</sup>	21.809.236	19.682.111	10,8%
Préstamos/ depósitos ajustado <sup>5</sup>	98,0%	100,7%	-270pb
Patrimonio	3.285.709	3.108.063	5,7%
Margen de interés neto	4,4%	4,4%	+2pb
Eficiencia <sup>6</sup>	40,0%	40,8%	-81pb
Recurrencia	40,3%	39,6%	+70pb
ROAE <sup>7</sup>	19,2%	19,2%	-7pb
ROAA <sup>8</sup>	1,58%	1,58%	-0pb
Cartera morosa/ colocaciones totales	2,09%	2,28%	-20pb
Cobertura cartera morosa	126,11%	128,78%	-267pb
Pérdida esperada <sup>9</sup>	2,63%	2,94%	-31pb
Ratio Basilea	13,40%	13,91%	-50pb
Sucursales	380	385	-1,3%

1. Incluye pérdidas por deterioro./ 2. La variación en la utilidad por ADR puede diferir respecto a la variación de la utilidad por acción debido al tipo de cambio./ 3. Bruto de provisiones./ 4. Incluye depósitos a la vista y depósitos a plazo./ 5. Préstamos netos (incluyendo interbancarios) menos porción de hipotecas financiadas con bonos sobre depósitos totales./ 6. Ratio de eficiencia: gastos de operativos excluyendo deterioro y otros gastos operacionales dividido por ingresos operacionales. Ingresos operacionales = ingresos netos por intereses, comisiones, resultados de operaciones financieras netas y otros ingresos operativos menos otros gastos operativos./ 7. Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales sobre patrimonio promedio./ 8. Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales sobre activos totales promedio./ 9. Stock de provisiones sobre colocaciones totales.



### Préstamos

Los préstamos totales (incluyendo los interbancarios) aumentaron 9,2% en 2018, una tasa de crecimiento casi cinco veces mayor a la registrada en 2017. La cuota de mercado del Banco en créditos totales alcanzó 18,6%, y mantuvo una sólida posición como número uno en Chile.

El repunte de la inversión fue el gran impulsor de la demanda de créditos en el año. Es así como los créditos comerciales crecieron 9,6% en 2018, liderados por la Banca Empresa que mostró un incremento de 13,5% de su cartera de créditos. Como consecuencia de lo anterior, el Banco impulsó el crecimiento en varios sectores, los que registraron atractivos niveles de expansión. Con esto la cuota de mercado en créditos comerciales se ubicó en 16,9%.

Por su parte, SCIB, que atiende a los clientes multinacionales y a las corporaciones más grandes del país, mostró un crecimiento de 2,9% en su cartera de créditos, también impulsado por grandes proyectos de inversión financiados por el Banco.

En lo que respecta a las Pymes, los créditos crecieron un 1,1%. El foco en 2018 fue rediseñar la estrategia y oferta comercial, concentrándose principalmente en aquellas de mayor tamaño, con una oferta integral que balancea los ingresos por operaciones crediticias con productos de la banca transaccional, tesorería y otros productos que generan comisiones.

Los créditos a personas subieron un 9,8% en 2018 lo que permitió alcanzar una cuota de mercado de 20,6%. Esta expansión fue impulsada por el segmento Santander Select, que creció un 14,9%. Los créditos a personas de rentas medias se expandieron 2,0%, mientras en rentas masivas, donde aún queda un remanente de lo que fue la cartera de Santander Banefe, los créditos cayeron un 29,9%.

Por otra parte, Santander Life, nuestro nuevo modelo comercial para rentas masivas también aportó al crecimiento del Banco en el segmento de personas. Este nuevo modelo comercial de clientes, que fue lanzado a fines de 2017 y que está apoyado en una moderna plataforma digital, terminó el año con una cartera de créditos de \$25.904 millones y 34.678 clientes,

#### Préstamos por segmento (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Individuos <sup>1</sup>	16.921.496	15.408.301	9,8
Pymes	3.865.141	3.824.868	1,1
<b>Individuos y pymes<sup>1</sup></b>	<b>20.786.637</b>	<b>19.233.169</b>	<b>8,1</b>
Empresas	7.690.380	6.775.734	13,5
Banca Corporativa (SCIB)	1.681.697	1.633.796	2,9
Otros	123.309	83.215	48,2
<b>Préstamos totales<sup>2</sup></b>	<b>30.282.023</b>	<b>27.725.914</b>	<b>9,2</b>

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

2. Incluye préstamos interbancarios. Bruto de provisiones.

#### Préstamos por producto (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Comerciales	15.239.659	13.908.642	9,6
Vivienda	10.150.981	9.096.895	11,6
Consumo + tarjetas	4.876.289	4.557.692	7,0
Consumo	3.459.137	3.192.712	8,3
Tarjetas	1.417.152	1.364.980	3,8
<b>Créditos y cuentas por cobrar a clientes</b>	<b>30.266.929</b>	<b>27.563.229</b>	<b>9,8</b>
Interbancarias	15.094	162.684	-90,7
<b>Préstamos totales<sup>1</sup></b>	<b>30.282.023</b>	<b>27.725.914</b>	<b>9,2</b>

1. Bruto de provisiones.

#### Cuota de mercado total y por producto (%)

	Santander	Comp. 1	Comp. 2	Comp. 3	Comp. 4	Comp. 5
Créditos totales	18,6	17,4	13,9	14,0	13,6	10,0
Individuos	20,6	17,1	16,1	15,9	13,0	7,7
Consumo	19,6	17,9	8,5	13,5	14,6	7,1
Vivienda	21,1	16,8	20,0	17,1	12,2	8,0
Comerciales	16,9	17,1	12,8	12,5	13,9	11,8

Fuente: Cálculo Santander en base a datos de la SBIF excluyendo sucursales y filiales en el exterior.



lo que representó alrededor del 20% de todos los planes de personas vendidos en el año.

Por productos, destaca el crecimiento de los créditos de vivienda con un aumento de 11,6% en el año, principalmente en los segmentos de rentas medias y altas. Cabe recalcar que este crecimiento significó una extensión de cuota de 40 pb a 21,1%. El Banco también siguió con su política conservadora en materia de nuevos créditos hipotecarios logrando crecer con saludables niveles de PVG (que representa la relación entre el monto de cada préstamo y el valor de la garantía hipotecaria que ampara el crédito) en torno al 75%.

Los créditos de consumo, que incluyen los créditos de consumo en cuotas, los créditos a través de las tarjetas de crédito y las líneas de crédito a personas, crecieron un 7,1% en 2018. Por una parte, los créditos de consumo en cuotas aumentaron en un 8,3% en el año, mientras que los créditos a través de tarjetas de crédito hicieron lo propio en un 3,8%. Esto responde a la estrategia de crecimiento focalizada en el segmento de rentas altas que demanda más el crédito en cuotas y, por otro lado, prefiere usar la tarjeta de crédito como medio de pago más que como instrumento de crédito. Esto también se observa en las comisiones por tarjetas de crédito que aumentaron en un 29,0% en 2018. A raíz de de la política de crecimiento selectivo en consumo, nuestra cuota total en este producto cayó 160 puntos básicos hasta 19,6%. A pesar de esto, el Banco mantuvo su posición de líder en este producto.

## Fondos de clientes

La principal fuente de financiamiento del Banco son los depósitos de nuestros clientes (depósitos a la vista y depósitos a plazo), los que representan un 60,7% del total de pasivos del Banco. Estos son gestionados diariamente por nuestros equipos comerciales y vía Internet. Otras fuentes de financiamiento relevantes son los bonos, líneas con bancos y patrimonio.

En 2018, los depósitos totales crecieron 10,8%. Este incremento le permitió a Santander mantener su posición de liderazgo entre los bancos privados en depósitos totales con una cuota de mercado del 17,9%, la que aumentó 55 puntos básicos en el año. En 2018, el foco fue controlar el costo de fondos en un ambiente de tasas de interés de corto plazo al alza.

En línea con la mencionada estrategia, en 2018 se impulsó un exitoso aumento de los depósitos a la vista y del número de cuentas corrientes. Esto se logró de la mano de las importantes mejoras en calidad de servicio y de una mayor vinculación de parte de los clientes, donde destaca el crecimiento de 11,3% de fondos vistas de individuos. Al mismo tiempo y gracias al liderazgo de Santander en los productos de Banca Transaccional, los depósitos a la vista provenientes de nuestros clientes en SCIB aumentaron 22,7% en 2018.

Con esto, Banco Santander logró fortalecer la cuota de mercado en saldos vistas desde 19,5% a fines de 2017 hasta 20,5% al cierre de 2018. El número de cuentas corrientes creció 6,7%, totalizando 1.021.280 cuentas. Esta evolución le permitió robustecer su posición alcanzando una cuota de mercado de 21,3% en cuentas corrientes.

En depósitos a plazo, el Banco centró su estrategia en controlar el costo de estos instrumentos más que en ampliar la cuota de mercado, especialmente en un escenario de alzas de tasas de interés de corto plazo y con un fuerte crecimiento de las cuentas vista. La cuota en depósitos a plazo se situó en 16,5%, 50 pb mayor del nivel logrado a fines de 2017. A raíz de esta estrategia se logró el menor costo de depósitos a plazo en 2018.

La red comercial del Banco también opera como corredor exclusivo de Santander Asset Management S.A. Administrador General de Fondos. En 2018, los fondos mutuos administrados por esta empresa a través del corretaje del Banco sumaron \$5.576 mil millones, cifra que refleja un incremento de 10,3% en relación al 2017. Este crecimiento se explica por el positivo retorno en varios fondos, en especial aquellos de renta variable internacional y los fondos de renta fija. Con esto, el ahorro total de nuestros clientes — medido como la suma de los depósitos a la vista, más los depósitos a plazo y los fondos mutuos— subió en un 10,7% en 2018.

## Otras fuentes de financiamiento

La División Finanzas es la encargada de gestionar las otras fuentes de financiamiento del Banco, principalmente la emisión de bonos y las líneas bancarias. En 2018, el Banco emitió bonos con el fin de financiar los activos de más largo plazo que son fundamentalmente las hipotecas.

## Resultados del ejercicio

### Fuentes de fondos (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Depósitos a la vista	8.741.417	7.768.166	12,5
Depósitos a plazo	13.067.819	11.913.945	9,7
<b>Total depósitos</b>	<b>21.809.236</b>	<b>19.682.111</b>	<b>10,8</b>
Fondos mutuos <sup>1</sup>	5.576.243	5.056.892	10,3
<b>Total fondos de clientes</b>	<b>27.385.479</b>	<b>24.739.003</b>	<b>10,7</b>
<b>Total instrumentos de deuda emitidos</b>	<b>8.115.233</b>	<b>7.093.653</b>	<b>14,4</b>
<b>Préstamos/ depósitos ajustado<sup>2</sup></b>	<b>98,0%</b>	<b>100,7%</b>	<b>-270pb</b>

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

2. Préstamos netos (incluyendo interbancarios) menos porción de hipotecas financiadas con bonos sobre depósitos totales. Las hipotecas del Banco son principalmente préstamos de largo plazo a tasa fija que se financian con financiamiento de largo plazo y no con depósitos de corto plazo. Por esta razón, para calcular el ratio se restan las hipotecas en el numerador.

En agosto de 2018, Santander fue el primer banco en emitir un bono flotante en pesos chilenos en el mercado de deuda local. El bono emitido fue de \$75 mil millones con vencimiento al 10 de enero de 2022 y un rating local de AAA de Fitch Ratings y Feller Rate. La colocación fue por remate holandés y participó parte del grupo de inversionistas de los distintos rubros visitados durante el roadshow, en que se realizaron 26 reuniones 1 a 1, además de una reunión ampliada con cerca de 17 inversionistas más, involucrando fondos mutuos, AFPs, bancos, compañías de seguro y bancas privadas. Lo anterior se vio reflejado en el resultado alcanzado, además de respaldar el objetivo que busca Santander con este nuevo instrumento que es dar mayor profundidad al mercado de deuda chileno y aumentar el abanico de fuentes de financiamiento. En noviembre se emitió un segundo bono flotante en pesos chilenos con una sobresuscripción de dos veces el libro. Con esta colocación, Santander continúa desarrollando el mercado de deuda local en tasa flotante, buscando generar una curva de este tipo de instrumentos.

### Participación de mercado en depósitos (%)

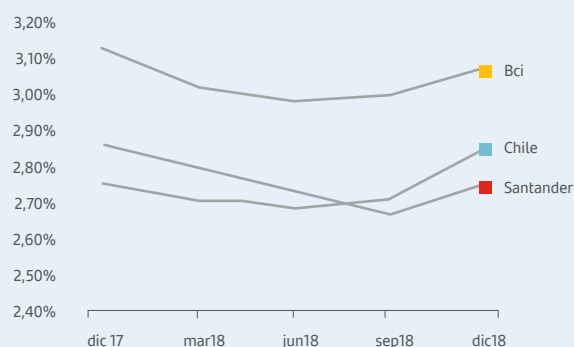
	Santander	Comp. 1	Comp. 2	Comp. 3	Comp. 4	Comp. 5
Depósitos totales	17,9	16,6	18,7	12,3	12,8	8,3
Vista	20,5	22,5	22,3	9,6	13,1	5,4
Plazo	16,5	13,5	16,7	13,7	12,7	9,9

Fuente: Cálculo Santander en base a datos de la SBIF excluyendo sucursales y filiales en el exterior.

### Depósitos a la vista por segmento (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Individuos	3.075.457	2.762.751	11,3
Pymes	1.372.167	1.269.157	8,1
Retail	4.447.623	4.031.909	10,3
BEI	2.666.101	2.427.430	9,8
SCIB	1.263.500	1.029.667	22,7
<b>Total</b>	<b>8.741.417</b>	<b>7.768.166</b>	<b>12,5</b>

### Costo de fondo trimestral vs. competidores (depósitos a plazo en CLP)



Fuente: Cálculo Santander en base a datos de la SBIF excluyendo sucursales y filiales en el exterior.

## Patrimonio

Al cierre de 2018, el patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del Banco ascendió a MM\$3.239.546 (US\$4.643 millones). Esta cifra es 5,7% superior a la registrada en 2017, alcanzando un índice de *core capital* (patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del Banco sobre activos ponderados por riesgo) de 10,6%, ligeramente inferior del 11,0% del año pasado. Por su parte, el ratio BIS o Ratio de Basilea se ubicó en 13,4% al 31 de diciembre de 2018, similar al registrado el año anterior, que fue de 13,9%. Esta posición es reflejo del foco estratégico del Banco en la utilización eficiente del capital, asignando este último a operaciones con una alta rentabilidad en relación con su consumo. Así, las cifras dan cuenta de la capacidad de Santander para crecer manteniendo una sólida posición de capital. Cabe destacar que Banco Santander Chile no ha emitido acciones nuevas durante los últimos 15 años.

El retorno sobre patrimonio promedio antes de impuestos fue de 24,7% y de 19,2% después de impuestos al cierre del ejercicio 2018. 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 logra una adecuada combinación de riesgo retorno.

## Adecuación de capital (MM\$,%)

	2018	2017	Var. 18/17
Capital básico <sup>1</sup>	3.239.546	3.066.180	5,7
Tier II <sup>2</sup>	862.119	815.072	5,8
Patrimonio efectivo neto <sup>3</sup>	4.101.664	3.881.252	5,7
Activos ponderados por riesgo	30.600.177	27.911.835	9,6
Capital básico/ Activos totales	7,72%	7,92%	-20 pb
Capital básico/ Activos ponderados (Tier I)	10,59%	10,99%	-40 pb
Ratio Basilea	13,40%	13,91%	-50 pb

1. Patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del Banco.

2. Bonos subordinados permitidos hasta un 50% de capital básico, provisiones adicionales e interés no controlador.

3. Capital básico + Tier II.

*Las cifras dan cuenta de la capacidad de Santander para crecer manteniendo una sólida posición de capital.*





## Resultados por segmentos de negocios

60

La contribución neta por segmento de negocios estuvo plana en 2018 en relación a 2017. Dicho porcentaje incluye los ingresos financieros netos, comisiones netas, resultado de operaciones financieras y gastos por provisiones por riesgo de crédito y gastos operacionales, y excluye otras actividades corporativas, como por ejemplo el impacto de la inflación en los resultados y la variación del tipo de cambio. Es importante destacar que este nulo crecimiento se debió principalmente a la caída de 1,2% de los ingresos netos por intereses y reajustes de los segmentos. Esto obedeció primariamente a un cambio en la tasa de interés utilizada para calcular la rentabilidad de los saldos vista dada la caída de las tasas de interés en promedio en los últimos años. Excluyendo esto, los intereses y reajustes provenientes de los segmentos de negocio hubieran crecido 0,2%, impulsado por el aumento de los volúmenes de crédito y contrarrestado, en parte, por un crecimiento del crédito focalizado en los segmentos de empresas, los que obtuvieron una menor rentabilidad.

La contribución neta del segmento de individuos y Pymes cayó en 2,9%, lo que se explica principalmente por la disminución de los ingresos por intereses y reajustes, producto

del cambio en la remuneración de los fondos vistas, descrita anteriormente. Por otra parte, este segmento experimentó un crecimiento de 6,8% en las comisiones. Durante 2018, el aumento de la vinculación y las mejoras en calidad de servicio impulsaron las comisiones en este segmento. Dentro de los productos destaca el crecimiento de las comisiones de tarjetas de crédito, la banca de seguros y los fondos mutuos. En 2018 en este segmento las mejoras en el riesgo de crédito llevaron a una caída de 5,1% en las provisiones netas. Por último, los gastos de apoyo aumentaron 3,4% en 2018 debido a las inversiones en innovaciones y mejoras tecnológicas, tales como: la apertura de Work Café, Santander Wallet, la nueva App, los nuevos hubs de inversiones de Santander Select y Santander Pass.

Banca Empresas e Instituciones (BEI) aumentó en 2,1% su contribución neta en 2018. En este segmento los ingresos por intereses y reajustes aumentaron 3,1%, impulsados por el crecimiento del crédito en varios sectores de la economía. Las comisiones crecieron 1,3% y los resultados por operaciones financieras se elevaron 22,5%. Esto refleja que en BEI no solo se logró un aumento de la actividad crediticia, sino también una mejora en los ingresos de otros servicios no-crediticios, reflejo de una mayor



## Análisis de los resultados por segmento de negocio (MM\$)

vinculación de los clientes en este segmento. Las provisiones netas en BEI subieron 36,3% en 2018. Este aumento es consecuencia del incremento de la cartera en este segmento y también se debe a que en 2017 hubo un nivel anormalmente bajo de provisiones producto de mejoras importantes en el perfil de riesgo de ciertos clientes específicos. Finalmente, los gastos de apoyo en BEI solo crecieron 0,5%.

La contribución neta en Banca Corporativa o SCIB subió 5,0% en 2018. A pesar de la caída de 4,1% en los ingresos por intereses y reajustes netos debido a la modificación en la remuneración de los fondos vistas descrito anteriormente, el aumento de los ingresos no-crediticios en 26,9% en comisiones y 13,1% en operaciones financieras, impulsó los resultados en este segmento. El apoyo a las grandes corporaciones en sus necesidades no solo crediticias, sino también de banca transaccional, comercio exterior, tesorería y asesorías financieras explican el fuerte crecimiento de estos ingresos. Adicionalmente el cargo por provisiones netas fue un reverso neto reflejo del poco riesgo crediticio existente en este segmento. Los gastos de apoyo solo crecieron 3,6% lo que significa que mejoró la productividad en SCIB.

	Individuos y Pymes <sup>1</sup>	Banca empresas e instituciones <sup>2</sup>	SCIB <sup>3</sup>	Total segmentos <sup>4</sup>
<b>Ingresos por intereses y reajustes netos</b>	949.764	272.912	96.722	1.319.398
Var. %	(2,1)	3,1	(4,1)	(1,2)
<b>Comisiones</b>	220.532	36.746	35.064	292.342
Var. %	6,8	1,3	26,9	8,1
<b>Resultados operaciones financieras</b>	19.694	16.848	57.340	93.882
Var. %	(4,4)	22,5	13,1	10,4
<b>Provisiones netas</b>	(275.351)	(26.314)	2.339	(299.326)
var. %	(5,1)	36,3	(41,6)	(2,0)
<b>Resultado operacional neto</b>	<b>914.639</b>	<b>300.192</b>	<b>191.465</b>	<b>1.406.296</b>
Var. %	0,8	1,6	4,5	1,5
<b>Gastos de apoyo</b>	(553.157)	(92.377)	(64.913)	(710.447)
Var. %	3,4	0,5	3,6	3,0
<b>Contribución neta por segmento</b>	<b>361.482</b>	<b>207.815</b>	<b>126.552</b>	<b>695.849</b>
Var. %	<b>(2,9)</b>	<b>2,1</b>	<b>5,0</b>	<b>(0,1)</b>

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.

### Análisis del estado de resultado

Los ingresos por intereses y reajustes netos del Banco crecieron 6,6% durante 2018. Este favorable crecimiento se explica principalmente por:

#### 1.

El crecimiento de 6,1% en 2018 de los activos generadores, los que se componen de los activos que generan intereses como las inversiones disponibles para la venta, los pactos de retro compra y principalmente las colocaciones. Como se menciona en la sección anterior, esto fue liderado por el aumento de los préstamos, en especial los créditos comerciales y las hipotecas;

#### 2.

El mejor mix de financiamiento reflejado en el aumento de los depósitos vista en el año, la baja en el costo medio de los depósitos totales de 1,9% en 2017 a 1,8% en 2018 y un aumento de la razón entre los fondos disponibles sin costo (fondos vistas y patrimonio) sobre los activos generadores que pasaron de 34,4% en 2017 a 35,2% en 2018;

#### 3.

La mayor variación de la Unidad de Fomento (UF). En 2018 la UF varió un 2,9% contra un 1,7% en 2017. El Banco tiene más activos que pasivos reajustables según la variación de la UF y en 2018 el Banco proactivamente incrementó esta brecha en un 8,7% desde un promedio de \$4.077.782 millones en 2017 a \$4.432.261 millones en 2018 para beneficiarse de la mayor inflación en el año. A raíz de esto la tasa activa de los activos aumentó 10 pb al 7,0%.

#### 4.

Todo esto fue parcialmente contrarrestado por el aumento del costo del pasivo total que subió 25 pb a 2,78% en 2018 debido principalmente al efecto de la mayor variación de la UF sobre los bonos que financian las hipotecas que también están denominadas en UF. Además, hacia fines de año el Banco Central comenzó a subir nuevamente las tasas de interés, lo que empezó a encarecer algunos pasivos del Banco. Cabe recordar que los pasivos del Banco, al ser de más corta duración que los activos, incorporan más rápidamente las alzas de tasas de interés de corto plazo.

### Ingresos por intereses y reajustes netos (MM\$, %)

	2018	2017	Var 18/17
Ingresos por intereses y reajustes netos	1.414.368	1.326.691	6,6
Activos generadores promedios <sup>1</sup>	31.835.535	30.009.545	6,1
GAP UF (promedio) <sup>2</sup>	4.432.261	4.077.782	8,7
Tasa media activos generadores <sup>3</sup>	7,0%	6,9%	
Costo medio de los pasivos <sup>4</sup>	2,7%	2,5%	
Costo medio de los depósitos <sup>5</sup>	1,8%	1,9%	
Fondos disponibles sin costo/ activos generadores <sup>6</sup>	35,2%	34,4%	
MIN <sup>7</sup>	4,4%	4,4%	
Var. UF <sup>8</sup>	2,9%	1,7%	
TPM <sup>9</sup>	2,75%	2,50%	

1. Representan los activos que generan intereses principalmente las inversiones disponibles para la venta, contratos de retro compra y colocaciones./ 2. Diferencia entre los activos y pasivos denominados en pesos reajustables por la Unidad de Fomento incluyendo las coberturas./ 3. Ingresos por intereses y reajustes divididos por los activos generadores promedio./ 4. Gastos por intereses y reajustes divididos por los pasivos con costos más los depósitos a la vista./ 5. Gastos por intereses y reajustes de los depósitos a plazo más vistas sobre el saldo promedio de depósitos a plazo más vistas./ 6. Fondos disponibles son el saldo promedio de depósitos a la vista más el patrimonio promedio dividido por los activos generadores./ 7. MIN: Margen de interés neto = Los ingresos por intereses y reajustes neto dividido por los activos generadores./ 8. Variación anual de la Unidad de Fomento. Fuente: Banco Central de Chile./ 9. TPM: tasa de política monetaria fijada por el Banco Central de Chile.



## Comisiones

Los ingresos por comisiones totales del Banco aumentaron 4,2% en el período. Cada año, más y más clientes prefieren los productos, servicios, canales digitales y sucursales de Santander, lo que conlleva un saludable crecimiento de las comisiones. Esto se ve reflejado en los aumentos en la vinculación y las mejoras en calidad de servicio. En efecto, la base de clientes vinculados transaccionales, definidos como clientes con cuatro productos, niveles mínimos de uso y rentabilidad según cada segmento, creció 6,8%, llegando a 667.591 clientes en 2018, lo que representa un 19% de los clientes totales del Banco que al cierre de año sumaban 3,5 millones. Asimismo, los clientes con cuenta corriente subieron 6,7% en 2018, llegando a 1.021.280, casi un tercio del total de clientes. Finalmente, los clientes digitales que operan al menos una vez al mes a través de canales digitales totalizaron 1,1 millones, creciendo 6,2% en relación a 2017. A raíz de todo lo anterior las comisiones de nuestros segmentos de negocio aumentaron 8,1%. Esto fue contrarrestado, en parte, por la caída de otras comisiones no segmentadas que incluyeron el impacto de un cambio en la estimación de siniestralidad de los seguros hipotecarios.

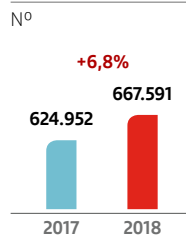
En el segmento de individuos y Pymes, que representa un 74% de las comisiones del Banco, estas subieron 6,8%. En dicho segmento los clientes vinculados crecieron 6,9%, llegando a 663.618, lo que se traduce a su vez en un mayor uso de productos y, por ende, más comisiones. Dentro de este grupo destaca el aumento de los clientes vinculados en rentas altas, representados por Santander Select, que crecieron un 8,3%. Al mismo tiempo, los clientes personas con cuentas corrientes mostraron una variación positiva de 7,2% en 2018 con un alza de 8,1% en Santander Select.

Por producto en Individuos y Pymes destaca el crecimiento de las comisiones por uso de tarjeta de crédito que tuvo un alza de 29,0%; el aumento de 5,7% en las comisiones por corretaje de fondos mutuos; un incremento de 9,7% en las comisiones por comercialización de seguros; y el alza de 6,2% de las comisiones de cuentas corrientes. Esto fue parcialmente compensado por menores comisiones asociadas a uso de cajeros automáticos en línea con la optimización de la red realizada

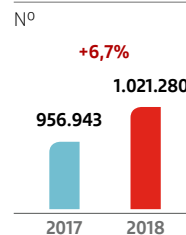
## Comisiones (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Individuos y Pymes	220.532	206.449	6,8
Empresas e Institucionales	36.746	36.280	1,3
SCIB	35.064	27.626	26,9
<b>Segmentos de negocio</b>	<b>292.342</b>	<b>270.355</b>	<b>8,1</b>
Otros	-1.457	8.709	(116,7)
<b>Totales</b>	<b>290.885</b>	<b>279.064</b>	<b>4,2</b>

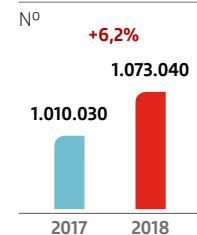
### Clientes leales



### Clientes con cuentas corrientes



### Clientes digitales



## Evolución de comisiones por producto (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Comisiones por servicios de tarjetas	55.108	51.983	6,0
Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos	40.077	44.313	(9,6)
Asset Management	45.793	43.331	5,7
Remuneraciones por comercialización de seguros	39.949	36.430	9,7
Comisiones por avales y cartas de crédito	33.656	33.881	(0,7)
Comisiones por cuentas corrientes	33.864	31.901	6,2
Comisiones por intermediación y manejo de valores	9.212	9.232	(0,2)
Comisiones por líneas de crédito	6.621	7.412	(10,7)
Otras comisiones	26.605	20.579	29,3
<b>Total comisiones</b>	<b>290.885</b>	<b>279.063</b>	<b>4,2</b>

en el año. Es importante destacar que si bien esto tiene un impacto negativo en comisiones genera un ahorro de costos y mejora la eficiencia.

En BEI las comisiones registraron un alza de 1,3% principalmente impulsadas por mayores comisiones provenientes de la banca transaccional. Por otra parte, se observó mayor competencia en algunos productos, pero al mismo tiempo los resultados de la venta de productos de la tesorería en este segmento

aumentaron 22,5%, lo que se refleja en la línea de resultado por operaciones financieras.

SCIB registró un crecimiento de 26,9% en sus ingresos por comisiones. Este segmento se caracteriza por ser fuerte en la provisión de servicios no crediticios de valor agregado, como *cash management*, asesoría financiera y banca de inversión en general, los que debieran continuar apoyando el crecimiento de las comisiones del segmento.



## Resultado de Operaciones Financieras (ROF)

El Resultado de Operaciones Financieras (ROF) comprende la suma de las partidas Utilidad Neta de Operaciones Financieras y Utilidad de Cambio Neta del Estado de Resultado, que mostraron en su conjunto una disminución de 19% en comparación a 2017. Es importante destacar que el Banco en su totalidad no mantiene descargos significativos entre activos y pasivos denominados o reajustables en moneda extranjera. La posición *spot* del Banco en moneda extranjera es cubierta con derivados que son considerados de negociación o *trading*, o de cobertura contable. Los primeros son puestos a valor de mercado y el resultado se reconoce como utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras. Los derivados de cobertura contable, en tanto, son puestos a valor de mercado junto con el elemento bajo cobertura en la línea de utilidad (pérdida) de cambio neta. Ello genera distorsiones importantes en estas líneas de ingreso, especialmente en períodos de fuerte apreciación o depreciación del tipo de cambio.

Para entender de mejor manera la línea de Resultado de Operaciones Financieras en esta sección también los presentamos por área de negocio. Cabe destacar que nuestra tesorería no tiene un negocio de *trading* propietario y que el 92% de los ingresos en 2018 provino de negocios con nuestros clientes.

El Banco tiene la mayor tesorería de clientes en Chile aportando soluciones varias a las necesidades de cobertura y asesorías financieras a los clientes comerciales. El resultado de tesorería de clientes incluye todos aquellos ingresos que se generan vendiendo productos de tesorería como por

### ROF contable (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Utilidad neta de operaciones financieras	53.174	2.796	1801,8
Utilidad (pérdida) de cambio neta	51.908	126.956	(59,1)
<b>Resultado de Operaciones Financieras netas</b>	<b>105.082</b>	<b>129.752</b>	<b>(19,0)</b>

### ROF por área de negocio (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Tesorería clientes	96.728	86.135	12,3
Tesorería gestión financiera y AACC <sup>1</sup>	8.352	43.616	(80,9)
<b>TOTAL</b>	<b>105.082</b>	<b>129.752</b>	<b>(19,0)</b>

<sup>1</sup> AACC = Actividades corporativas.

ejemplo: el negocio de tipo de cambio *spot*, derivados y asesorías especializadas de banca transaccional. En 2018, los ingresos de la tesorería de clientes crecieron 12,3%. Este aumento es consecuencia de una mayor demanda de productos de tesorería y asesoría por parte de los clientes corporativos en un ambiente de mayor inversión. Además, hubo una mayor demanda por seguros de tipo de cambio, dada la mayor volatilidad del mismo.

Por su parte, el resultado de la tesorería de Gestión Financiera y Actividades Corporativas disminuyó 80,9% en 2018. Estos ingresos incluyen los resultados de los portafolios de renta fija que el Banco mantiene para manejar la liquidez y que están compuestos principalmente por bonos del gobierno de Chile o del Banco Central de Chile y bonos del tesoro

de Estados Unidos, por lo que conllevan un riesgo de crédito muy bajo para el Banco. A medida que las expectativas de inflación empezaron a subir, tanto en el plano local como en el exterior, las tasas de interés locales e internacionales de mediano y largo plazo subieron, reduciendo las utilidades por las posiciones en el portafolio de instrumentos disponibles para la venta.

Es importante destacar también que en el caso de los resultados de tesorería de Gestión Financiera, la base de comparación es anormalmente alta producto de ingresos importantes logrados en 2017 debido a la recompra de varios bonos emitidos por el Banco en mercados internacionales, algo que no se repitió en 2018.

## Provisiones

El gasto en provisiones aumentó 8,6% durante el año. Esto obedeció principalmente al crecimiento que experimentaron los créditos debido al modelo de provisiones del Banco basado en pérdida esperada según los parámetros y modelos de la SBIF. Al mismo tiempo, las provisiones netas también crecieron por efecto de la depreciación del peso sobre las provisiones constituidas sobre créditos en moneda extranjera y debido al reconocimiento de una provisión adicional para consumo de \$20.000 millones relacionada a un cambio en el modelo de pérdida esperada de consumo que se llevará a cabo en 2019.

Por segmento, el aumento de provisiones fue liderado por BEI que fue el negocio que más incrementó su cartera de créditos en 2018, y se explica en razón de que en 2017 hubo un nivel anormalmente bajo de provisiones producto de mejoras importantes en el perfil de riesgo de algunos clientes.

Por otra parte, en el segmento de Individuos y Pymes, los indicadores de riesgo mejoraron a la par con la economía y con el cambio de foco comercial que viene llevando a cabo el Banco hacia rentas medias y altas.

En general los indicadores de riesgo del Banco mostraron una mejoría, en línea con las políticas conservadoras y un positivo entorno macroeconómico.

De esta forma la cartera morosa como porcentaje de la cartera total mejoró desde 2,3% a fines de 2017 hasta 2,1% al término de 2018. Por producto, el indicador de cartera morosa mejoró en consumo y en créditos para la vivienda en 50 puntos básicos a 1,8% y 1,3%, respectivamente. En consumo se puede apreciar claramente los positivos efectos en el riesgo del cambio de foco estratégico, el mejor entorno macroeconómico y el perfeccionamiento a los modelos de riesgo y recupero. De hecho, las recuperaciones de créditos castigados subieron 6,2%, llegando a \$88.481 millones debido al avance en la gestión y al positivo impacto de un mejor entorno económico. Cabe destacar también que el Banco ha mantenido las exigencias al momento de otorgar hipotecas centrándose en préstamos con una relación valor del préstamo al valor de la garantía hipotecaria (PVG) por

## Provisiones (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Individuos + Pymes	(275.351)	(290.156)	(5,1)
BEI	(26.314)	(19.312)	36,3
SCIB	2.339	4.008	(41,6)
<b>Total provisiones netas segmentos</b>	<b>(299.326)</b>	<b>(305.461)</b>	<b>(2,0)</b>
Otras provisiones no segmentadas <sup>1</sup>	(5.759)	6.255	--
Provisiones adicionales <sup>2</sup>	(20.000)	--	--
<b>Provisiones netas</b>	<b>(325.085)</b>	<b>(299.205)</b>	<b>8,6</b>
Total colocaciones promedio <sup>3</sup>	29.145.134	27.446.274	6,2
<b>Costo del crédito<sup>4</sup></b>	<b>1,1%</b>	<b>1,1%</b>	

## Indicadores de riesgo crediticio (MM\$, %)

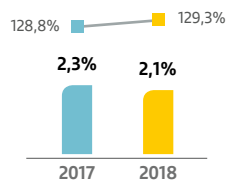
	2018	2017	Var. 18/17
<b>Total colocaciones<sup>5</sup></b>	<b>30.282.023</b>	<b>27.725.913</b>	<b>9,2</b>
<b>Total provisiones por riesgo de crédito en balance (TP)</b>	<b>(796.588)</b>	<b>(815.773)</b>	<b>(2,4)</b>
<b>Cartera morosa (CM)<sup>6</sup></b>	<b>631.652</b>	<b>633.461</b>	<b>(0,3)</b>
CM consumo	88.319	103.171	(14,4)
CM comercial	409.451	368.522	11,1
CM vivienda	133.882	161.768	(17,2)
<b>Cartera deteriorada (CD)<sup>7</sup></b>	<b>1.779.438</b>	<b>1.803.173</b>	<b>(1,3)</b>
CD consumo	274.595	327.126	(16,1)
CD comercial	1.032.178	1.013.503	1,8
CD vivienda	472.665	462.544	2,2
<b>Pérdida esperada<sup>8</sup> (TP/ Colocaciones)</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,9%</b>	
<b>Cartera morosa (CM)/ Colocaciones totales</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,3%</b>	
CM consumo/ Colocaciones consumo	1,8%	2,3%	
CM comercial/ Colocaciones comerciales	2,7%	2,6%	
CM vivienda/ Colocaciones vivienda	1,3%	1,8%	
<b>CD/ Colocaciones totales</b>	<b>5,9%</b>	<b>6,5%</b>	
CD consumo/ Colocaciones consumo	5,6%	7,2%	
CD comercial/ Colocaciones comerciales	6,8%	7,3%	
CD vivienda/ Colocaciones vivienda	4,7%	5,1%	
<b>Cobertura CM<sup>9</sup></b>	<b>129,3%</b>	<b>128,8%</b>	
Cobertura CM excluyendo vivienda <sup>10</sup>	151,1%	158,3%	
Cobertura CM consumo <sup>11</sup>	316,4%	275,0%	
Cobertura CM comercial	115,5%	125,6%	
Cobertura CM vivienda	48,0%	42,7%	

1. Incluye principalmente el efecto de los movimientos de tipo de cambio sobre las provisiones para créditos en moneda extranjera. / 2. En 2018 el Banco reconoció una provisión adicional por \$20.000mm en el mes de septiembre para cubrir futuros cambios en su modelo de pérdida esperada de consumo a ser efectuadas en 2019. Estas provisiones en balance se registran como otras provisiones en los pasivos. / 3. Promedio anual de colocaciones totales. / 4. Total provisiones netas dividido por el promedio anual de colocaciones totales. Incluye créditos interbancarios. / 5. Incluye créditos interbancarios. / 6. Toda cartera con al menos una cuota vencida más de 90 días. / 7. Principalmente incluye la cartera morosa más otros créditos con señales de deterioro según las definiciones de la SBIF, principalmente la cartera renegociada. / 8. Total provisiones por riesgo de crédito en el balance sobre créditos totales. También se incluye los \$20.000 millones de provisiones adicionales. / 9. Total provisiones por riesgo de crédito en el balance sobre CM. También se incluye los \$20.000 millones de provisiones adicionales. / 10. Total provisiones de créditos comerciales y consumo sobre CM de consumo y comercial. Ajustado con la inclusión de los \$20.000 millones de provisiones adicionales. / 11. Total provisiones de consumo sobre CM consumo incluyendo \$20.000 millones de provisiones adicionales.

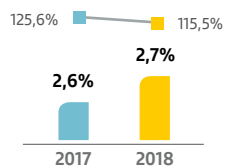
## Resultados del ejercicio

### Cartera morosa

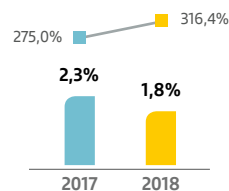
#### Préstamos totales



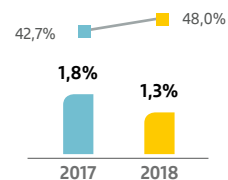
#### Préstamos comerciales



#### Préstamos de consumo



#### Préstamos de vivienda

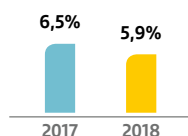


■ Cartera vencida  
— Cobertura<sup>1</sup>

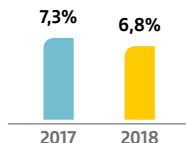
1. Incluye provisiones adicionales de consumo.

### Cartera deteriorada

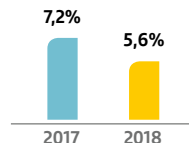
#### Préstamos totales



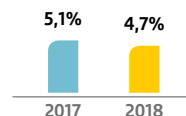
#### Préstamos comerciales



#### Préstamos de consumo



#### Préstamos de vivienda



■ Cartera vencida  
— Cobertura

66 debajo del 80%, para así también controlar el riesgo de esta cartera. En los créditos comerciales hubo una leve alza de 10 puntos básicos en el indicador de morosidad a 2,7%, principalmente en el segmento de Pymes.

Sin embargo, el indicador de deterioro, que incluye la morosidad además de los préstamos reestructurados, cayó unos 40 puntos básicos y llegó a 6,8%, reflejando mejores indicios de la situación financiera de los clientes comerciales.

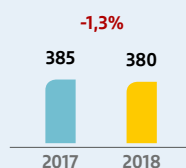
La cobertura de la cartera morosa también mejoró 50 puntos básicos, llegando a 129,3%, incluyendo los \$20.000 millones en provisiones adicionales reconocidos en el año para la cartera de consumo. De esta forma, la cobertura de la morosidad en consumo evolucionó a 316,4% desde 275,0% a fines de 2017. En los créditos para la vivienda la cobertura aumentó desde 42,7% a 48,0%. En créditos comerciales la cobertura cayó a 115,5% reflejando el aumento de la cartera morosa, pero no necesariamente un incremento a la par en la pérdida esperada o la cartera comercial con deterioro.

La cartera deteriorada, que es un indicador más amplio de créditos con riesgo de no-pago y que incluye principalmente la cartera morosa más los créditos renegociados, pasó de 6,5% en 2017 a 5,9% al cierre del 2018. En todos los productos se evidenció una mejora de la cartera con deterioro sobre los créditos totales, en especial en consumo.



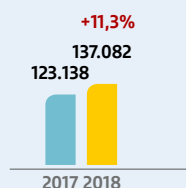
## Sucursales

Nº



## Productividad por sucursal

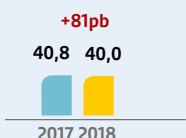
Volumen<sup>1</sup> por sucursal  
M\$



1. Volumen: préstamos + depósitos.

## Ratio de eficiencia

%



## Gastos (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
Gastos de personal	(397.564)	(396.967)	0,2
Gastos de administración	(245.089)	(230.103)	6,5
Depreciaciones y amortizaciones	(79.280)	(77.823)	1,9
Gastos de apoyo <sup>1</sup>	(721.933)	(704.893)	2,4
Deterioro	(39)	(5.644)	-99,3
Sucursales	380	385	-1,3
Tradicionales	287	327	-12,2
Work Café	40	20	100,0
Centros empresas	7	7	0,0
Select	46	51	-9,8
Cajeros automáticos	910	926	-1,7
Empleados	11.305	11.068	2,1
Ratio de eficiencia <sup>2</sup>	40,0%	40,8%	+81pb
Volumen por sucursal <sup>3</sup>	137.082	123.138	11,3
Volumen por empleado <sup>4</sup>	4.608	4.283	7,6
Costo/ Activos <sup>5</sup>	1,9%	2,0%	

1. Excluye deterioro y otros gastos operacionales. / 2. Ratio de eficiencia: gastos de operativos excluyendo deterioro y otros gastos operacionales dividido por ingresos operacionales. Ingresos operacionales = ingresos netos por intereses, comisiones, resultados de operaciones financieras netas y otros ingresos operativos menos otros gastos operativos. / 3. Préstamos + depósitos dividido por cantidad de sucursales. / 4. Préstamos + depósitos dividido por cantidad de empleados. / 5. Gastos operativos como definido en 1, dividido por activos totales.

## Gastos

Los gastos de apoyo, excluyendo otros gastos operacionales, crecieron solamente 2,4% reflejando importantes mejoras en productividad durante el año, impulsada por las innovaciones tecnológicas y otras iniciativas que está llevando a cabo el Banco. La eficiencia, esto es, los gastos de apoyo sobre ingresos operacionales, cerró el año en 40,0%, porcentaje que se compara favorablemente con el 40,8% registrado el año 2017 y bastante inferior al nivel de eficiencia logrado por nuestros competidores.

El relativamente bajo crecimiento de los gastos —prácticamente en línea con el IPC y a pesar de que buena parte de estos, como remuneraciones y arriendos, están indexados a la inflación o al tipo de cambio— es consecuencia directa de las diversas iniciativas implementadas para aumentar la productividad comercial y la eficiencia. El éxito de la continua transformación digital y de la red de distribución está impulsando una mayor productividad laboral y manteniendo altos niveles de satisfacción de clientes. Los gastos de personal registraron un incremento de 0,2% respecto al 2017. Este se explica por remuneraciones levemente superiores de la mano de la inflación, ya que los salarios se reajustan una vez al año y específicamente durante el segundo trimestre, en función del IPC acumulado durante los doce meses previos.

El bajo crecimiento del gasto en personal se logró a pesar del aumento de 2,1% en número de empleados en el Banco. Durante 2018 aumentó la plantilla dedicada a temas tecnológicos, pero esto fue equilibrado con el menor gasto en compensación variable dado las reorganizaciones efectuadas en años anteriores.

El alza de los gastos de administración y ventas en un 6,5% responde en parte a las continuas inversiones en tecnología para desarrollar y fortalecer los canales digitales. A principio de año se lanzó la nueva App 2.0 con un mejor diseño y mayores funcionalidades. Adicionalmente, se presentaron dos aplicaciones más, complementarias, que aumentan las funciones de transacción directamente desde el celular: (i) el primero fue Santander Pass, el cual habilita al cliente autorizar varias transacciones sin la necesidad de la tarjeta de coordenadas; (ii) y luego Santander Wallet, la App con tecnología NFC para que los clientes paguen utilizando únicamente sus celulares Android. También se generaron varias campañas de ciberseguridad para los clientes, siendo ellos la primera barrera de seguridad para el Banco ante cualquier amenaza externa. Es por esto que los gastos de informática y comunicaciones aumentaron 13,1% durante el año.

A finales del año 2018, el Banco contaba con 380 sucursales, incluyendo una red de 40 oficinas Work Café distribuidas en cada región del país. Los Work Café son más eficientes que las sucursales tradicionales, ya que cuentan con un *back office* digitalizado y se utiliza el espacio de forma más productiva. Este año también comenzaron a transformarse algunas sucursales Santander Select al nuevo formato, que es más atractivo y con mayor foco en las asesorías de inversiones. Asimismo, se continuó con la reducción de la cantidad de ATMs, los que cayeron 1,7% en 2018. El Banco buscó mejorar la localización física de sus cajeros aumentando aquellos en lugares más seguros. De esta forma, se ahorra en los gastos adicionales que implicaban los ATMs en lugares públicos abiertos, a la vez que incentiva a los clientes a utilizar los canales Web, Mobile y VOX.

Por su parte, el leve aumento de gastos en depreciaciones y amortizaciones responde a las inversiones en el plan de transformación digital y a la mejora continua de los procesos internos.

Con esta evolución de gastos e inversiones todos los indicadores de productividad mejoraron en 2018. Aparte de la ya mencionada razón de eficiencia, también se observó una mejora de los indicadores de volúmenes (préstamos más depósitos) por sucursal, volúmenes por empleado y gastos sobre activos.

## OREX

Los otros ingresos operacionales que incluyen principalmente los ingresos por bienes recibidos en pago, las utilidades por la venta de activos fijos, las indemnizaciones de compañías de seguro y la liberación de provisiones por contingencias, cayeron en 54,7% en 2018. La principal razón de este descenso se debió a las menores utilidades por venta de activos fijos reconocidas por Bansa S.A., empresa que el Banco consolidaba por control y no por propiedad. En 2017 esta empresa generó una utilidad de \$20.663 millones. Cabe destacar que dicho resultado no afectó la utilidad neta atribuida a los accionistas. También hubo menores liberaciones de provisiones por contingencia en el año 2018 respecto del año anterior, las cuales disminuyeron el total de ingresos operacionales.

68

Los otros gastos operacionales se redujeron 52,4% en 2018. Esto se explica por menores provisiones y gastos por bienes recibidos en pago, como también menores gastos por fraudes y siniestros a los productos. Lo anterior refleja el esfuerzo realizado por el Banco durante el año para educar a los clientes mediante diversas campañas dirigidas a la prevención de fraudes. Asimismo, el año 2017 hubo indemnizaciones extraordinarias por aproximadamente \$12 mil millones como parte del plan de eficiencia de gastos.

## Impuestos

En 2018 el gasto por impuestos ascendió a \$165.897 millones, un 15,5% mayor al año anterior. Esto es consecuencia de la mayor tasa de impuesto corporativo, la cual aumentó desde 25,5% en 2017 a 27% en 2018, en lo que corresponde a la última alza que estaba estipulada en la reforma tributaria aprobada en septiembre de 2014. Este resultado fue contrarrestado por una mayor inflación durante el periodo, lo cual llevó a un mayor cargo por corrección monetaria del capital del Banco por IPC (Índice de Precios al Consumidor) para efectos de la contabilidad tributaria.

### Otros ingresos operacionales (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
<b>Otros ingresos operacionales</b>	<b>39.526</b>	<b>87.163</b>	<b>(54,7)</b>
Ingresos por bienes recibidos en pago	23.503	28.477	(17,5)
Liberación de provisiones por contingencias	12.020	29.903	(59,8)
Utilidad por venta de activo fijo	2.490	23.229	(89,3)
Indemnizaciones de compañías de seguros	144	1.237	(88,4)
Otros ingresos	1.369	4.317	(68,3)
<b>Otros gastos operacionales</b>	<b>(45.740)</b>	<b>(96.014)</b>	<b>(52,4)</b>
Provisiones y gastos por bienes recibidos en pago	(17.574)	(35.618)	(50,7)
Provisiones por contingencias	(21)	-	-
Otros gastos	(28.145)	(60.396)	(53,4)
<b>Resultado por inversiones en sociedades</b>	<b>5.095</b>	<b>3.963</b>	<b>28,6</b>
<b>Total</b>	<b>(1.158)</b>	<b>(10.532)</b>	<b>(89,0)</b>

### Impuestos<sup>1</sup> (MM\$, %)

	2018	2017	Var. 18/17
<b>Utilidad neta antes de impuestos<sup>1</sup></b>	<b>762.159</b>	<b>720.876</b>	<b>5,7</b>
Corrección monetaria del capital <sup>2</sup>	(111.242)	(75.109)	48,1
<b>Utilidad neta antes de impuestos ajustada por corrección monetaria</b>	<b>650.917</b>	<b>645.767</b>	<b>0,8</b>
Tasa de impuestos	27,0%	25,5%	+150bp
<b>Impuestos por pagar a la tasa fiscal</b>	<b>(175.748)</b>	<b>(164.671)</b>	<b>6,7</b>
Créditos fiscales <sup>3</sup>	9.850	21.057	(53,2)
<b>Impuestos por pagar</b>	<b>(165.897)</b>	<b>(143.613)</b>	<b>15,5</b>
<b>Tasa efectiva de impuestos</b>	<b>21,8%</b>	<b>19,9%</b>	<b>+184bp</b>

1. Tabla preparada solo para efectos informativos. Referirse a la nota 14 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 originó por las diferencias entre la contabilidad financiera y la tributaria del Banco, respecto al tratamiento de provisiones y castigos.

## Comparativa con la competencia

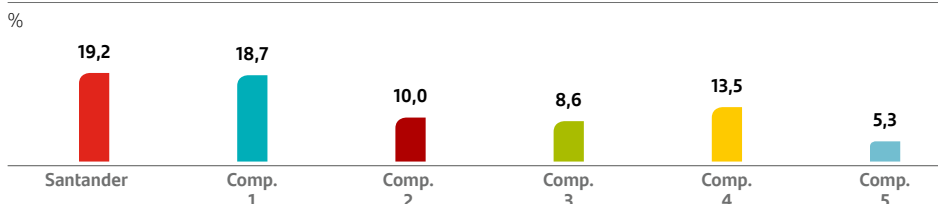
Durante 2018 hubo más consolidación en el mercado. Primero, BBVA vendió sus operaciones en Chile a Scotiabank, llegando a tener una participación de mercado de préstamos de 14%. Banco Falabella decidió incorporar las operaciones de la tarjeta de crédito CMR (su tarjeta *retail*) dentro de su banco, alcanzando una participación de mercado de préstamos de 2% y de las tarjetas de créditos bancarios de un 5% en términos del monto. Adicionalmente, Bci incluyó las operaciones del TotalBank, comprado por su filial estadounidense y se completó la compra de las tarjetas de crédito de Walmart, llegando a una participación de mercado en Chile de 14%. Aun considerando estos cambios en el mercado, Santander sigue como líder en préstamos totales con 18,6% y en préstamos de consumo (incluyendo tarjetas de crédito) con 19,6%.

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 2018, Santander Chile alcanzó una eficiencia de 40,0% (41,1% según la metodología SBIF), índice por debajo del observado por los principales competidores.

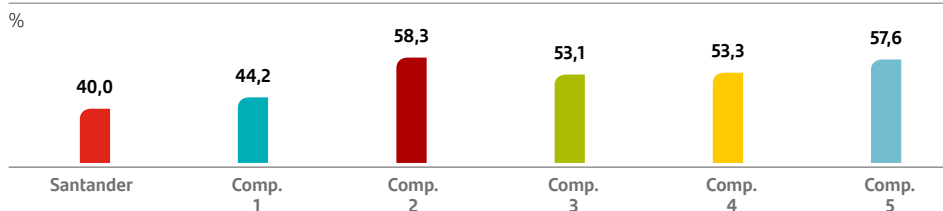
Igualmente, el Banco busca hacer un uso rentable de sus recursos asignando el capital a aquellas operaciones más provechosas. Es así como al término del ejercicio el Margen de Interés Neto, esto es el margen financiero neto sobre los activos productivos promedio, alcanza un 4,4%. De el mismo modo el ROE, es decir el beneficio atribuido sobre el patrimonio promedio, fue de 19,2% (19,1% según la metodología SBIF), por sobre el resto de los principales competidores.



### ROE

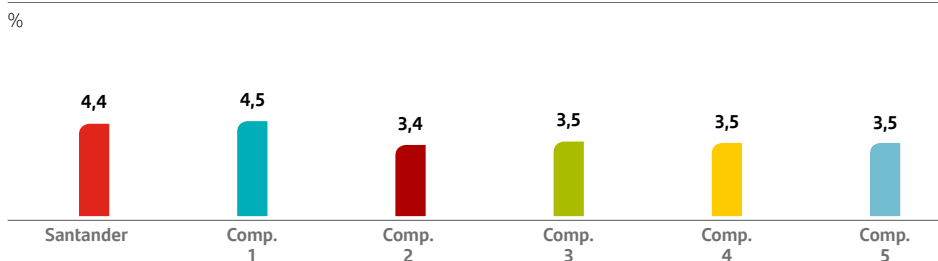


### Eficiencia



Fuente: cálculo Santander en base de información de la SBIF por lo que puede variar de lo publicado por el regulador.

### Margen de interés neto

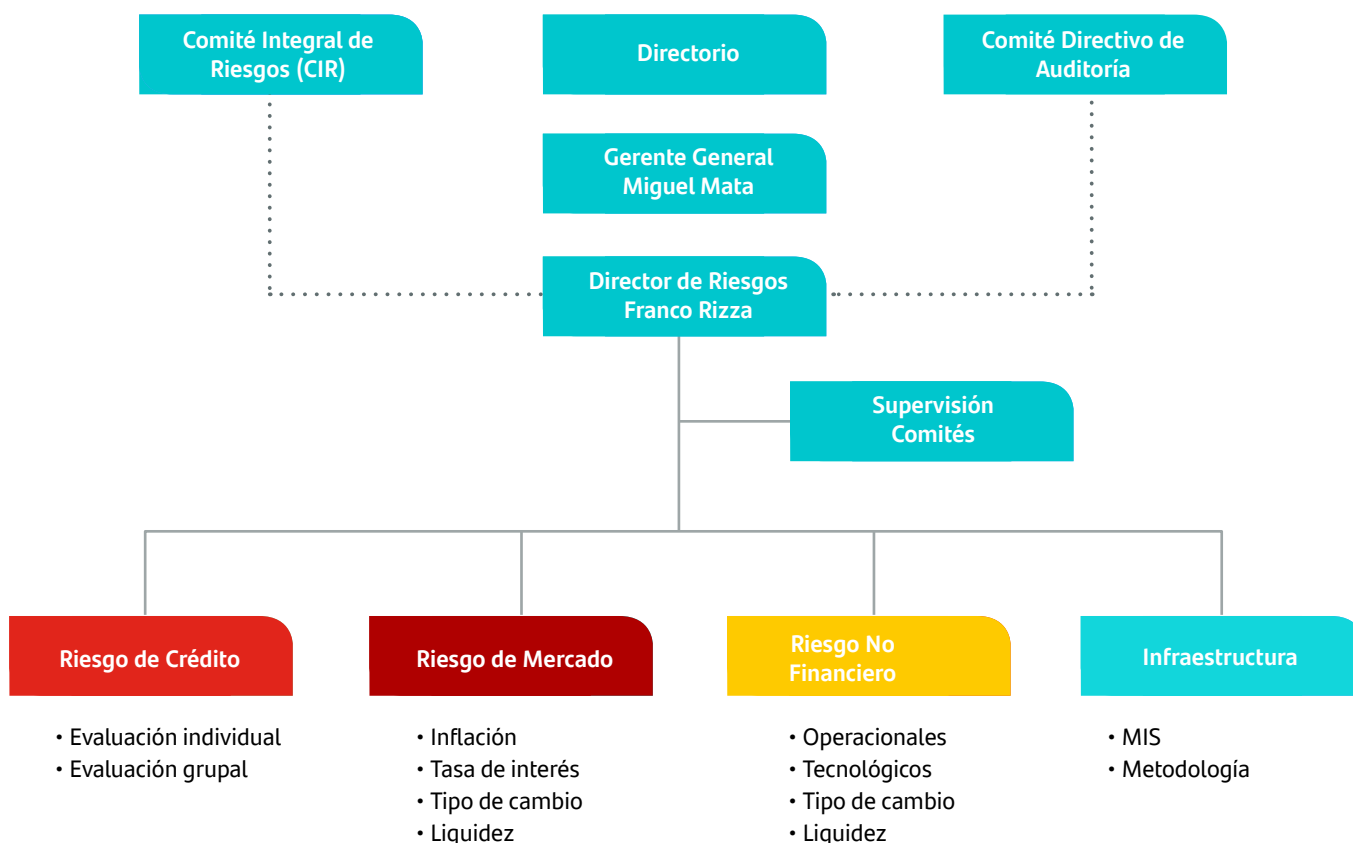


Fuente: SBIF. Margen de interés neto: cálculo Santander en base de información SBIF

# Gestión del riesgo

La División de Riesgos está a cargo de monitorear, medir y controlar los riesgos que enfrenta el Banco de forma integral. Esta área reporta al director de Riesgos quien a su vez reporta al Gerente General. El Comité Integral de Riesgos debe revisar la visión de los riesgos entre otras funciones, mientras el Comité de Directores y Auditoría supervisa y revisa los procesos internos para velar por la correcta implementación de esta visión.

70





# Riesgo de crédito

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

El Área de Riesgo es en gran parte independiente de las otras áreas de negocio. Los equipos de evaluación de riesgo interactúan continuamente con los clientes, especialmente con aquellos con transacciones significativas. Existen varios comités de aprobación, que incluyen tanto personal de las divisiones de Riesgo y Comercial, los cuales verifican los parámetros cualitativos y cuantitativos de cada caso.

## Roles:

- Formular políticas de riesgo, cumplir con requerimientos de garantías, evaluar créditos, *rating* de riesgo, enviar reportes, cumplir con requerimientos regulatorios, legales e internos.
- Aprobar o rechazar las solicitudes de crédito, sea de forma individual o grupal, vía *credit scoring*.
- Establecer la estructura para aprobar y renovar solicitudes de crédito.
- Desarrollar una cultura de riesgo en toda la organización.
- Determinar los apetitos de riesgo que quiere asumir el Banco por cliente y sector. Limitar concentración de exposición de contrapartes en áreas geográficas o industrias, y por emisor, *rating* crediticio y liquidez.
- Desarrollar y mantener las clasificaciones y modelos de riesgo con el propósito de cuantificar la pérdida esperada.

## Mecanismos:

- Responsables de la administración de este riesgo, delegados por el Directorio: Comité Integral de Riesgo (CIR), Comité Ejecutivo de Crédito y los departamentos de riesgo del Banco.
- Asignar límites de concentración de riesgo de crédito por deudor particular, grupo deudor, segmento de industria y país. Niveles de aprobación son asignados por jerarquía, además de ser continuamente revisados.
- Provisionar 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.

## Estimación de provisiones:

- La estimación de provisiones se basa en modelos de pérdida esperada en línea con el Capítulo B1 del Compendio de Normas Contables de la SBIF. La cartera de crédito está dividida entre créditos analizados en forma grupal y créditos analizados en forma individual. Dentro de cada grupo existen distintos modelos de provisiones para los préstamos de consumo, hipotecas, y préstamos comerciales. Todos los modelos y métodos utilizados para clasificar los préstamos y establecer sus respectivas provisiones deben seguir los siguientes principios, los cuales han sido aprobados por el Directorio del Banco. De forma simplificada, las provisiones para la mayoría de los préstamos se determinan con la siguiente fórmula de pérdida esperada:

<b>Provisiones</b>	=	<b>Exposición</b>	X	<b>Probabilidad de incumplimiento</b>	X	<b>Severidad</b>
		Valor del préstamo.		Probabilidad % que el deudor caiga en incumplimiento. Esta probabilidad se determina dependiendo de qué tipo de cliente es y el comportamiento histórico, entre otras variables.		Pérdida incurrida una vez que el cliente ya se encuentre en incumplimiento, determinada con datos históricos.

## Provisiones para las evaluaciones individuales

Para aquellos préstamos mayores de \$400 millones, 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. De forma continua todos los parámetros utilizados en los modelos internos son revisados, tanto las probabilidades de incumplimiento como la pérdida esperada. De igual forma, el estado de situación del cliente también se revisa de forma periódica.

## Provisiones para las evaluaciones grupales

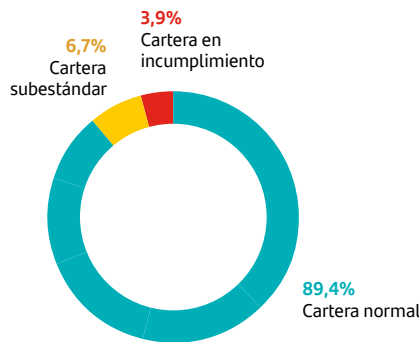
La mayoría de los préstamos a personas naturales o a empresas de tamaño pequeño se aprueban a través de un sistema de riesgo estandarizado. Este sistema es descentralizado, automatizado y basado en múltiples parámetros, incluyendo información demográfica y de comportamiento crediticio específico. A través de estas variables se establece una regresión lógica, tomando en cuenta el comportamiento de pago con el Banco y el comportamiento con otros bancos, la cual entrega un determinado nivel de riesgo para el cliente en cuestión. Luego, transacciones de similares características crediticias que indican la capacidad de pago de la deuda –con su capital e intereses– son colocadas bajo un perfil común y se utiliza la pérdida histórica real que el Banco haya tenido con ese tipo de perfil para calcular la pérdida esperada futura.

Nuestros modelos son revisados mensualmente en cuanto a su predictibilidad y estabilidad, utilizando índices que buscan capturar las tendencias subyacentes del comportamiento de pérdida actual. A medida que un cliente tiene un monto de crédito

moroso o se haya saltado algunos pagos, el cliente se va moviendo a un diferente segmento con una pérdida esperada mayor, así captando las tendencias actuales de cada perfil de riesgo.

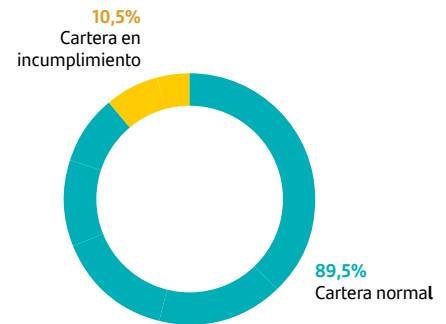
### Cartera comercial carterizada (analizada de forma individual)

MM\$11.017.291



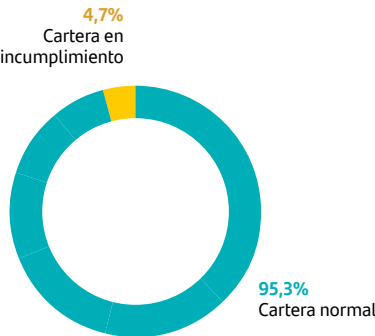
### Cartera comercial grupal

MM\$4.237.462



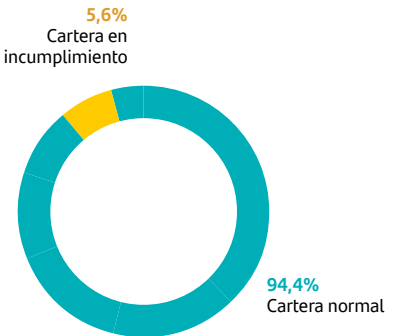
### Cartera vivienda

MM\$10.150.981



### Cartera consumo

MM\$4.876.289



**Cartera 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.

**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.

**Cartera en incumplimiento:** incluye a los deudores y sus créditos para los cuales se considera remota su recuperación, pues muestran una deteriorada o nula capacidad de pago, forman parte de esta cartera los deudores que han dejado de pagar sus acreencias o con indicios evidentes que dejarán de hacerlo, así como también aquellos que requieren una reestructuración forzada de deudas, disminuyendo la obligación o postergando el plazo del principal o los intereses.

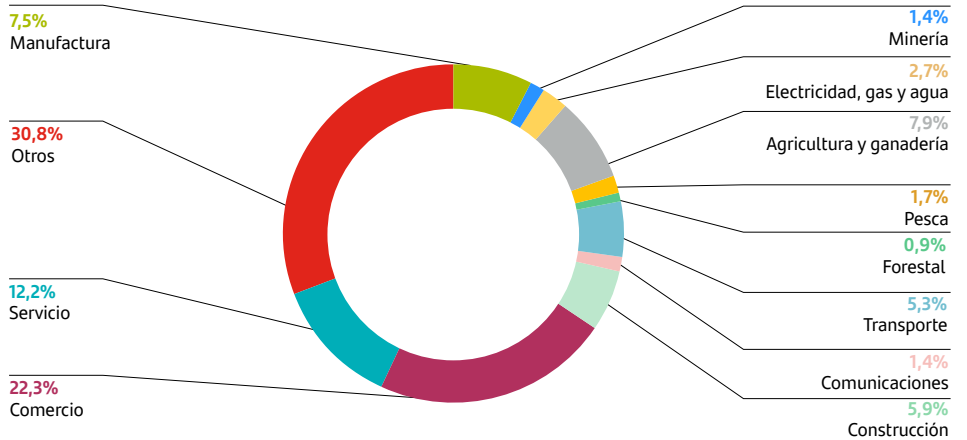


Por sector económico, la cartera del Banco se encuentra altamente diversificada, nunca teniendo un porcentaje significativo expuesto a una industria en particular. Esto posibilita tener una calidad de cartera estable a través del tiempo.

La cartera deteriorada está definida como la cartera de incumplimiento más una parte de la cartera subestándar que está cerca de entrar a la cartera de incumplimiento. De la cartera deteriorada, un 59,8% es deuda garantizada.

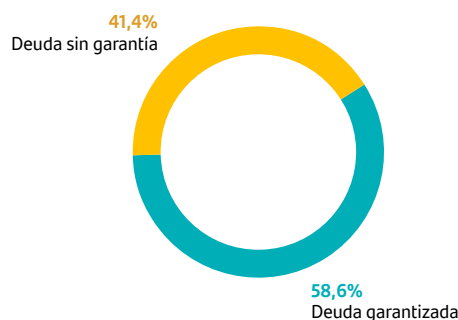
### Cartera comercial total

M\$15.254.753



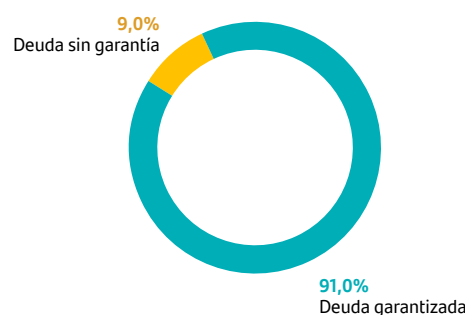
### Cartera deteriorada comercial

M\$1.032.179



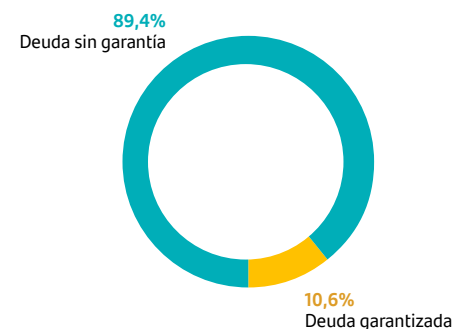
### Cartera deteriorada vivienda

M\$472.665



### Cartera deteriorada consumo

M\$274.595



### 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 riesgos de mercado que pueden afectar al Banco: tipo de cambio, inflación, interés y liquidez. La Gerencia de Riesgos de Mercado, que forma parte de la División de Riesgos, es el área encargada de medir y controlar estos riesgos de mercado. Los límites para estos riesgos son aprobados por los distintos comités del Directorio en donde se analizan estos temas, principalmente el Comité de Mercado y el Comité de Activos y Pasivos.

74

### Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo que supone que el Banco tenga dificultades para cumplir con el pago de sus obligaciones financieras. Las principales fuentes de financiamiento del Banco son los depósitos a la vista y a plazo, obligaciones a bancos y deuda emitida. La División Finanzas maneja el riesgo de liquidez activamente a través de una cartera de activos líquidos para asegurar que el Banco mantenga siempre suficiente liquidez para cubrir fluctuaciones de corto plazo y abordar financiamiento de largo plazo para cumplir con requerimientos de liquidez estructural. La División Finanzas también es el área encargada de gestionar el balance del Banco, en especial, los temas relacionados con la liquidez y sensibilidad. Esta unidad, separada de la tesorería de clientes, tiene las siguientes funciones que son todas supervisadas y controladas por el Comité de Activos y Pasivos (CAPA) del Directorio del Banco y la División de Riesgos:

- Optimización del costo de pasivos, buscando las estrategias más eficientes de financiamiento, incluyendo la emisión de bonos y líneas bancarias.
- Gestión de límites normativos de liquidez de largo y corto plazo.
- Gestión del riesgo de inflación.
- Gestión del riesgo de tasas en moneda local y extranjera.

### Activos Líquidos de Alta Calidad

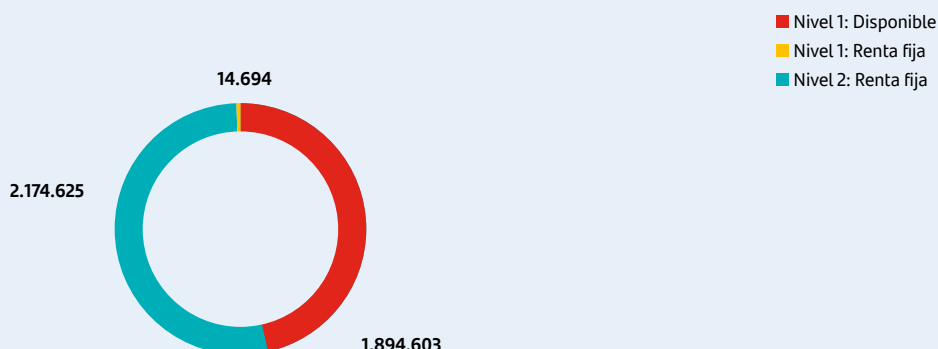
Un componente importante en ambos ratios son los Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC). Los ALAC son aquellos activos del balance, principalmente inversiones financieras, que no estén entregados en garantía, que tienen un mercado secundario profundo y generalmente son activos de bajo riesgo de crédito. Estos activos son divididos en tres niveles, siendo los activos de Nivel 1 los más líquidos y los de Nivel 3 los menos líquidos. Al 31 de diciembre del 2018, los ALAC del Banco sumaban \$4.084 mil millones y correspondían principalmente a activos líquidos tipo Nivel 1 al ser compuestos mayoritariamente por bonos de la República de Chile, bonos del Banco Central de Chile y bonos del tesoro americano.

En materia de liquidez, las principales métricas que gestiona la División Finanzas del Banco son:

1. Índice de Liquidez Normativo a 30 y 60 días.
2. Ratio de Cobertura de Liquidez (RCL).
3. Liquidez Estructural (LE).

### Activos líquidos (consolidado)

Millones de pesos/ al 31 de diciembre de 2018



## 1. Índice de Liquidez Normativo a 30 y 60 días

El Índice de Liquidez Normativo mide y limita los descálces de los flujos por recibir e ingresos netos en relación al capital. El descálce a 30 días no puede superar una vez el capital básico del Banco y el descálce a 90 días no puede superar dos veces el capital del Banco. Al 31 de diciembre este indicador a 30 días estaba a un 25% del capital básico y a 90 días representaba un 39% de dos veces el capital básico del Banco.

## 2. Ratio de Cobertura de Liquidez (RCL)

El Ratio de Cobertura de Liquidez (RCL) es una medición de activos líquidos sobre egresos netos a 30 días y es una medición de liquidez usada globalmente por los bancos, como parte de las normas de Basilea III. A partir del año 2019 será exigido a los bancos chilenos con un nivel mínimo de 60%, llegando al 100% a partir del 2022. El objetivo del RCL es promover la resistencia a corto plazo del perfil de riesgo de liquidez de los bancos. Con este fin, el RCL garantiza que los bancos tienen un fondo adecuado de Activos Líquidos de Alta Calidad (HQLA) y libres de cargas, que pueden convertirse fácil e inmediatamente en efectivo en los mercados privados, a fin de cubrir las necesidades de liquidez de corto plazo.

Al fines del 2018, el indicador LCR de Banco Santander Chile se situaba en 151,6% muy

por encima del mínimo exigido por la norma actual y ya por sobre el 100% exigido al 2022, un reflejo de las políticas conservadoras de liquidez impuestos por el Directorio a través del ALCO.

## 3. Liquidez Estructural

El Banco define la Liquidez Estructural como la diferencia entre los activos financieros líquidos y los pasivos financieros no estructurales. La metodología aplicada distingue entre activos líquidos, créditos a clientes y activos fijos. En este modelo los activos líquidos se componen principalmente por la caja del Banco y las inversiones financieras que generalmente están compuestas por bonos de la República de Chile, bonos del Banco Central de Chile y bonos del tesoro americano. El Banco busca que estos activos líquidos representen al menos un 103% de los pasivos financieros no estructurales.

Para mantener esta relación no solo debe tener un superávit de activos líquidos en relación a sus pasivos no estructurales, también debe financiar sus préstamos con pasivos estructurales compuestos principalmente por el patrimonio, los depósitos a la vista, depósitos a plazo de clientes minoristas, depósitos a plazo estructurales de clientes mayoristas, bonos y líneas bancarias. Respecto a los tres últimos, generalmente estos pasan a ser considerados fuentes no estructurales cuando su plazo de vencimiento es inferior a 120 días. También se incluyen dentro del pasivo no

estructural fuentes de financiamiento como el programa de *Commercial Paper* en los Estados Unidos.

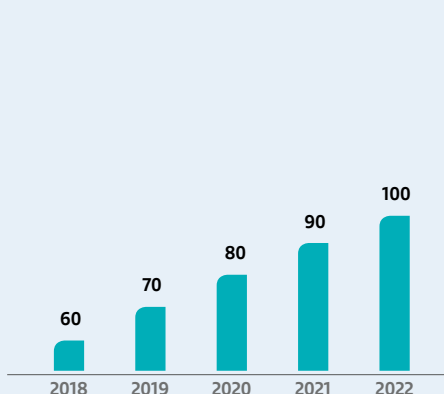
Durante el período la diferencia entre los activos financieros líquidos y los pasivos financieros no estructurales fue de US\$2.015 millones o 104,2%.

## Riesgo de tipo de cambio

El riesgo de tipo de cambio es aquel que se deriva de las variaciones en el valor del peso chileno en relación a otras monedas que puede afectar la situación financiera y los resultados del Banco, esto porque el Banco tiene una porción significativa en monedas extranjeras, principalmente en dólar estadounidense. Como el valor tanto del instrumento como su efecto en resultado -siendo intereses pagados o ganados o resultados realizados por la venta de estos activos- se traduce a pesos chilenos para efectos contables, los estados financieros pueden verse afectados por las variaciones ya señaladas. Debido a las reglas del Comité de Activos y Pasivos (ALCO) y del Comité de Mercados, el Banco no debe tener una exposición significativa a monedas extranjeras. Por lo tanto, casi todo el riesgo de tipo de cambio está incluido en la cartera de negociación y es medido y controlado con límites de Value at Risk (VaR). A continuación los valores de VaR de nuestra exposición al tipo de cambio:

### Esquema de convergencia gradual con estándares de Basilea III

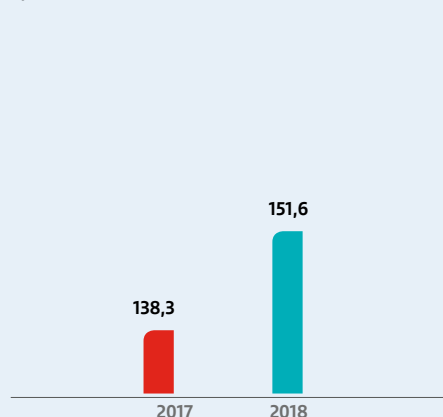
Nivel mínimo de LCR exigido por la regulación %



Fuente: Banco Central de Chile

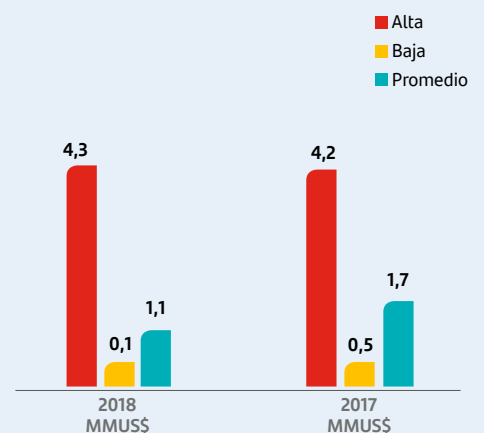
### RCL

%



### VaR posición de cambio

US\$



### Riesgo de la tasa de interés

#### Cartera de gestión financiera

Las carteras de gestión financiera incluyen todas las inversiones financieras no consideradas en la cartera de negociación. Es decir, la mayoría de los activos y pasivos del Banco que no son de negociación, incluyendo la cartera de préstamos. Para estas carteras, las decisiones de inversiones y financiamiento están influenciadas por las estrategias comerciales del Banco.

El riesgo de la tasa de interés afecta el interés ganado y pagado en base de los activos y pasivos y el valor del libro de banca. El Banco tiene más pasivos expuestos a las tasas de corto plazo que los activos, por lo tanto, los pasivos se ajustan más rápido a los cambios en las tasas. Así, cuando la tasa de corto plazo baja, se pagan menos intereses por los pasivos y existe un efecto positivo en los márgenes

del Banco. Sin embargo, cuando la tasa de corto plazo sube, se presionan los márgenes a la baja. Al contrario, debido a que los activos tienden a tener una duración más larga que los pasivos, cuando las tasas de largo plazo suben, el Banco recibe más intereses.

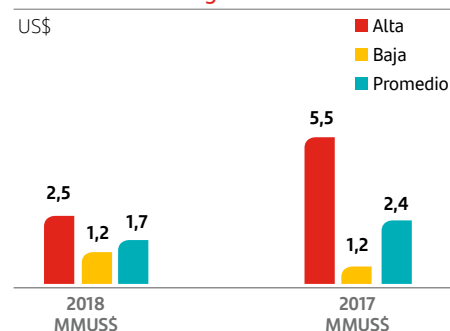
El Banco aplica un análisis de sensibilidad para medir el riesgo de mercado de esta cartera respecto a moneda local y extranjera. Mediante una simulación de escenarios se compara el valor presente de los flujos futuros en el escenario base (mercado actual) contra su valor bajo un escenario escogido (curva con movimiento paralelo de 100 pb en todos sus tramos). Todas las posiciones en monedas indexadas a la inflación (UF) están ajustadas por un factor. La misma simulación se lleva a cabo para las posiciones en moneda extranjera netas y las tasas de interés en dólares estadounidenses. Finalmente se fijan 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. En el cuadro adjunto se presenta un resumen de los límites

y valores reales de nuestra cartera de gestión financiera en función de la sensibilidad al movimiento de tasas de interés.

#### Cartera de negociación

Asimismo, la cartera de negociación del Banco también está expuesta a movimientos de tasa de interés. En este caso el riesgo de tasa se mide y controla con límites de Value at Risk (VaR).

#### VaR cartera de negociación



### Riesgo mercado - Cartera de gestión financiera

31 de diciembre	2018		2017	
	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital
<b>Cartera de gestión financiera - moneda local (en \$MM)</b>				
Límite de pérdida	48.000	192.001	48.000	175.000
Alta	43.742	189.725	37.148	141.287
Baja	27.854	170.450	22.958	112.818
Promedio	37.569	180.972	29.110	128.506
<b>Cartera de gestión financiera - moneda extranjera (en millones US\$)</b>				
Límite de pérdida	30	75	30	75
Alta	12	38	16	42
Baja	4	(10)	4	15
Promedio	9	22	10	23
<b>Cartera de gestión financiera - consolidada (en \$MM)</b>				
Límite de pérdida	48.000	192.002	48.000	175.000
Alta	45.492	192.848	38.249	142.442
Baja	29.167	168.766	23.571	112.277
Promedio	38.908	182.557	29.948	128.360

## Riesgo de inflación

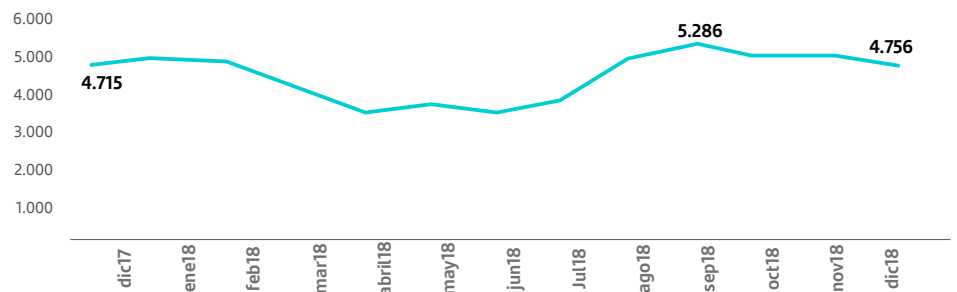
El riesgo de inflación se maneja activamente en el Banco debido a la relevancia de los activos y pasivos indexados a inflación a través de la UF. La UF se revalúa en ciclos mensuales de acuerdo a la fluctuación del Índice de precio del consumidor de Chile del mes anterior. Una porción significativa de los préstamos está indexada a UF ya que no existen suficientes depósitos u otros financiamientos en el mercado chileno, por lo tanto el Banco está expuesto a variaciones de inflación. Cuando la inflación sube, recibimos más intereses netos y al contrario cuando la inflación disminuye, recibimos menos intereses. El ALCO para controlar este riesgo establece ciertos límites al tamaño total de la diferencia entre el activo y pasivo denominados en UF.

A continuación graficamos la evolución de la diferencia neta entre activos y pasivos denominados en Unidades de Fomento:

*El ALCO para controlar este riesgo establece cierto límites al tamaño total de la diferencia entre el activo y pasivo denominados en UF.*

### Gap UF

MM\$



# Un modelo de crecimiento responsable

Estrategia y creación de valor	80
Áreas de negocio	84
Tecnología e innovación	90







# Estrategia y creación de valor

Durante 2018 se dio inicio a un nuevo Plan Estratégico, en el cual definimos nuestro propósito, visión, estilo, sello y las aspiraciones para nuestros cuatro *stakeholders*: clientes, personas, accionistas y comunidades. Asimismo, se establecieron focos de trabajo para cada uno, acompañados de un mapa estratégico.

80



## Nuestro propósito

Ayudar a las personas y empresas a prosperar.



## Nuestra visión

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



## Nuestro estilo

Sencillo, Personal y Fair.



## Nuestro sello

Excelencia en la ejecución.



**CONTRIBUIR** porque sabemos que no somos el punto final. Nosotros somos un medio para que las personas alcancen lo que desean.

**PROGRESO** porque queremos ofrecer una vida mejor. Creemos que existe la posibilidad de construir una sociedad mejor para un mundo mejor, pero todo es parte de un proceso. Trabajamos para ello, para lograr las pequeñas cosas del día a día.

**LAS PERSONAS Y EMPRESAS** tienen planes, sueños y objetivos. Nuestra función es apoyarlos para que los consigan. Cuando las personas y las empresas alcancen sus metas será cuando nosotros conseguiremos las nuestras, las de nuestros accionistas y empleados.

Somos un Banco:

## Simple | Personal | Fair

Adicionalmente en 2018 seguimos avanzando en nuestro ESTILO SPF. Para concretar nuestra misión nos basamos en tres conceptos que constituyen nuestra forma de hacer las cosas: Simple, Personal y Fair.

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

**Personal** es contar con modelos de atención diferenciados, ofreciendo a cada cliente un servicio a su medida y ajustado a sus necesidades individuales. Es también comprometernos con nuestros empleados para que desarrollen todo su potencial y consigan sus objetivos.

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

*También quisimos poner un desafío para nuestro sello: la excelencia en la ejecución, de tal modo que nuestros procesos y trabajo en equipo logren que lo que hagamos salga bien desde el inicio.*

### Nuestros comportamientos corporativos para ser más SPF:



Soy respetuoso



Escucho de verdad



Hablo claro



Cumplo las promesas



Promuevo la colaboración



Trabajo con pasión



Apoyo a las personas








Impulso el cambio

### Prioridades estratégicas

Este año logramos cumplir los objetivos propuestos. Los desarrollos tecnológicos y la contribución de los colaboradores, junto con una cultura más SPF, nos permiten avanzar hacia un modelo de negocio aun más sostenible y rentable, y con un mayor compromiso con el medio ambiente y la sociedad.

82

	<b>Declaración</b>	<b>Métricas clave<sup>1</sup></b>	<b>Resultados 2018</b>
 <b>Clientes</b>	<p>"Queremos ser el mejor banco para los clientes, liderando en excelencia digital y experiencia, logrando su lealtad".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de satisfacción</li> <li>Plan digital</li> </ul>	<p>Top 2 100%</p>
 <b>Empleados</b>	<p>"Queremos ser la mejor gran empresa para trabajar en Chile, atrayendo y desarrollando talento, comprometido con nuestra cultura SPF".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de talentos GPtW</li> </ul>	<p>110% #1<sup>2</sup></p>
 <b>Accionistas</b>	<p>"Queremos ser el banco más rentable y sostenible, con sólidos niveles de capital, dividendos atractivos y una administración óptima de los riesgos".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ROE</li> <li>Solvencia</li> </ul>	<p>19,2% 10,6%</p>
 <b>Sociedad</b>	<p>"Queremos ser reconocidos como un Banco responsable que contribuye a la sociedad".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficiarios iniciativas voluntariado corporativo</li> <li>Centros de aprendizaje Techo/ Santander</li> </ul>	<p>7.725 10 centros</p>
 <b>Excelencia en ejecución</b>	<p>"Queremos que todo lo que hagamos tenga un sello de excelencia en ejecución".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamos Autogenerados</li> <li>Paperless</li> </ul>	<p>-4,5% -16,3%</p>

1. Selección de los principales indicadores seguidos en el Directorio.

2. N°1 en compañías con más de 5.000 colaboradores, N°5 a nivel global.

## Marca Santander

Logo anterior



Logo nuevo



Durante 2018, reimaginamos nuestra marca con un nuevo logo, más moderno y digital, buscando una relación más horizontal con nuestros clientes, generando así mayor cercanía y empatía, y mostrando mayor compromiso con la sociedad. Esta transformación se puede reflejar como parte de nuestros propios cambios y evolución hacia un avance digital y de desarrollos tecnológicos, con el fin de entregarle una mejor experiencia de servicio a nuestros clientes.



---

# Áreas de negocio

**La innovación se ha convertido en un gran reto para la industria financiera. La transformación comercial que ha puesto en marcha Banco Santander busca hacer frente a los nuevos desafíos derivados de la revolución digital y el uso creciente de la tecnología.**

En este contexto, las áreas de negocio han debido adaptar su estrategia para responder a las nuevas demandas y comportamiento de los clientes, garantizando una atención ágil, junto con productos y servicios personalizados y simples, que redunden en una mayor transaccionalidad y vinculación.

84

---

## Banca Comercial

La estrategia de esta división es mantener al cliente como centro de su oferta, poniendo mayor énfasis en los ingresos libres de riesgos y en la gestión de gastos. En 2018 Banca Comercial definió tres focos prioritarios. En primer lugar, seguir perfeccionando el modelo Work Café con el objetivo de expandir este nuevo formato en todo el país. En segundo lugar, continuó con el fortalecimiento de la propuesta de valor Life para rentas masivas, que premia el buen comportamiento crediticio de los clientes, y se finalizó la descaracterización del segmento de rentas medias. Por último, aprovechando los desafíos y oportunidades de la tecnología para avanzar en el camino de la digitalización, continuó desarrollando una innovadora oferta y una serie de mejoras tendientes a responder a las nuevas expectativas y necesidades de los clientes.

Todas estas acciones están alineadas con la misión institucional de contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Banca Comercial representa alrededor del 46% de los ingresos netos del Banco y cuenta con una oferta de valor diferenciada para los segmentos de Individuos y Pymes. El primero abarca personas de rentas altas, medias y masivas. Pymes atiende a empresas pequeñas y medianas con ventas inferiores a \$1.200 millones anuales.

Para establecer con los clientes una relación transaccional de largo plazo ha estructurado una variedad de productos y servicios como préstamos de consumo e hipotecarios, tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes y vista, productos de ahorro e inversión y seguros. Además, ofrece préstamos especializados para capital de trabajo y comercio exterior, créditos con garantía estatal, *leasing* y *factoring*.

### Hitos 2018

- Al cierre del año se cumplió con la meta de instalar 40 sucursales del exitoso modelo de atención Work Café a lo largo de todo el país.
- También se lanzó el nuevo modelo Select Private Banking, con foco en el asesoramiento patrimonial integral de nuestros clientes.
- Life cerró el año con más de 34 mil clientes, logrando la meta propuesta.
- Finalizó la implementación del modelo integrado para la totalidad del segmento de rentas medias destinado a simplificar y mejorar la atención.
- Se habilitó en toda la red la herramienta de inteligencia NEO Evolution y la nueva sistemática comercial.
- Se fortaleció la oferta digital con el lanzamiento de la App 2.0 y Santander Wallet.
- Se renovó la alianza comercial Santander Latam Pass, una de las más exitosas en la banca chilena.



## Banca Empresa e Instituciones (BEI)

Esta división reúne a los clientes de 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 del rubro que ejecutan proyectos para vender a terceros, así como a las constructoras con ventas anuales superiores a \$800 millones. También, atiende al segmento instituciones, correspondiente a organizaciones tales como universidades, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales.

Oferta una amplia 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 generó el 27,2% de las utilidades para Banco Santander Chile, lo que equivale a MM\$207.815. Su estrategia durante el período 2018 estuvo direccionada por tres focos: ser los número uno en calidad y servicio al cliente, con foco en el asesoramiento personalizado con cada uno de ellos, excediendo sus expectativas; optimizar el uso de capital, con el objetivo de contar con la mejor rentabilidad con cada cliente buscando la principalidad transaccional, y contar con la mejor oferta de productos y plataformas digitales del segmento Empresas.

Respecto de esto, BEI está construyendo una oferta de valor que busca convertirla en la mejor Banca Digital de Empresas del mercado, para optimizar el tiempo del cliente proporcionándole herramientas de auto atención. En esa línea BEI realizó mejoras y robusteció infraestructura y procesos, a la vez que creó nuevas funcionalidades en el sitio transaccional Office Banking y en App Office Banking. Además, realizó mejoras para que el trabajo de sus colaboradores también se vea apoyado con implementación de tecnología, lo que le permite invertir más tiempo en la relación con los clientes.

Por otro lado, BEI se sumó a la Academia Santander, un plan de formación a nivel banco, con distintas mallas de acuerdo al rol de cada colaborador con un plan de estudio de dos años. Estos se realizaron en distintas universidades, con relatores especialistas según el curso, y en el propio Banco, con relatores internos, expertos en productos y servicios.

Los ejecutivos de cuenta tuvieron 40 horas de formación este año, en cursos como Venta Consultiva, Productos Transaccionales, Ventas Consultivas entre otros. El Plan de Formación para los jefes este año contemplaba 28 horas, en cursos como Macroeconomía Financiera, Gestión Estratégica Comercial y Análisis Financiero, entre otros.

### Hitos 2018

- En mayo fue lanzado VOX One, nuevo modelo de atención especializada donde el Contact Center, Post Venta y Segmento BEI trabajan juntos para entregar un mejor servicio a un porcentaje relevante de clientes BEI.
- Se creó el Onboarding BEI, la bienvenida a la Banca Empresas e Instituciones, con un flujo definido que incluye todo el proceso de ingreso de clientes nuevos. Contempla desde la firma de contrato hasta las capacitaciones en el uso de productos y servicios.
- BEI dio un nuevo paso en digitalización con la entrada de Control de Límites, implementación tecnológica que busca eficiencia en todas las unidades y procesos relacionados al otorgamiento de créditos relacionados a líneas operacionales y operaciones puntuales. Permite agilidad y mayor información al momento del curso, identificando monto dispuesto y disponible de nuestros clientes.

- Nuevo modelo de atención en Empresas y Grandes Empresas, se cambió la distribución de las carteras con subsegmentaciones diferenciadas y acordes a la industria de cada cliente, para potenciar la especialización de los ejecutivos en esos rubros entregando un servicio más completo.
- El 2018 se desarrolló el Proyecto Evolución Office Banking, donde se robusteció el sitio transaccional entregándole al cliente mayor seguridad y rapidez en sus operaciones. También se generaron nuevas funcionalidades que simplifican la gestión y hacen más eficiente el tiempo del cliente. Esto mismo se aplicó en la App Office Banking.
- En cuanto a Productos de Protección, BEI avanzó en mejorar oferta y flujos de contratación existentes relacionados a carteras de Garantías Comerciales y Leasing. Se incorporó un coach de seguros para la división y acompañamiento a los ejecutivos en su rol asesor. Nuevo Seguro de Fraude Santander Empresas, que permite proteger productos bancarios contratados con Banco Santander ante eventualidades en cuentas bancarias, tarjetas de crédito corporativas y transferencias remotas.
- Por primera vez, a fines de 2017 BEI obtuvo el Primer lugar en Créditos Comerciales con respecto a la industria, y el 2018 logró consolidar este título manteniéndolo durante todo el año.

### Corporate & Investment Banking

Orientada al negocio de la banca de inversión, Corporate & Investment Banking (CIB) se ocupa de ofrecer un asesoramiento integral a clientes corporativos e institucionales que, por su tamaño, complejidad o sofisticación, requieren servicios a medida o productos mayoristas de alto valor añadido. Está presente en 22 países donde atiende todas las necesidades de financiación, inversión y cobertura de riesgos de clientes institucionales y corporativos chilenos con operaciones en el extranjero o bien de clientes extranjeros con operaciones en Chile.

Cuenta con cuatro unidades especializadas para satisfacer las necesidades de los clientes: Corporate & Investment Banking; Global Transaction Banking; Financial Solutions & Advisory; y Global Markets. Santander CIB representa alrededor del 19% de los resultados netos del Banco.

86

Durante el 2018 Santander CIB se afianzó como un referente en operaciones de M&A, especialmente como asesor financiero *crossborder* con clientes de distintos lugares del mundo, destacando en fusiones y adquisiciones en el sector energético como también en el financiamiento de los principales proyectos de infraestructura del país.

#### Hitos 2018

- Con el fin de alinearse con la nomenclatura de la banca de inversión mundial, a mediados de 2018 la División cambió su nombre, pasando de Global Corporate Banking a Corporate & Investment Banking
- Financiamiento del proyecto Cerro Dominador, planta fotovoltaica y concentradora de energía, ubicada en la comuna de María Elena, en la Región de Antofagasta. Con una inversión de 1.700 millones de dólares, es el proyecto más grande del mundo en su tipo.
- Financiamiento de las mejoras y construcción de doble calzada de 111 kilómetros de autopista Rutas del Loa, además de la construcción de 25 kilómetros de una circunvalación alrededor de Calama. A través de este proceso de estructuración y *full underwriting*, Santander creó una innovadora solución financiera para el mercado local, la cual ha permitido a los inversionistas institucionales optimizar su liquidez y entregar mejores precios y plazos posibles para un activo con riesgo construcción, beneficiando a la rentabilidad del accionista del proyecto. En este proceso, Santander contactó a inversionistas institucionales y distribuyó el 90% del crédito sindicado convertible a bonos antes del cierre financiero en septiembre de 2018.
- Santander CIB fue asesor de Brookfield Infrastructure Partners en la venta de su 27,8% de Transelec a China Southern Power Grid International, por un valor de US\$1,3 mil millones, en uno de los hitos del negocio de M&A. Brookfield Infrastructure Partners es una empresa líder en el área de la infraestructura global. Posee y opera activos de alta calidad y larga duración para los sectores de servicios públicos, transporte, energía e infraestructura de comunicaciones en América del Norte y del Sur, Asia Pacífico y Europa, además de cotizar en las bolsas de Nueva York y Toronto.





## Proyectos destacados

En los últimos años, CIB se ha consolidado en el financiamiento de proyectos emblemáticos que redundan en el desarrollo sostenible del país y en la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos.

### 2016

- Autopistas de Antofagasta
- Transmisora Eléctrica del Norte (TEN)
- Hospital Félix Bulnes
- Aeropuerto de Santiago

### 2017

- Financiamiento IVA proyecto Aela

### 2018

- Rutas del Loa
- Hospital del Salvador
- Adquisición GasValpo
- Cerro Dominador
- Desaladora Spence
- Financiamiento IVA Eólico San Gabriel
- Financiamiento IVA Prime Energía

### Desaladora Spence

Planta de desalinización de agua en la Bahía de Mejillones que proveerá de agua a una mina de cobre a través de una tubería de 150 kilómetros.

La planta desaladora contribuirá a la producción de cobre, que es la principal industria del país, permitiendo la reducción del impacto del uso de agua, y mitigando el problema relacionado a las altas necesidades de este recurso para labores mineras en la región.



**Monto de la Inversión**  
**US\$620 millones**

### Concesión Vial Rutas del Loa

Obras de mejora y ampliación a doble calzada de la actual Ruta 25, la que abarca 111 kilómetros.

Adicionalmente, la sociedad concesionaria deberá construir 25 kilómetros de nueva vía ubicada en la circunvalación oriente en Calama, en la Región de Antofagasta.

El proyecto permitirá aumentar los niveles de seguridad en esta carretera utilizada principalmente para el transporte de las grandes mineras, reduciendo así el número de accidentes que actualmente afectan a la ruta, los que son mayoritariamente frontales. Adicionalmente, la mejora en la infraestructura vial permitirá un mayor desarrollo y competitividad en el sector minero, lo que incentivará la actividad industrial y comercial de la zona.



**Monto de la Inversión**  
**UF 9,4 millones**

### Concesión Hospitalaria: Hospital del Salvador e Instituto Nacional de Geriátria

El proyecto consiste en el diseño, construcción y mantención de dos hospitales en Providencia, comuna de Santiago. Forma parte de la cartera de inversión en infraestructura hospitalaria del Gobierno, y se enfoca en la mejora en la oferta de infraestructura hospitalaria y los estándares técnicos y servicios a los usuarios finales.

Se trata de tres bloques hospitalarios en planta, con cuatro pisos de altura y tres subterráneos, así como también de la mejora de dos pabellones hospitalarios preexistentes del Hospital del Salvador. La superficie total construida será de aproximadamente 170.000 m<sup>2</sup>, con una capacidad total de 641 camas, 213 boxes de consultas, 15 boxes de urgencia, 19 boxes dentales, 24 pabellones y dos pabellones de angiograma, entre otros.



**Monto de la Inversión**  
**UF 11 millones**

### Cerro Dominador

Construcción de dos proyectos de energía renovables complementarios: un parque fotovoltaico y una planta de concentración solar. Es el primero con esta tecnología en América Latina. Cabe destacar que este tipo de proyectos presenta un avance en el desarrollo de una matriz energética renovable para el país, ya que permite utilizar fuentes de energía renovables durante las 24 horas.



**Monto de la Inversión**  
**US\$1.700 millones**

# Tecnología e innovación

La tecnología se ha convertido en una palanca clave en la transformación digital que Banco Santander viene impulsando en los últimos años. Para agilizar los procesos y facilitar la experiencia del cliente la incorporación de la tecnología ha resultado una herramienta fundamental.

88 Durante 2018 la División Tecnología y Operaciones se ocupó de consolidar el cambio en el modelo de desarrollo tecnológico y generar fortalezas en el ámbito de la ciberseguridad, de modo de brindar mayor confianza a los clientes en el uso de los canales y medios digitales. A esto se sumó una fuerte inversión destinada a modernizar la infraestructura y la innovación en modelos de atención presenciales que permiten otorgar mayor seguridad y un creciente nivel de servicio, consolidando a Banco Santander como el líder en banca digital.

En este contexto, los hitos más relevantes del año fueron:

**En continuidad de negocio**, aspecto fundamental para mejorar la experiencia de los clientes, Banco Santander logró un récord en la reducción de incidencias en plataformas tecnológicas, siendo esta la mejor práctica del Grupo Santander. En 2018 las incidencias disminuyeron en un 45% respecto de 2017, y en un 65% respecto de 2016.

Junto con esto se redujo la obsolescencia tecnológica alcanzando un 8,8% en bases de datos; un 6,8% en sistemas operativos; un 0,2% en *end points*; un 7,8% en *network devices*; un 5,9% en servidores virtuales y un 0,0% en ATMs. Fundamental en este logro fue el alto monto de la inversión del año en infraestructura la que bordeó los MMUS\$40, lo que da cuenta del compromiso de calidad y servicio para con los clientes.

Otro aspecto importante relacionado con lo anterior fue el acuerdo alcanzado con Entel para mudar el site primario a uno con clasificación Tier IV, lo más exigente de la industria, lo que mejora la continuidad y creciente manejo de la infraestructura on premise en la modalidad activo-activo.

**En ciberseguridad**, riesgo relevante y creciente en la actualidad, se mantuvo con la convicción de reforzar nuestro marco en cuanto a los pilares de detección, protección y defensa. En este ámbito se realizó una inversión total de MMUS\$13, lo que nos permitió incorporar en nuestra infraestructura, con foco en los activos expuestos a internet, las herramientas más avanzadas en detección de *antimalware* avanzado, segmentación de redes, control de accesos y *antiphishing*. Lo anterior, junto a múltiples campañas internas de *engagement* con los colaboradores, nos permitió alcanzar un índice Bitsight de 640 puntos, con un crecimiento en esta variable del 19% respecto a 2017, y alcanzar un indicador de *ethical phishing* interno de 1,4%. Adicionalmente, desarrollamos la aplicación SantanderPass para transferencias y la aplicación Wallet para pago con tarjeta de crédito por tecnología NFS a través de *smartphones*, lo que entrega estándares de seguridad de clase mundial al proceso digital más usado por nuestros clientes.

**En servicios y operaciones**, el trabajo de mejora y robustecimiento de varios procesos permitió optimizar los niveles de servicio, reduciendo en 56% el tiempo de resolución de los requerimientos de los clientes. La mejora del nivel de servicio permitió una reducción del 12% de la cantidad de reclamos recibidos por clientes. En un entorno transaccional creciente, dicha reducción alcanzó niveles altísimos en productos hipotecarios, 25%; seguros, 21%, y medios de pago, 18%. El 52% de estos reclamos fue resuelto a través de los canales digitales. Durante el segundo semestre de 2018, Banco Santander consolidó las bases y definió las condiciones que le permitirán desarrollar en 2019 un completo plan de automatización y robotización de operaciones relacionadas con los productos del Banco, principalmente en aprobación, curse, pago y postventa.

En cuanto a la gestión de ATMs, el *up time* promedio del año llegó al 97,86%, superior a lo exigido por la entidad reguladora y al promedio de la industria en Chile. En esta misma línea, Banco Santander consolidó la impresión o embozado de tarjetas en prácticamente todas las sucursales con entrega inmediata, lo mismo que la impresión de cheques; ambos servicios únicos en Chile y en gran parte del mundo.

**Conversión del modelo de tecnología**, a lo largo del primer trimestre del año el Banco migró su modelo de tecnología de una compañía relacionada a una gestión de desarrollo internalizada, en nuevas



y adecuadas dependencias. Con esto se simplificaron los procesos y se puso foco en el *delivery* de proyectos. Además, la masificación del trabajo colaborativo y el uso de la metodología Agile permitió desarrollar el 28% del plan de sistemas, terminando el año con 30 células implementadas. Adicionalmente la APlicación de componentes permitió aumentar la productividad de los equipos en un 20% y disminuir los costos de los proyectos en un 17%. Los resultados fueron el despliegue de 638 proyectos con un 98% de cumplimiento en plazos de implementación, los que se realizaron con un nivel de calidad técnica, funcional y de implementación superior al 95%.

**La creación de la Unidad de Análisis de Capacidad** ha permitido al Banco adelantarse a los requerimientos de los clientes respecto de productos y canales, aportando así a la percepción de calidad y mejora en el servicio. Prueba de ello es que en un entorno de demanda creciente de transacciones en canales digitales se logró mejorar el desempeño y performance de dichos canales. En 2018 las transacciones crecieron respecto del año anterior un 64,1% en los distintos canales digitales —destacando el crecimiento de 147% de la App Personas— y la disponibilidad de estos en diciembre de 2018 fue de 99,7% para Home Banking y Office Banking y de 99,3% para la App Personas. En cuanto a desempeño, esto es las transacciones atendidas en menos de cinco segundos, los resultados fueron de 98,4% para Office Banking, 98,2% para Home Banking y 99,6% para App Personas.

## Política de innovación

Para Banco Santander la innovación es un proceso continuo que compromete a la organización en su conjunto. Impacta de manera relevante en el negocio por la vía de rescatar preferencias y tendencias —o adelantarse a ellas—, a la vez que permite el desarrollo de iniciativas que agregan valor de cara a clientes.

La innovación contribuye a una mejora evidente del servicio y de la percepción del cliente. Esto conlleva un aumento de ingresos y eficiencias por la optimización de procesos, tanto porque se simplifican o porque la aplicación de nuevos modelos o tecnologías permite disminuir costos operativos. La metodología comunmente aplicada por los equipos internos es de pruebas de concepto y SandBox, de manera de acelerar las pruebas y hacerlas en ambientes reales. Durante el año se desarrollaron un sinnúmero de pilotos en este sentido, entre los que destaca la puesta en marcha de dos sucursales ligeras, denominadas 2.0, las que en su primer año ya cuentan con reconocimiento facial, *beacons*, Wi-Fi inteligente, tótems de autoatención para clientes y no clientes, *on boarding* digital para hacerse clientes, cajeros depositarios y expendedores automáticos, entre otras herramientas.

Estos desarrollos y la política institucional que los sustenta le valieron a Banco Santander ser reconocido como el banco número uno en innovación en el *benchmark* de calidad. Así fue como el jurado del Premio PwC Chile Innovación 2018 decidió otorgarle a Banco Santander el primer lugar en la categoría Innovación Empresarial; mientras que según el ranking Best Place to Innovate destacó como una de las 50 empresas que están gestionando de mejor manera la innovación en Chile.

## Política de ciberseguridad

En los últimos años la ciberseguridad ha pasado a ser uno de los principales riesgos de la industria. Por lo mismo, Banco Santander ha puesto especial atención a este tema y le ha dado prioridad, a través de un plan multianual de carácter corporativo, que busca elevar permanentemente los niveles de protección.

El Marco de Ciberseguridad de Banco Santander define como máximo responsable al Jefe de Ciberseguridad o CISO (Chief Information Security Officer), función que desempeña el Gerente de Riesgo Tecnológico y Operativo. A su vez existe un Gobierno basado en tres líneas de defensa, con instancias de supervisión que incluyen el Comité de Ciberseguridad, Comité de Riesgos No Financieros, Comité Integral de Riesgos y Comité Directivo. Toda esta arquitectura permite generar resultados orientados a la identificación y corrección de los riesgos cibernéticos; al desarrollo de una cultura y de la educación en ciberseguridad; a la inclusión de ciber-escenarios para la gestión anticipada, y al cumplimiento de las actualizaciones del marco normativo de la Superintendencia en la materia, entre otros.

A nivel de áreas se realiza un levantamiento constante de riesgos en los procesos de la entidad, relacionándolo con mitigación y mejoramiento continuo, además de ejecutar un programa transversal de educación y cultura de ciberseguridad que apunta al uso responsable de la tecnología de la información por parte de todos los colaboradores. Este plan, vigente desde 2016, busca comunicar y hacer conciencia respecto de cómo administrar el riesgo de ciberseguridad a través de campañas de *e-learning*, charlas presenciales, comunicados mensuales, así como comunicaciones contingentes difundidas desde la alta gerencia. Estas acciones han permitido alcanzar excelentes resultados en las pruebas y mediciones a los colaboradores Santander en la materia.

# Un banco sostenible

Gestión de la sostenibilidad en Banco Santander Chile	92
Grupos de interés	94
Materialidad	96
Alineamiento con los ODS	97
Creación de valor para nuestros clientes	100
Creación de valor para nuestros colaboradores	110
Creación de valor para la sociedad	120
Compromiso con el medio ambiente	128
Creación de valor para nuestros proveedores	132

90





# Gestión de la sostenibilidad en Santander Chile

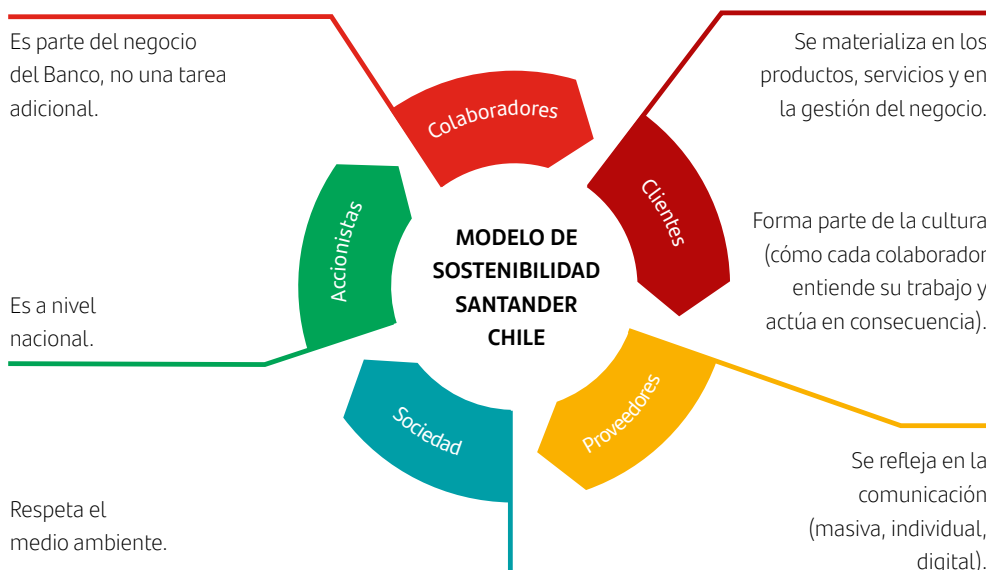
Banco Santander está comprometido con la sostenibilidad, por lo que considera criterios éticos, sociales y ambientales en su estrategia, modelo de negocio, políticas y procesos internos.

Se trata de un enfoque transversal que se aplica a todos sus ámbitos de acción, así como a la relación con sus grupos de interés. De esta manera se fomenta el cumplimiento de su misión: contribuir al progreso de las personas y las empresas, teniendo como meta ser el mejor banco comercial, actuando de manera responsable y ganando la confianza y fidelidad de sus colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y de la sociedad en su conjunto.

Valor económico generado y distribuido



92



## Gobierno de la sostenibilidad

Para gestionar este enfoque y resguardar la integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio, Banco Santander cuenta con un Comité de Sostenibilidad que es liderado por el Gerente General, Miguel Mata –en el que participa como invitado permanente el Presidente y Country Head, Claudio Melandri–, e integrado por la alta administración. La presencia de gerentes divisionales facilita la integración de todas las áreas, de manera de asegurarse que el Banco sea sostenible. Este comité se reúne al menos dos veces al año, para impulsar, coordinar y hacer seguimiento de las principales iniciativas del Banco en línea con la estrategia general del Grupo, como también con la política local.

## Implementación de la sostenibilidad

El Banco ha creado una serie de políticas socioambientales que establecen qué tipo de actividades financieras están prohibidas y norman aquellas que están restringidas (ver más en pgs. 39 y 40). Santander también está adherido a diversas iniciativas nacionales e internacionales que promueven la sostenibilidad y responsabilidad del sector y su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París sobre Cambio Climático (ver más en pgs. 95 y 147).

Además, cuenta con una serie de iniciativas relevantes que también cumplen con esta misión: temas que aportan a la sociedad desde distintas vertientes, como el trabajo en pro de la inclusión social, el fomento al emprendimiento y el cuidado del medio ambiente (temas desarrollados en el capítulo “Creación de valor para la sociedad”).

### Banca Responsable: desafíos y oportunidades

Un concepto que adquirió especial relevancia durante el 2018 fue el de Banca Responsable. A fines de noviembre, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés, y de la que Santander Corporativo forma parte junto a otras 27 instituciones financieras) dio a conocer un borrador que contiene los Principios de Banca Responsable que definirán el papel y las responsabilidades de la industria para garantizar un futuro sostenible.

Los principios, que se encuentran en consulta pública, fijan una definición estándar mundial de lo que implica ser un banco responsable, y pretenden garantizar que las instituciones

financieras creen valor tanto para sus accionistas como para la sociedad, alineando los esfuerzos del sector con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y al Acuerdo de París sobre Cambio Climático.

En el caso de Banco Santander, este planteamiento implica enfrentar dos desafíos:

- Adaptarse al nuevo entorno de negocios, siempre con el enfoque de la cultura Simple, Personal y Fair, la que fortalece la confianza y respaldos de las personas, los clientes, los accionistas y la comunidad.
- Impulsar y consolidar el crecimiento inclusivo y sostenible para facilitar el acceso al progreso de todos. Ello, con énfasis en el cuidado del medio ambiente.



# Grupos de interés

Banco Santander cuida y fomenta relaciones de confianza con sus distintos grupos de interés, entendiendo que forman parte de su misión y visión. Por ello, además de cumplir con sus compromisos regulatorios y legales en el día a día, va más allá con su cultura Simple, Personal y Fair en todo lo que hace.

Objetivos del Banco respecto de sus *stakeholders*:

## Colaboradores

Atraer y comprometer a los mejores talentos para que puedan aportar a la sociedad, ofreciendo un lugar seguro y atractivo para trabajar, crecer y progresar con equilibrio entre lo laboral, familiar y personal.

## Clientes

Construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, transparencia y fidelidad, ofreciendo productos personalizados, con información clara, oportuna y un trato justo.

## Accionistas

Crear valor a través de una gestión responsable de los recursos, garantizando la igualdad de trato y con información clara, veraz y oportuna.

## Sociedad

Contribuir al progreso y desarrollo económico, social y ambiental de las personas a través de programas de inversión en la comunidad, siendo la educación, la inclusión social y el apoyo al emprendimiento los principales focos de acción.

## Proveedores

Mantener una relación de confianza y de beneficio mutuo, con equidad en la administración del proceso de compras y reconociendo las buenas prácticas.

### Beneficios de una buena comunicación con nuestros grupos de interés:

Lograr una mejor gestión de los riesgos y las oportunidades



Una mayor comprensión del contexto social, económico y ambiental



Impulsar la innovación: nuevos procesos, productos y/o servicios



Incrementar la reputación y la confianza en la empresa



## Canales de comunicación

Con el objetivo de mantener un diálogo permanente y abierto, Santander ha creado múltiples canales para estar al tanto de las

expectativas e intereses de sus *stakeholders* y poder asegurar el éxito de las actividades a lo largo de toda la cadena de valor.

Colaboradores	Clientes	Accionistas	Proveedores	Comunidad
Encuesta Global de Compromiso.	Canales comerciales.	Junta General de Accionistas.	Proceso de evaluación y monitoreo de los servicios.	Sala de prensa.
Intranet corporativa con comunicación bidireccional (los empleados pueden manifestar su opinión).	Página web corporativa y sus secciones.	Buzón del accionista, comunicación vía correos, atención telefónica y mensajes SMS.	Premiación a proveedores.	Sitio web de sostenibilidad.
Centro de Atención Virtual (CAV) y presencial, fijo y móvil (CAP y CAP móvil).	Encuestas de satisfacción.	Foros y encuentros con accionistas.	Canal de denuncia corporativo.	Santander Comprometidos: <i>newsletter</i> digital mensual que informa a los clientes acerca de las diversas acciones en las que el Banco y sus equipos se comprometen por un Chile más sostenible.
Revista IDEAS y ediciones especiales: publicaciones internas en formato impreso y digital.	App y web de reclamaciones que permiten canalizar reclamos de forma simple y con trazabilidad del estado de la solución.	Publicaciones para accionistas (Informe Anual, 20 F).		Colaboraciones con ONG's, universidades, organizaciones sectoriales, grupos de trabajo y otras instituciones.
E-Mails masivos.	Perfiles en redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn.	Página web Accionistas e Investor Relations.		Perfiles en redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn.
Buzón de denuncias.	Campañas en redes sociales, App Santander y Servicio al cliente VOX.			

## ODS y creación de valor para los grupos de interés

En el desarrollo de todas sus actividades, Santander crea valor sostenible para sus *stakeholders*, contribuyendo en el

cumplimiento de varios de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas:



- 1. Erradicación de la pobreza
- 2. Lucha contra el hambre
- 3. Buena salud
- 4. Educación de calidad
- 5. Igualdad de género
- 8. Empleo digno y crecimiento económico
- 9. Innovación e infraestructura
- 10. Reducción de la desigualdad
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 12. Consumo responsable
- 13. Lucha contra el Cambio Climático
- 17. Alianzas para el logro de los ODS

# Materialidad

Con el objetivo de identificar los aspectos más relevantes para los grupos de interés en los ámbitos económico, social y ambiental de Banco Santander, se llevó a cabo un análisis de materialidad. Este ejercicio, además de los permanentes procesos de diálogo con las distintas partes interesadas, se desarrolló a través de toda la cadena de valor del Banco, analizando información cualitativa y cuantitativa de fuentes internas y externas en concordancia con los lineamientos de los Estándares GRI (ver más en pg 154).

Al término del ejercicio, los temas elegidos por los *stakeholders* internos y externos como los de mayor importancia ("materiales"), dio como resultado la siguiente matriz, que muestra los catorce asuntos más relevantes, y que se consideraron en la elaboración de este documento.



## Los principales temas

El siguiente cuadro muestra los temas materiales, los subtemas contenidos, su cobertura (interna/externa) y su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Categoría	Sub-categoría	Tema	Definición	Cobertura	ODS vinculado
Económico	Gestión de riesgos	Ciberseguridad y protección de la información	Proteger los activos electrónicos del Banco contra daños maliciosos y uso inadecuado.	Interna/externa	
Económico	Gestión de riesgos	Gestión de riesgo	Mecanismos para controlar y gestionar riesgos (operacional, tecnológicos, cumplimiento, ética, etc.).	Interna/externa	
Económico	Gestión de riesgos	Riesgo reputacional	Percepción de Banco Santander entre sus grupos de interés.	Externa	
Económico	Económico	Desempeño económico	Rentabilidad a largo plazo.	Interna	
Económico	Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Calidad de atención y experiencia del cliente. Prácticas de ventas transparentes y honestas. Cumplir y superar las expectativas de los clientes.	Interna/externa	
Económico	Innovación en productos y servicios	Multicanalidad y digitalización	Plataformas disponibles para operar digitalmente. Innovación y desarrollo de nuevas plataformas o dispositivos.	Interna/externa	
Social	Innovación en productos y servicios	Oferta comercial con impactos sociales positivos	Desarrollo de productos y servicios de inclusión financiera.	Interna/externa	
Social	Capital humano	Desarrollo del capital humano	Atracción y retención de talento. Motivación y productividad colaboradores. Remuneración justa.	Interna	
Social	Capital humano	Promoción de la diversidad e inclusión	Igualdad de oportunidades en la fuerza laboral.	Interna	
Social	Inversión social	Programas de inversión social	Propósito social de Banco Santander y las distintas actividades que el Banco realiza de cara a la comunidad.	Externa	
Gobierno Corporativo	Innovación en productos y servicios	Oferta comercial con impactos ambientales positivos	Desarrollo de productos y servicios con un impacto positivo en el medio ambiente.	Interna/externa	
Gobierno Corporativo	Riesgos ambientales	Riesgos ambientales para el negocio	Prácticas ambientales deficientes de los clientes del Banco que pueden reducir el valor de las propiedades garantizadas y/o aumentar la probabilidad de multas o de responsabilidades legales, que reducen la capacidad del deudor de hacer pagos al Banco y que además afectan la reputación del Banco.	Externa	
Gobierno Corporativo	Impactos ambientales	Gestión ambiental	Sistemas y procedimientos para asegurar el cumplimiento ambiental y la mejora continua para monitorear y gestionar el consumo de recursos naturales y las actividades generadoras de desechos.	Interna	

# Presencia en iniciativas externas

Santander adhiere a las principales iniciativas de desarrollo sostenible y banca responsable.

### En Chile

- Pacto Global de Naciones Unidas
- PROhumana
- Acción Empresas (capítulo chileno de World Business Council for Sustainable Development, WBCSD)
- Fundación Paz Ciudadana

### A nivel corporativo

- Pacto Global de Naciones Unidas
- Banking Environment Initiative (BEI)
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- UNEP Finance Initiative
- Grupo Wolfsberg
- Principios del Ecuador
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- Principios de Inversión Responsable (PRI)
- Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible
- CDP (Carbon Disclosure Project)

## Santander en los principales índices de sostenibilidad

Gracias a su desempeño y transparencia en materia de sostenibilidad, Banco Santander Chile fue invitado a la versión 2018 de Dow Jones Sustainability Index (DJSI), la que contó con la participación de 133 empresas financieras del mercado bursátil mundial.

Dada la puntuación obtenida, el Banco integró por cuarto año consecutivo la versión local del índice (DJSI Chile) y, por segundo año seguido (desde su creación), el DJSI MILA. A este último fueron convocadas solo 16 empresas de la industria, logrando dos bancos chilenos ser miembros.

Junto con lo anterior, en 2018 mantuvo su presencia en el FTSE4Good Index Series, formado por una serie de índices bursátiles de la Bolsa de Londres, y compuesto exclusivamente por empresas que cuentan con las mejores prácticas corporativas.

## Derechos Humanos

Banco Santander Chile adhiere y aplica la Política Corporativa de Derechos Humanos. Esta define su marco de actuación y gestión en los aspectos que tienen relación con este ámbito. Además, es firmante del Pacto Global, colabora con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y se rige según los Principios del Ecuador en las operaciones de financiamiento de proyectos (ver más en pgs. 39, 40, 95 y 148).

Es así como las siguientes políticas contienen el compromiso de cumplir con los Derechos Humanos:

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



---

*Para implementar la sostenibilidad en su operación diaria, Banco Santander ha desarrollado una serie políticas que abarcan los ámbitos sociales y ambientales. Estas velan por un correcto desempeño en su actividad financiera y promueven el aporte del Banco a la sociedad desde distintas vertientes, como el trabajo en pro de la inclusión social y el fomento al emprendimiento y la educación.*



# Creación de valor para nuestros clientes

Como parte del Plan de Transformación Comercial, Banco Santander ha venido desplegando durante los últimos años una serie de medidas cuyo eje es ser el mejor banco para sus clientes.

100

Estos esfuerzos sistémicos han implicado la puesta en marcha de acciones de gran envergadura. En este contexto, la estrategia de 2018 estuvo orientada a consolidar parte importante de procesos, productos y servicios ya operativos. Entre ellos destacan los cambios en el modelo de atención comercial, una inédita propuesta de valor para el segmento de rentas masivas y el creciente fortalecimiento de la banca digital. Todo esto con favorables impactos en la experiencia de los clientes y en el desempeño del Banco, lo que le ha permitido mantener su posición de liderazgo en la industria.

El cambio en la forma de trabajar ha sido asumido por Santander como una oportunidad para aumentar la satisfacción y vinculación

de los clientes, generando su confianza y fidelidad bajo una cultura Simple, Personal y Fair. A través de estas nuevas propuestas, se está impulsando de manera responsable el crecimiento, la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, poniendo al alcance de los clientes una oferta pertinente orientada a apoyarlos en su progreso y desarrollo.

La estrategia aplicada ya ha dado sus frutos y un indicador relevante es el continuo incremento que ha experimentado la base de clientes vinculados, con un 6,8% de alza en 2018, lo que permitió alcanzar una cifra total de 667.591 al cierre del año. Asimismo, los clientes digitales crecieron un 6,3% ascendiendo a 1,1 millones al cierre del año analizado.



## Foco en calidad servicio

La satisfacción del cliente es uno de los pilares estratégicos de Banco Santander. Por ello, el Banco busca mejorar de manera transversal su experiencia, adelantarse en la solución de sus necesidades y acompañarlo en esta interacción, situándolo siempre al centro del negocio. Como consecuencia de este esfuerzo permanente, en 2018 el Banco alcanzó la meta que se había propuesto, posicionándose en segundo lugar respecto a la competencia relevante en el Benchmark de Satisfacción de Clientes.

Asimismo, se ubicó en el primer lugar en reputación corporativa, con amplia ventaja respecto a los principales competidores, tanto en el desempeño como en el reconocimiento obtenido en el Estudio Vittafañe&Asociados/ Diario Financiero, que abarca ocho instituciones bancarias del país.

Esto se ha logrado mediante un trabajo coordinado y colaborativo de las diversas áreas junto con el fortalecimiento de una serie de medidas que han impactado positivamente los resultados. A lo anterior se suma la implementación de una forma más robusta de medir la percepción de los clientes, lo que ha permitido identificar focos precisos de gestión, que generaron el compromiso de todos los equipos y redundaron en importantes reconocimientos en materia de innovación.

Para recoger e interpretar la voz de los clientes, el Banco realiza diversos estudios de lealtad, encuestas digitales y masivas a un porcentaje significativo de la cartera, utilizando herramientas como inteligencia de negocios y modelos de gestión de lealtad asociados a planes e iniciativas concretas focalizadas en el cliente.

Esta metodología comenzó a aplicarse en diciembre de 2017, con encuestas diarias a partir de esa fecha. Lo anterior generó un quiebre en la comparabilidad de los resultados de 2018, con respecto al año 2017.

Entre las principales métricas destaca el mencionado estudio Benchmark de Satisfacción que se realiza a clientes persona de Banco Santander y los principales competidores. La encuesta mide todos los aspectos relacionados con la experiencia del cliente con el Banco, entre los cuales destacan:

CALIDAD DE SERVICIO

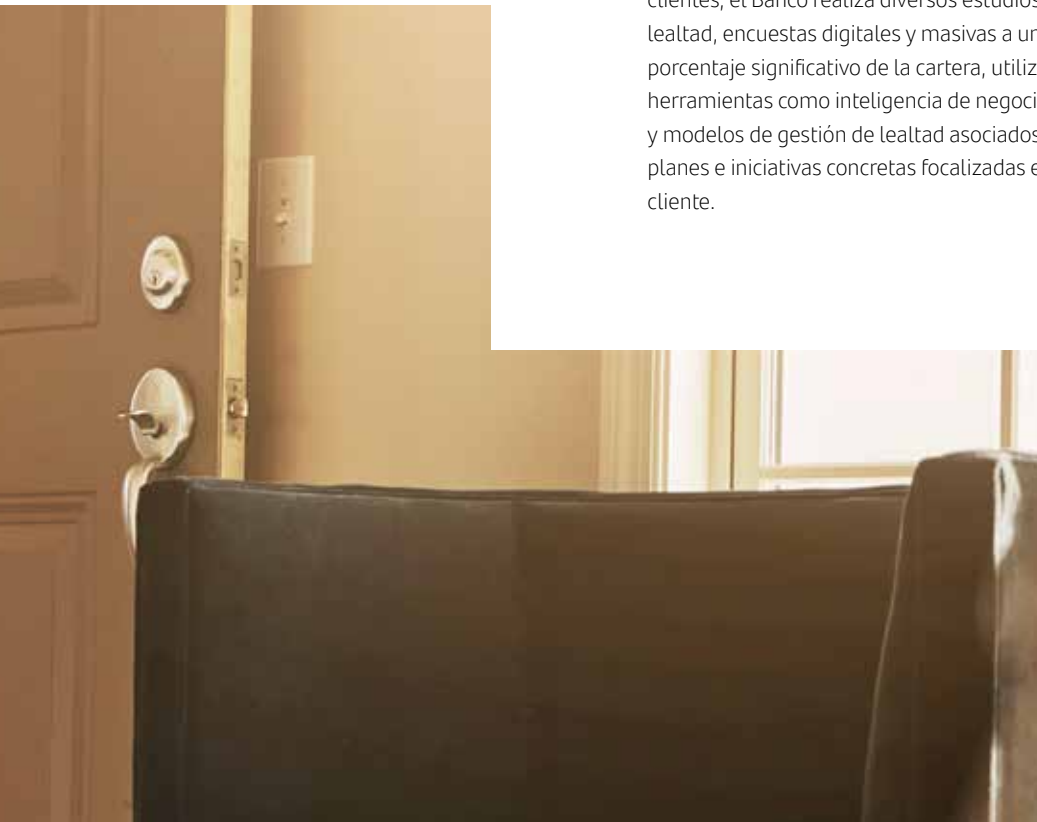
IMAGEN

CALIDAD DE PRODUCTOS

CANALES DE ATENCIÓN

BENEFICIOS A CLIENTES

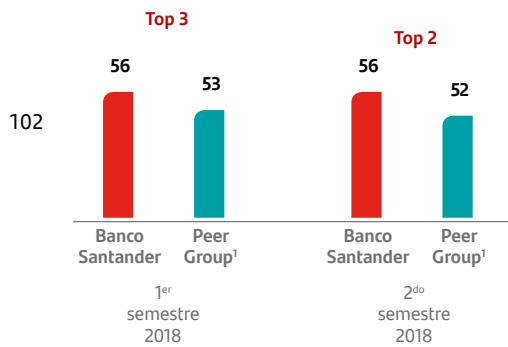
*En 2018 el Banco alcanzó la meta que se había propuesto, posicionándose en segundo lugar respecto a la competencia relevante en el Benchmark de Satisfacción de Clientes.*





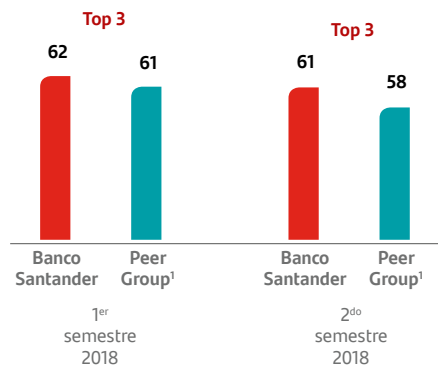
### Satisfacción global clientes persona<sup>2</sup>

Evaluación neta %



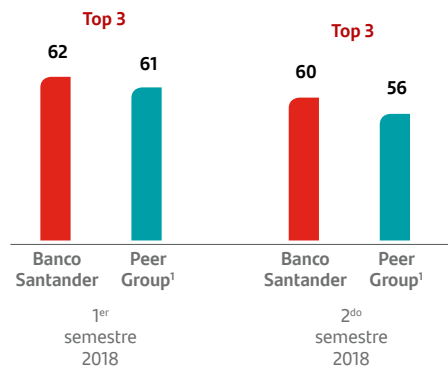
### Calidad de productos<sup>2</sup>

Evaluación neta %



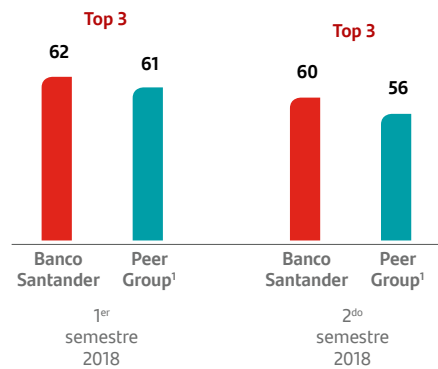
### Calidad de servicio<sup>2</sup>

Evaluación neta %



### Imagen<sup>2</sup>

Evaluación neta %



1. Promedio de evaluaciones de los competidores.

2. Satisfacción neta: porcentaje de clientes que evalúan con nota 6 y 7 menos clientes con notas entre 1 a 4.



## Gestión de reclamos

Durante el primer semestre de 2018 (última información disponible) el ranking realizado por el Sernac Financiero, que considera los reclamos por cada 10 mil deudores, reflejó una disminución del 12% para Banco Santander, respecto al mismo período anterior, pasando de una tasa de reclamos de 9,34 a 8,21 (más información en página 88). Esta disminución se ha mantenido de manera sostenida durante los últimos tres años como puede observarse en el gráfico adjunto.

Los clientes de Banco Santander tienen la posibilidad de notificar quejas a través de los distintos canales disponibles para reclamos, es decir, Web, App, sucursal y VOX, los que son ingresados al sistema para entregar una solución de la manera más ágil posible. El canal que recoge la mayor cantidad de reclamos es VOX, con un 68% del total. Le siguen las sucursales con un 15%, en tanto los canales digitales como la Web y la App absorben un 11% y 6% de las quejas, respectivamente.

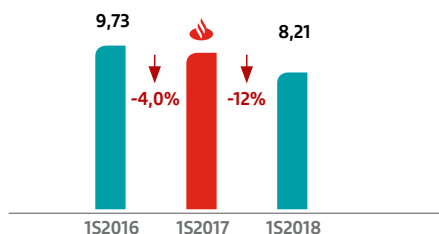
## Nuevo modelo de atención integral

Banco Santander ha continuado transformando su modelo comercial y potenciando los canales digitales para ofrecer mayor disponibilidad y cercanía a los clientes, sin dejar de lado la atención y el trato personalizado. Siguiendo esta línea, ha liderado la innovación en los modelos de atención a los clientes. El mejor ejemplo es Work Café, un renovado diseño de oficinas que partió en 2016 y que está cambiando la experiencia del cliente, transformándose en un referente de la nueva forma de hacer banca.

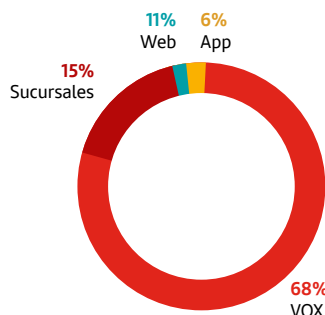
Este formato, pensado como centro de negocio multisegmento, no dispone de cajas pues está orientado a la autoatención de manera 100% digital, sin papeles y en forma autónoma, aunque también cuenta con ejecutivos especializados. Opera hasta las 18:00 horas de forma continua y dispone de mesas de trabajo colaborativas para emprendedores, salas de reuniones, wifi y cafetería.

### Ranking Sernac Financiero

Reclamos por cada 10 mil deudores



### Ingreso de reclamos por canal



*Durante el primer semestre de 2018 (última información disponible) el ranking realizado por el Sernac Financiero, que considera los reclamos por cada 10 mil deudores, reflejó una disminución del 12% para Banco Santander.*

El año 2018 finalizó con 40 oficinas operativas a lo largo del país, 15 en regiones y 25 en Santiago, logrando la meta del plan de expansión propuesto para este período. A través de estas sucursales diseñadas completamente por Banco Santander Chile se busca ofrecer una mejor experiencia al cliente, incrementar la eficiencia y aumentar los ingresos.

Adicionalmente, se lanzó durante el año el modelo Work Café 2.0 en dos sucursales, con ejecutivos integrados en la zona de atención a clientes, tecnología para autoatención y cafetería más compacta. (Mayor información en página 89)

El éxito que han tenido estas oficinas abiertas a clientes y no clientes le ha valido al Banco varios reconocimientos a nivel nacional e internacional por innovación y excelencia en la estrategia comercial. Entre ellos el premio

PwC Chile Innovación 2018, Effie de Oro y el galardón al Mejor Modelo de Negocios otorgado por una consultora europea. Además, está siendo replicado en varios países donde está presente el Grupo Santander.

Otra medida relevante orientada a cambiar el esquema de atención es el diseño de un modelo integrado para rentas medias. Durante el 2018 finalizó el proceso de integración de este segmento, que abarca aproximadamente a 500 mil clientes. De esta forma, los cuentacorrentistas pasaron de tener un ejecutivo de cuentas asignado a toda una plataforma de ejecutivos disponibles en cualquier sucursal. Además, se apoya en NEO Evolution, una herramienta de inteligencia que ha sido clave para profundizar el conocimiento del cliente, aumentar la cobertura de atención, los niveles de satisfacción y la productividad.

### Fortalecimiento de VOX

Un complemento importante a la red de sucursales y clave en la estrategia de omnicanalidad es VOX o Contact Center. Este canal forma parte del nuevo modelo integrado de sucursales, asegurando contestabilidad y resolución a los clientes que se contactan con las oficinas tradicionales tanto Banca Personas como Pyme, incluyendo además a los Work Café y la mayor parte de oficinas BEI.

Con la incorporación en el 2017 de los Ejecutivos Integrales y el reforzamiento del modelo de atención basado en la resolución *on line* de cualquier tipo de requerimiento; en el 2018 el Contact Center se mantuvo en el primer lugar del *benchmark* a nivel Industria al ser los mejores en resolución, actitud, *expertise*, rapidez y tiempo de espera, dicho por los clientes. VOX también ha sido complemento de la Banca Digital asesorando al cliente en el uso de las plataformas digitales, respondiendo a sus solicitudes y requerimientos para lograr una vinculación relacional y comercial.

104

En el ámbito de empresas se realizó un *upgrade* en la atención, implementando *VOX One*, el nuevo modelo de atención prioritaria donde, en conjunto con postventa y ejecutivos de las oficinas se busca entregar un mejor servicio y atención especializada, con seguimiento y trazabilidad de las solicitudes de un porcentaje importante de los clientes de la Banca Empresa e Instituciones. También complementa la atención a empresas la gestión de *confirming* y recientemente la de *factoring*.

Actualmente el Contact Center aporta un 27% de las ventas de consumo del Banco, un 48% de los seguros (OM) y un 10% de los planes de cuenta corriente, esto entre muchos más productos y servicios que se ofrecen al cliente aprovechando al 100% cada uno de los puntos de contacto.

### Life: propuesta para la educación financiera

Con la integración de los clientes Banefe a Banco Santander, se puso en marcha una nueva oferta de valor para rentas masivas centrado en la bancarización, la transaccionalidad y la educación financiera. Se trata de Life, una innovadora oferta de valor que fomenta el buen comportamiento financiero de los clientes. Opera mediante un programa que premia la oportuna respuesta ante los compromisos bancarios, otorgando a los clientes beneficios tangibles como la postergación puntual de cuotas, rebaja de tasas, cambio en fechas de pago, entre otros incentivos.

Tras un año desde su puesta en marcha, Life cerró el 2018 con más de 34 mil clientes.

Life permite acceder a productos de nueva generación, más sencillos y flexibles, como tarjeta de crédito y débito, crédito personal y cuenta corriente, los que pueden ser contratados de manera presencial o digitalmente a través del *On Boarding*.

El mérito y los reconocimientos son los ejes de la relación con el cliente, quien accede a beneficios financieros estructurados en cinco

niveles, como descuentos por compras en mercados específicos, cuotas sin interés, flexibilidad o rebajas en el pago de cuotas de crédito, estímulos orientados a apoyarlo en la administración adecuada de sus finanzas. En 2018, 9 mil clientes llegaron al Nivel 2, pudiendo acceder a 5% de descuentos en supermercados, 3 a 6 cuotas sin interés y a la posibilidad de postergar una cuota hasta 15 días. Asimismo, más de 2 mil clientes pasaron al Nivel 3, los cuales tienen como reconocimientos adicionales el beneficio de hasta 9 cuotas sin interés y, por primera vez en el mercado financiero, la posibilidad de rebajar en un 15% la tasa de su crédito, con lo que Banco Santander marca un hito en el sistema financiero chileno.

Para potenciar la omnicanalidad y la flexibilidad en la interacción con el Banco, se puede acceder a la plataforma Meritolife tanto desde la App como desde el Home Banking, estimulando la conducta de los clientes como usuarios digitales.

Al igual que los emblemáticos Work Café, Life ha sido considerado un ejemplo como modelo de gestión sostenible y de mejoramiento de la experiencia de clientes. Actualmente se está potenciando el programa mediante la incorporación de nuevas funcionalidades, productos y fuentes de reconocimiento, con el propósito de que se convierta en una plataforma de educación financiera que ayude a los clientes a tomar mejores decisiones, en línea con el objetivo del Banco de contribuir al progreso de las personas.

**Actualmente el Contact Center aporta un 27% de las ventas de consumo del Banco, un 48% de los seguros (OM) y un 10% de los planes de cuenta corriente, esto entre muchos más productos y servicios que se ofrecen al cliente, aprovechando al 100% cada uno de los puntos de contacto.**

## Pymes

Banco Santander busca convertirse en socio estratégico del crecimiento de las Pymes en nuestro país. Para esto ha definido como objetivo una mayor cercanía con los clientes poniendo sus necesidades como foco de gestión.

Durante 2018 se desplegaron una serie de proyectos que permitieron un crecimiento de 7% (diciembre 2017 respecto de noviembre 2018) en los clientes vinculados transaccionales del segmento. Entre estos destacan:

**Banco Santander amplió y mejoró la oferta a clientes de alto patrimonio, fusionando el modelo Select con la oficina de Banca Privada.**

Nueva estrategia del segmento con foco en la "principalidad", entendida como una relación en 360° con la Pyme abordando temas de crédito y transaccionales.

Ampliación de la oferta de valor con el Plan Empresas, que entrega beneficios diferenciados, además de nuevos productos de crédito y seguros.

Nuevos modelos de atención, con énfasis en una gestión relacional apoyado por los canales remotos. Además, se integró al modelo Work Café, con una sucursal exclusiva para el segmento y plataformas especializadas en otras oficinas.

Diseño de iniciativas destinadas a simplificar los procesos de contratación, disminuyendo los tiempos y la documentación, también reduciendo el tamaño de los contratos.

## Santander Select Private Banking

En octubre de 2018 se lanzó un nuevo modelo destinado a ampliar y mejorar la oferta a clientes de alto patrimonio, fusionando el modelo Select con la oficina de Banca Privada. Está destinado a la atención de clientes con inversiones líquidas sobre \$40 millones o un saldo positivo entre deuda y patrimonio, restando la hipoteca, sobre los \$100 millones. Abarca más de 5 mil clientes que requieren asesoría personalizada.

Este nuevo formato tiene como foco el asesoramiento a través de una estructura diseñada especialmente. Cuenta con un gestor patrimonial que se relaciona con el cliente en 360°, es decir, se encarga de todos los productos ofreciéndole un servicio integral. El gestor es apoyado por una serie de especialistas: un *advisor* de inversiones, un asesor en inversiones inmobiliarias, un *conciERGE*, un asesor de seguros y un asesor previsional. La oferta de productos es más amplia y flexible que la existente en la red de sucursales, ya que el cliente puede invertir en fondos de inversión, notas estructuradas, *forwards*, entre otros.

Los clientes cuentan con espacios preferenciales en la sucursal, en la que disponen de salas de reuniones de primer nivel, cafetería de especialidad y una sala de prensa con un *digital wall* donde están disponibles los principales indicadores financieros y los medios económicos más relevantes. Además, tiene un auditorio destinado a hacer charlas internas o presentaciones a los clientes, con economistas y temas de actualidad. Actualmente opera en una sucursal del centro y se está realizando un plan de expansión para el corto plazo.



### Innovación digital

El avance tecnológico y la creciente digitalización de la industria financiera le han permitido a Banco Santander iniciar un proceso de intensa y rápida innovación que se ha traducido en la creación de plataformas ágiles y confiables, de productos y servicios más simples, personalizados y modernos que le permiten al Banco estar siempre presente en la vida de sus clientes.

A través de una banca digital cada vez más robusta se busca poner a disposición de los clientes servicios y productos que les generen valor a menores costos, que mejoren su experiencia, faciliten la autoatención y protejan su seguridad.

Santander ha definido cuatro condiciones básicas para el desarrollo de la banca digital:

106

1

#### Mobile first

Los desarrollos e innovaciones del Banco se orientan a la movilidad de manera que todos los diseños contemplan prioritariamente la plataforma móvil.

2

#### Omnicanalidad

Canales completamente integrados que permiten al cliente operar indistintamente por una plataforma digital, una sucursal o por VOX.

3

#### Contextual, personalizado y relevante

Oferta en el contexto del cliente, dónde y cuándo lo requiera.

4

#### Full transaccional y 100% digital

Realizar todo tipo de transacciones y operaciones, no solo financieras, sin intervención de personas a mitad del proceso.

### Flexibilidad, personalización y disponibilidad

El Banco Santander ha desarrollado un modelo de trazabilidad *end-to-end*, único en la industria para determinar tanto la efectividad de los medios de origen, como el tipo de producto contratado finalmente por un cliente, permitiendo desarrollar estrategias de captación y vinculación de una manera mucho más eficiente e inteligente.

Uno de los principales objetivos del Banco es entender a los clientes y, a partir de ahí, adaptarse a sus necesidades. A través de estudios permanentes y de análisis cualitativos y cuantitativos, Santander pretende determinar lo que necesitan las personas cuando usan las diversas plataformas, para poder ofrecerles una solución relevante y oportuna. En este sentido, los canales digitales juegan un rol fundamental dada su flexibilidad, personalización y disponibilidad 24/7, en relación a los modelos de banca tradicional. La posibilidad de tomar un crédito en tan solo tres *clicks* en todas las plataformas digitales o de hacerse cliente mediante un proceso 100% digital, ha permitido que los canales digitales estén cobrando relevancia creciente en el modelo de negocio del Banco. Del mismo modo, los canales digitales han permitido simplificar procesos y lograr mayor eficiencia, productividad y rentabilidad. Si a esto le sumamos el hecho de que los medios digitales son 100% medibles, estamos frente a un canal altamente gestionable y adaptable a las necesidades del negocio. (Mayor información en página 89).

Dado lo anterior, junto con el aumento de la satisfacción y vinculación de los clientes, se ha producido un incremento notable en el número de clientes digitales, cifra que a diciembre de 2018 llegó a 1,1 millones, lo que refleja un alza de 6,3% respecto al año 2017. A esto se suma un notorio aumento en las transacciones y ventas digitales. Mientras las primeras ascienden al 39,9% (considerando Internet, Mobile, Webpay o Pos virtual), las segundas representan el 32,8% de las ventas totales (activos+pasivos+seguros).

### Movilidad y transaccionalidad

En términos de transaccionalidad y compras, se liberaron en 2018 dos nuevas aplicaciones digitales:

**App Santander Wallet**, la primera aplicación en Chile para celulares Android que permite pagar a través del teléfono con las tarjetas de crédito MasterCard Santander, en comercios que posean tecnología *contactless*.

Una vez que el cliente descarga la aplicación y configura su uso, puede comenzar a comprar acercando su teléfono desbloqueado al terminal POS *contactless*, tal como lo hace con una tarjeta sin contacto. Cabe destacar que el 90% de los POS en Chile poseen esta tecnología.

Esta aplicación refuerza las medidas de seguridad con las que cuenta el Banco, ya que para utilizarla el teléfono debe tener sistema de bloqueo (pin, patrón, huella, reconocimiento facial), un extra a la clave que se requiere para comprar en el terminal del comercio. Además, las transacciones con este mecanismo no muestran el número de la tarjeta, ya que se realiza con datos dinámicos que solo son válidos para dicha compra.

#### Sus principales características son:

- Transformar las tarjetas de crédito MasterCard en digitales y pagar de manera rápida y fácil.
- Pagar en Chile y en el extranjero en comercios habilitados con *contactless* sin necesidad de portar las tarjetas consigo.
- Revisar en el móvil el saldo de las tarjetas y movimientos realizados con Santander Wallet.
- Pagar hasta 10 veces con Santander Wallet sin tener conexión a internet.
- Bloquear o desbloquear las tarjetas para usar el pago móvil.
- Acceder a las mismas promociones y beneficios que con las tarjetas físicas.

---

**App Santander Pass**, aplicación que permite a los clientes autorizar transacciones monetarias desde su celular, reemplazando la actual tarjeta de coordenadas Súperclave.

Asimismo, la estrategia ha sido adaptar los desarrollos digitales a los dispositivos móviles. En esta línea destacan:

---

**App 2.0 Santander Personas**, renovada aplicación destinada a mejorar la experiencia del cliente sumando nuevas funcionalidades. Fue diseñada a partir de un levantamiento de la opinión de los clientes para definir sus necesidades y gustos. De esta forma, la tecnología incorporada incluyó las necesidades de rapidez y disponibilidad de servicio que los clientes exigen de este canal.

Adicionalmente se habilitaron diversas funcionalidades para comercializar los productos financieros del Banco. Entre estos destaca 123 Click, en versión 100% móvil, que aporta el 27% del total de la venta de esta herramienta.

Más de 400 mil clientes utilizan la App Santander Personas y, en promedio, ingresan a ella día por medio. Actualmente, un tercio de los créditos de consumo en número de operaciones son contratados por los clientes a través de la App. Asimismo, las ventas de créditos de consumo a través de la web se duplicaron en el período de un año, pasando de MM\$11 mil millones a MM\$25 mil millones.

---

**Nuevo portal web** 100% adaptado para dispositivos móviles, homologado a la misma experiencia digital de la App Personas.

Junto con lo anterior hubo una serie de avances y fortalecimiento de productos y servicios ya operativos:

---

**On Boarding**, se realizaron mejoras en la experiencia y performance. Cada cliente que ingresa a un proceso On Boarding es contactado por el Banco.

---

**Home Banking (Portal Santander Personas)**, se modernizaron y simplificaron funcionalidades relevantes para los clientes como saldos consolidados, suscripción de Pagos de Cuentas Automáticas (PAC), avance en cuotas desde tarjeta de crédito, bloqueo y cambio de claves, consultas de vale vista, entre otras.

---

**Office Banking (Portal Santander Empresas)**, se migró la plataforma a una nueva arquitectura para entregar mayor seguridad, mejores tiempos de respuesta y estabilidad del canal. A la vez, se agregaron nuevas funcionalidades para la autogestión del cliente.



**1,1 millones**  
Clientes digitales



**6,3%**  
Incremento  
anual en clientes  
digitales



**1/3**  
de los créditos  
de consumo  
en número de  
operaciones se  
venden a través  
de la App

***BEI está construyendo una oferta de valor que busca convertirla en la mejor banca digital de empresas del mercado, para optimizar el tiempo del cliente proporcionándole herramientas de auto atención.***

***En esa línea robusteció infraestructura y procesos, a la vez que creó nuevas funcionalidades en el sitio transaccional Office Banking y en la App Office Banking. Además, realizó mejoras para que el trabajo de sus colaboradores también se vea apoyado con implementación de tecnología, lo que le permite invertir más tiempo en la relación con los clientes.***

### Medios de pago

También el área de Medios de Pago reflejó avances significativos en 2018, con un crecimiento de 16% en compras con tarjetas de crédito y una cuota de mercado sobre el 30%, cifras que confirman la posición de liderazgo de Banco Santander.

Durante el año, el área de Medios de Pago se focalizó en tres aspectos clave, altamente valorados por los clientes: agilidad en los procesos, innovación y una potente estrategia de beneficios.

### Agilidad

Se consolidó la reemisión de tarjetas, permitiendo su reposición *express*. Los clientes pueden obtener una nueva tarjeta en cinco minutos y activarla en ese mismo instante. En la actualidad, el 80% de las oficinas de Banco Santander Chile cuenta con embozadoras que permiten la emisión inmediata de los plásticos con tecnología chip.

Bloqueo *on off*, posibilita bloquear y desbloquear la tarjeta desde el celular o bloquearla definitivamente, retirando el nuevo plástico en la sucursal que el cliente prefiera.

*Upgrade* de productos, implica que al sacar una nueva tarjeta el cliente puede trasladar sus movimientos sin necesidad de ir a una sucursal a cerrar la tarjeta anterior.

Descenso de un 18% en los reclamos autogenerados (relativos a funcionamiento de productos y promociones entre otros), gracias a la metodología de trabajo colaborativo entre varias áreas, priorizando la gestión de aquellos que tienen mayor impacto directo en los clientes, lo que permitió entre otros avances, acortar los tiempos de respuesta.

### Innovación

Cliente en Viaje, servicio que permite informar al Banco el periodo y destino del viaje que va a realizar el cliente para solicitar monitoreo de tarjetas. Con ello se evitan bloqueos preventivos por movimientos o transacciones inusuales. Aplicable a tarjetas de crédito y débito se puede configurar a través de la web, abarcando hasta 10 países de una sola vez.

Tarjetas con chip, reemplazo de 1 millón 200 mil plásticos por otros que sí cuentan con este sistema. Hace dos años el Banco dispuso la emisión de tarjetas nuevas solo con esa tecnología y ahora ha resuelto abordar en *stock*

de tarjetas vigentes por lo que se generará un proceso de recambio obligado, sin costo para el cliente.

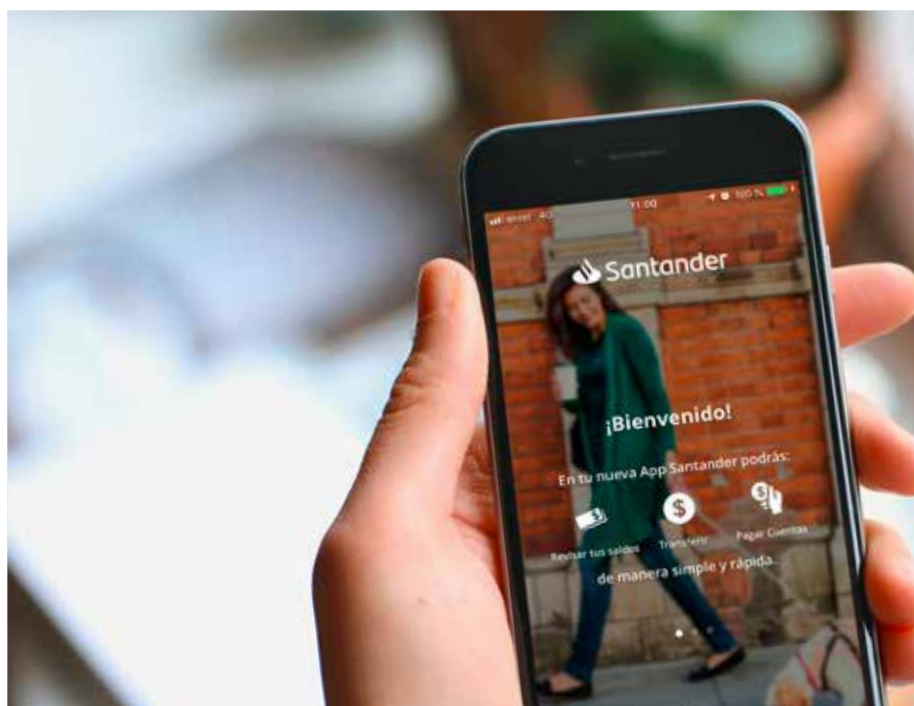
Santander Wallet, una de las innovaciones más relevantes del año (más información en páginas 88 y 106).

### Beneficios

Renovación de la alianza comercial Santander LATAM Pass, favoreciendo a más de un millón de clientes. Se trata del programa de fidelización más exitoso de la banca chilena, que permite a los clientes acumular millas al usar sus tarjetas de crédito las que pueden ser canjeadas en viajes por Latam Airlines o productos de un catálogo.

Descuentos todos los días de hasta un 40% en restaurantes, cafeterías, heladerías y farmacias, entre otros comercios, a lo que se suman ventas especiales de productos asociados a marcas de primer nivel.

Asociación con Amazon, la compañía de comercio electrónico más importante del mundo, con el objetivo de ofrecer a los clientes promociones conjuntas. Una de las primeras iniciativas fue una campaña durante noviembre y diciembre destinada a ofrecer en forma exclusiva a los clientes del Banco Santander compras en Amazon.com en tres cuotas sin interés pagando en pesos chilenos.





## Seguros

En el área de los seguros, Banco Santander obtuvo resultados por sobre los propuestos para el período 2018, con un crecimiento del 31,3% en la venta bruta de primas en *Open Market* (autos, vida, hogar y fraude) y de 6,1% en *Credit Related* (consumo e hipotecarios). Esto le permitió mantener su posición de liderazgo en el rubro dentro del sector financiero.

Santander ha potenciado fuertemente la venta de seguros de auto, las que se elevaron en un 31,2%, y de vida y hogar, los que aumentaron en un 27,7% al cierre de diciembre.

La estrategia del Banco en este negocio ha sido fomentar el concepto de "protección", con una oferta integral de productos que se caracterizan por su flexibilidad y se acomodan a las necesidades específicas de los clientes.

Junto con lo anterior, se está fortaleciendo la venta a través de los canales digitales. A diciembre de 2018 un 10% de las ventas de pólizas se realizaba por estas vías. En esta línea, se diseñó la App de Seguros Santander que entrega información de todos los productos y permite al cliente consultar los seguros que tiene contratados; acceder al detalle de las pólizas, coberturas, fecha de pago y renovación; obtener información de asistencias asociadas a sus productos; o de emergencia en caso de siniestros, entre otras funcionalidades.

También destacan varios lanzamientos destinados a mejorar la oferta de valor:

### Créditos personales

- Aumento en los montos de cobertura con declaración de salud simple y sin cúmulo, para seguros contratados en los créditos de consumo. Bajo la modalidad de contratación presencial subió de UF 2.000 a UF 2.500, en tanto vía internet a través de 123 Click el monto se elevó de UF 2.000 a UF 4.000.

### Open Market

- Lanzamiento de Vida Flexible.
- Oncológico *Telemarketing*, sin necesidad de ir a una sucursal.
- Accidentes personales con capital creciente, con aumento de la póliza de UF 500 a UF 1.000 después de un año, como premio a la permanencia.
- Alta gama, al que se incorporaron 394 modelos para 9 marcas de auto, permitiendo asegurar desde UF 2.000 a UF 4.000.

**Entre los avances del año destaca el Fast Track en el pago de siniestros de seguros asociados a los créditos de consumo, en particular desgravamen y vida, lo que permitió reducir ostensiblemente los plazos de pago a los beneficiarios.**

# Creación de valor para nuestros colaboradores



Banco Santander tiene por objetivo ser el mejor banco para trabajar, de manera de atraer y comprometer a los mejores talentos que compartan la misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

110



Foco

**1. Contar con procesos más eficientes y simples**

**2. Potenciar el compromiso y la productividad**

**3. Colaborar con el negocio**

**4. Impulsar la transformación cultural**



Ajustes y modificaciones 2018

- Se mapearon, estructuraron y documentaron todos los procesos de esta área.
- Con estos resultados, se analizó si contribuían o no a lograr la misión y a mejorar la excelencia operacional.

- Se rediseñó el modelo de liderazgo y se trabajó con los líderes, además de poner en marcha la Academia Santander (explicada más adelante).
- En 2018 se completó el diseño de la malla de cursos para proveer de conocimientos y fomentar la movilidad interna.
- Se reformuló el modelo de gestión del talento, imprescindible para atraer y retener a personas que logren demostrar comportamientos SPF, tengan un alto desempeño y posean el potencial de seguir creciendo.

Se siguieron implementando las iniciativas de años anteriores para lograr los objetivos de ambos focos:

- Contar con una estrategia que contribuya al logro de los objetivos del Banco y su negocio.
- Habilitar a la organización y sus líderes para los nuevos desafíos globales/digitales.
- Asentar la cultura Santander en la organización y sus líderes.





## Cambio cultural

En 2015 Santander inició un proceso de cambio cultural para instaurar la cultura SPF (Simple, Personal y Fair), que contempló tres etapas. A fines de 2018 se dio paso a la implementación de la última etapa, la del asentamiento.



La internalización de la cultura SPF tuvo como protagonistas a veinte iniciativas llevadas a cabo en divisiones estratégicas del Banco, tales como Gestión del Riesgo y Clientes, además de la División Personas, Comunicaciones y Sostenibilidad. Su objetivo fue profundizar el cambio cultural y lograr los primeros resultados visibles en comportamientos, como trabajar de una manera más eficiente y colaborativa.

Algunas de las principales acciones fueron:

**Encuesta Barrett:** se realizó un primer sondeo para medir los valores culturales en la organización y poder gestionar e internalizar de mejor manera la cultura SPF.

**Team Journey:** este programa apunta a fortalecer el liderazgo colectivo de acuerdo con la cultura SPF; en 2018 participaron 97 directivos y se trabajaron los resultados de la encuesta anterior.

**Movilizadores:** fue creado para desarrollar habilidades de liderazgo –según el nuevo modelo creado en este ámbito en 2018– y de movilización para apoyar el proceso de cambio cultural. Participaron 53 personas, provenientes de las 12 divisiones del Banco.

**Nuevas formas de trabajar:** se avanzó en varias iniciativas implementadas para generar nuevas formas de trabajar más flexibles y colaborativas; que aumenten la efectividad, productividad y la capacidad adaptativa de los equipos ante los nuevos desafíos globales y del Banco. Entre estas destacan *Flexiworking*, la remodelación de siete de los 14 pisos de Servicios Centrales, el impulso a nuevas metodologías de trabajo para fomentar la colaboración interáreas y la innovación. También comenzó el Diplomado de Innovación y Tecnología Digital, impartido por la Universidad de Chile, al que asistieron

50 colaboradores de distintas divisiones. Asimismo, comenzaron a realizarse las pruebas piloto de Microsoft Office 365, sistema operativo que posee herramientas que fomentan la colaboración y la flexibilidad.

**Comunicaciones:** para difundir los avances, mensualmente se publicaron los comportamientos corporativos y reconocimientos a quienes mejor los encarnan al interior de la organización mediante la plataforma global StarMeUp. También se realizaron Conversaciones SPF (entre supervisores y sus respectivos equipos) y se publicó un especial de la Revista Ideas, entre otros.

Además, se siguieron llevando a cabo iniciativas como la Semana Santander, que transmite y fomenta el orgullo de pertenencia de los empleados, y BeHealthy, el programa global de salud y bienestar para los colaboradores (descrito en “Salud y seguridad”).

## Un banco sostenible

La supervisión y el gobierno de este cambio cultural está arraigado en el Comité SPF, integrado por representantes del Comité de Dirección, lo que garantiza la transversalidad del proceso y el compromiso de los ejecutivos claves. Este monitorea mensualmente los avances y la gestión, adaptando y cambiando la estrategia según las necesidades propias de una organización muy dinámica.

La medición del avance se realiza mediante la Encuesta Global de Compromiso aplicada a todo el Grupo Santander. En el año reportado registró una ratio de participación de 85% (9.760 colaboradores respondieron) y un 90% de compromiso de estos.

Junto con lo anterior, la División Personas, evalúa periódicamente el desempeño de los colaboradores.

## Construyendo el mejor lugar para trabajar

Para lograr este objetivo, Santander promueve el compromiso y la motivación de sus equipos, tarea en la que el líder ocupa un rol esencial como gestor de equipos y promotor responsable de mantener un buen clima en sus equipos de trabajo y en generar un ambiente de confianza. Además, se favorece la conciliación personal y profesional, el reconocimiento y la creación de un entorno saludable.

En 2018, las mejoras llevadas a cabo por el Banco en las políticas y prácticas de gestión de personas le valieron posicionarse en el *ranking* Great Place to Work (GPtW) como la mejor empresa para trabajar en Chile entre las compañías con más de cinco mil colaboradores, y en el quinto lugar en el listado general. Esto

significó un avance de siete puestos respecto del año anterior, y el máximo puntaje obtenido por Santander desde su primera participación en 2001.

## Gestión del talento

Otro factor relevante en la meta de convertir a Santander en el mejor lugar para trabajar es la atracción y retención de talentos. Uno de los hitos más destacados en este aspecto fue la reformulación del Modelo de Gestión del Talento, el que tiene como objetivo identificar por medio de un proceso formal y criterios unificados, a aquellos profesionales calificados que ayudarán a asegurar la sostenibilidad del Banco.

En 2018, todos los líderes evaluaron por primera vez el potencial de crecimiento de los miembros de su equipo, información relevante a la hora de implementar planes de desarrollo que aceleren el crecimiento profesional de los colaboradores.

Durante el año también se dio inicio al programa de desarrollo global "Young Leaders", en el cual participaron 280 profesionales de todos los países en los que está presente el Banco. Entre ellos se contaron 22 chilenos, quienes fueron propuestos por sus propios compañeros para ser parte de esta experiencia formativa, la que busca identificar talentos con potencial de liderazgo para acelerar la transformación de Santander.

Para reforzar la atracción de talento, en paralelo se implementaron una serie de programas, como el de "Jóvenes con Alto Potencial Santander", el que apunta a generar un semillero de este tipo para las diferentes áreas del Banco. Ello, mediante una oferta de valor integral que incluye ser parte de diversos proyectos estratégicos, contar con acceso a formación diferenciada y beneficios especiales, como tres días extra de vacaciones, un año de acceso gratis al gimnasio del Banco y a las instalaciones del Club de Campo Santander, y posibilidad para postular al programa de desarrollo.

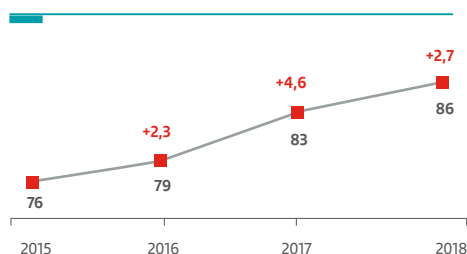
Asimismo, se siguieron impartiendo los programas tradicionales, con niveles de participación y ediciones constantes. La excepción estuvo marcada por las pasantías internacionales, las que han experimentado aumentos permanentes, y que agrupan a estos dos programas:

- **Mundo Santander:** pasantía de hasta tres meses en alguna ciudad donde esté presente Grupo Santander, y que conlleva el beneficio de incorporar en Santander Chile las buenas prácticas.
- **Cruza las Fronteras:** creado en 2012 para perfeccionar el inglés a través de una estadía de dos meses en el extranjero con goce de sueldo y un monto para costear sus estudios.

### Sexto lugar en Merco Talento

Como resultado de los esfuerzos realizados, en 2018 Santander se posicionó en el sexto puesto en Merco Talento, *ranking* que mide a las empresas en cuanto a la atracción y retención de profesionales. Esto significó un ascenso de 24 puestos en relación con el año anterior, en que el Banco se ubicó en el lugar número treinta.

## Puntajes GPtW (promedio visión aérea y visión corporativa)



## Desarrollo del capital humano

Contar con colaboradores capacitados para cumplir con las estrategias del Banco es otro desafío clave para la División Personas. Con este objetivo proporciona las herramientas necesarias para cumplir con las metas a mediano y largo plazo, creando además propuestas de valor para los distintos segmentos de colaboradores de modo que estos puedan ir avanzando en conocimientos, desempeño y así en su carrera profesional.

Uno de los principales hitos de 2018 fue el reforzamiento del liderazgo con un modelo centrado en la cultura SPF. Este guió todas las acciones relacionadas, tales como el reclutamiento y selección de nuevas jefaturas, entre otros.

Además, se lanzó la Academia Santander, instancia que aspira a ser reconocida como el modelo de gestión de aprendizaje referente de la industria financiera en Chile y de Grupo Santander. Ello, por su impacto en el negocio y en la atracción, desarrollo y fidelización de los colaboradores de Banco Santander.

La Academia consta de sesenta planes distribuidos en 15 mallas, las cuales ofrecen formación a todos los colaboradores para que puedan mejorar su desempeño y estén preparados para asumir posiciones de mayor complejidad en el futuro, a la vez de colaborar con el cumplimiento de los objetivos del Banco.

Otra iniciativa relevante del año constó de un programa creado para fortalecer las capacidades de liderazgo y habilidades directivas femeninas, en el que participaron 35 colaboradoras. Esto, en línea con el mensaje de la Presidenta de Banco Santander, Ana Botín, de incorporar a más mujeres en posiciones directivas. El programa se extiende por seis meses y consta de talleres, sesiones de *coaching*, mentorías de las jefaturas y charlas magistrales.

## Resultados 2018

**297%** de aumento en las horas de formación 2018 versus 2017.

**578 mil** horas de formación impartidas.

**87,2%** de los colaboradores participaron en al menos un curso.

**1.420** personas asistieron a cursos y talleres del Centro de Extensión de la Academia Santander.

## Capacitación por género

	2016		2017		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Horas de capacitación	254.103	216.318	96.314	97.881	303.862	274.225
Dotación total	6.625	5.599	6.177	5.287	6.848	5.903
Promedio por género	38,36	38,64	15,59	18,51	44,37	46,46
Promedio dotación	90,5%	94,0%	90,0%	92,5%	97,6%	98,1%

## Capacitación por cargo

	2016			2017			2018		
	Horas	Dotación	Promedio	Horas	Dotación	Promedio	Horas	Dotación	Promedio
Gerentes y ejecutivos	17.279	387	45	6.507	320	20	15.178	312	49
Profesionales y técnicos	217.324	6.796	32	124.857	6.963	18	395.869	8.167	48
Trabajadores	235.818	5.041	47	62.831	4.181	15	167.040	4.272	39

### Santander, único banco chileno certificado en ISO 10.667

En 2018, Banco Santander recibió por parte de la empresa Aenor la certificación internacional de la norma ISO 10.667. Esta avala la eficacia de las evaluaciones, la homogeneidad de criterios y la mejora de los procesos de selección y reclutamiento de personas. Asimismo, garantiza el

cumplimiento legal y la objetividad, disminuye la burocracia y aumenta la precisión de los procesos de selección, incrementando la confianza en las evaluaciones. Ello, a través de procesos estandarizados, basados en evidencias con sistemáticas objetivas y medibles, aplicables a nivel mundial.



## Promoción de la Diversidad e Inclusión

En el año reportado, Banco Santander Chile lanzó su política de Diversidad e Inclusión, apoyado por una campaña creada para dar a conocer y fomentar una cultura inclusiva bajo el título de "Bienvenidos todos". Esta política no solo da cuenta de lo dispuesto por la Ley de Inclusión Laboral (Ley Nº 21.015, que entró en vigor el 1 de abril de 2018). La iniciativa estuvo acompañada además por un video exhibido en la intranet de Santander, en el que el Country Head, Claudio Melandri, y los gerentes divisionales del Banco dieron la bienvenida a esta temática, contribuyendo a relevarla al interior de la organización.

Posteriormente, se exhibió otro video en el que 50 colaboradores de distintas nacionalidades, edades, género y situación de discapacidad dialogaron sobre el tema con la gerente de la División Personas, Comunicaciones y Sostenibilidad, María Eugenia de la Fuente.

114 También se realizó un catastro al interior del Banco para determinar cuántos colaboradores se encuentran en situación de discapacidad (con o sin credencial de discapacidad y/o pensión de invalidez), y a aquellos que presentan dificultades significativas pero que no tienen noción de la discapacidad que poseen. También se buscó conocer la situación de discapacidad de los familiares directos de los colaboradores.

### Resultados catastro

4.128 personas respondieron la encuesta.

82 colaboradores indicaron tener discapacidad.

36 colaboradores señalaron contar con credencial del Registro Nacional de la Discapacidad.

667 colaboradores tienen un familiar directo con discapacidad.

54 colaboradores fueron entrevistados por un especialista para determinar si efectivamente contaban con discapacidad. De ellos, 29 calificaron para tramitar la credencial.

## Gestionar la diversidad es un pilar estratégico de Banco Santander, el cual está alineado con su misión y visión, además de formar parte de la Política Corporativa de Derechos Humanos.

Desde 2017 existe en el Banco un Comité de Inclusión, integrado por colaboradores de distintas áreas y representantes de los colaboradores con discapacidad. Sesiona mensualmente para velar por el cumplimiento de la Ley de Inclusión Laboral, así como fomentar la inserción laboral efectiva y la autonomía de los colaboradores en situación de discapacidad.

Entre las actividades llevadas a cabo por el Banco en este período en torno a la inclusión destacan los cursos de lengua de señas presenciales y virtuales en los que participaron más de 670 personas; capacitaciones para aquellos equipos donde se desempeña algún trabajador en situación de discapacidad.

En términos de accesibilidad, se han realizado adecuaciones a las sucursales y adaptaciones a los puestos de trabajo e implementación de ayudas técnicas necesarias: licenciamiento del *software* JAWS para personas ciegas, intérpretes de lengua de señas para aquellos colaboradores con problemas auditivos, e instalación de sillas de evacuación en Servicios Centrales para personas con discapacidad física o movilidad reducida. Se está trabajando además en un nuevo sitio web del Banco para que todas las personas puedan ser autónomas en la navegación.

### Cómo aplica el SPF en este ámbito

**Simple:** entender y concientizar que la diversidad es algo natural, garantizando además instalaciones, sistemas, procesos y políticas inclusivas.

**Personal:** respetar y valorar las diferencias, competencias y contribuciones sin distinción.

**Fair:** igualdad de oportunidades y condiciones para todos los colaboradores, promoviendo políticas activas de no discriminación.

## Los cinco ejes de la política

	Inclusión laboral de personas con discapacidad	Equidad de género	Diversidad generacional	Diversidad cultural <sup>1</sup>	Diversidad sexual y equidad de género
<b>Estadísticas 2018</b>	Ver las cifras del catastro	54% Mujeres 46% Hombres	(<=25) = 5,2% (26-35) = 35,7% (36-45) = 31,4% (46-50) = 11,7% (>50) = 16,1%	6,2% extranjeros (655 colaboradores)	Aún no hay información

1. En 2017 había 338 extranjeros trabajando en Santander.

## Desglose de la dotación

Según lo que se puede ver en las tablas a continuación, las cifras relacionadas al universo de colaboradores del Banco, así como su composición, se han mantenido estables a lo largo de los últimos tres años.

### Por región

	2016		2017		2018	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
I Región de Tarapacá	64	56	59	54	56	57
II Región de Antofagasta	167	95	163	88	162	80
III Región de Atacama	49	28	41	30	43	27
IV Región de Coquimbo	119	120	113	113	111	113
V Región de Valparaíso	375	282	357	273	350	270
VI Región del Lib. B. O'Higgins	114	91	114	81	111	80
VII Región del Maule	192	170	184	163	186	156
VIII Región del Bio Bio	326	293	306	269	307	252
IX Región de la Araucanía	187	149	183	139	179	134
X Región de los Lagos	155	176	146	167	142	164
XI Región de Aysén	19	12	18	12	18	13
XII Región de Magallanes	57	41	51	39	48	40
XIII Región Metropolitana	4.325	3.536	4.258	3.505	4.319	3.747
XIV Región de los Ríos	53	44	48	38	50	35
XV Región Arica y Parinacota	32	27	31	25	27	28
<b>Total</b>	<b>6.234</b>	<b>5.120</b>	<b>6.072</b>	<b>4.996</b>	<b>6.109</b>	<b>5.196</b>

### Por tipo de contrato

	2016		2017		2018	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Plazo indefinido	6.134	5.048	6.032	4.967	6.075	5.154
Primer plazo fijo	47	39	16	12	21	25
Segundo plazo fijo	53	33	24	17	13	17
<b>Total</b>	<b>6.234</b>	<b>5.120</b>	<b>6.072</b>	<b>4.996</b>	<b>6.109</b>	<b>5.196</b>

### Por tipo de jornada

	2016		2017		2018	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Completa	5.789	4.959	5.679	4.856	5.887	5.119
Media jornada	445	161	393	140	222	77
<b>Total</b>	<b>6.234</b>	<b>5.120</b>	<b>6.072</b>	<b>4.996</b>	<b>6.109</b>	<b>5.196</b>

## Dotación por edad y cargo

	2016			2017			2018		
	Menos de 30	Entre 30-50	Más de 50	Menos de 30	Entre 30-50	Más de 50	Menos de 30	Entre 30-50	Más de 50
Gerentes y ejecutivos		235	101		209	96		178	97
Profesionales y técnicos	1.144	4.378	790	1.217	4.629	856	1.226	5.000	1.019
Trabajadores	1.484	2.417	805	1.203	2.056	802	1.095	1.910	780
<b>Total</b>	<b>2.628</b>	<b>7.030</b>	<b>1.696</b>	<b>2.420</b>	<b>6.894</b>	<b>1.754</b>	<b>2.321</b>	<b>7.088</b>	<b>1.896</b>

## Dotación por cargo

	2016		2017		2018	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Gerentes y ejecutivos	88	248	87	218	75	200
Profesionales y técnicos	3.556	2.756	3.859	2.843	4.047	3.198
Trabajadores	2.590	2.116	2.126	1.935	1.987	1.798
<b>Total</b>	<b>6.234</b>	<b>5.120</b>	<b>6.072</b>	<b>4.996</b>	<b>6.109</b>	<b>5.196</b>

116



**54%**  
Mujeres



**46%**  
Hombres



Promedio  
**38,1 años y  
9,2 años**  
de antigüedad



Promedio  
**40,7 años y  
10,7 años**  
de antigüedad



**1.532**  
personas se  
incorporaron en  
2018



**1.208**  
fueron  
promovidos,  
casi un **11%**



**3,6%**  
rotación voluntaria.  
**1,4%** menos que  
en el mercado



## Compensaciones

Santander cuenta con un sistema de compensaciones y beneficios que busca retribuir con equidad el aporte, el esfuerzo y el compromiso de los colaboradores, contribuyendo con el buen ambiente laboral. Se compone de un monto fijo y uno variable, según el nivel de desempeño:

### Monto fijo

Reconoce y retribuye el rol y nivel de responsabilidad de la posición que desempeña el colaborador.

### Monto variable

Recompensa el desempeño atendiendo:

- La meritocracia
- La consecución de los objetivos, de equipo o individuales.

También toma en cuenta cómo se obtienen:

- De acuerdo con el liderazgo
- El compromiso
- El desarrollo
- Asegurando una gestión rigurosa de los riesgos.
- Estar alineados con los objetivos a largo plazo.

A pesar de que la política retributiva no es discriminatoria, a nivel corporativo se comenzó a analizar la situación salarial según lo definido por la brecha salarial de género (GPG, del inglés *Gender Pay Gap*), para detectar eventuales diferencias y oportunidades de mejora, las que serán presentadas en 2019.

Durante el año reportado, el ingreso mínimo pagado por el Banco fue de un 264% el sueldo mínimo chileno (ambos montos brutos), gastando MM\$397.564 por este concepto. Como se puede ver en la tabla a continuación, siempre ha sido equitativo para ambos géneros.

## Trabajadores propios

	2016		2017		2018	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Salario inicial Santander (\$)	625.000	625.000	650.000	650.000	760.875	760.875
Salario mínimo nacional (\$)	257.500	257.500	270.000	270.000	288.000	288.000
Relación SI/SMN	2,42	2,42	2,40	2,40	2,64	2,64



### Remuneración (incremento nominal)

  
**6,4%**  
Santander

v/s

  
**3,8%**  
Mercado  
bancario

### Ajuste de renta por desempeño



**78%**  
de las personas que ha mantenido un buen desempeño en los últimos tres años ha sido beneficiada con ajuste de renta, que en 2018 fue un promedio del **10,4%**

### Retribución variable



**84%**  
de los colaboradores ganó premios por su gestión, con una inversión total superior a los **\$62 mil millones**

**Relación de género**  
de quienes recibieron ajustes de renta:



**53%**  
son mujeres.  
Promedio del ajuste **11,5%**



**43%**  
son hombres.  
Promedio del ajuste **9,1%**

## Beneficios

Los beneficios e incentivos que ofrece el Banco están catalogados en tres tipos: académicos, de fin de año y otros beneficios, entre los que se encuentran los beneficios de apoyo. Fueron creados para apoyar a los colaboradores de Santander a conciliar la vida laboral con la familiar, poder contar con una formación permanente y desarrollarse profesionalmente. Por otra parte, incentivan a quienes integran el Banco a apoyar el logro de las metas y resultados.

### Académicos

213 becas para hijos de funcionarios.

269 becas para funcionarios.

150 bonos para preuniversitario.

15 premios PSU.

3.581 premios excelencia académica.

5 becas Iberoamérica para hijos de funcionarios.

5.571 bonos por escolaridad.

### Fin de año

11.598 aguinaldos de Navidad

11.582 cajas de Navidad

6.524 regalos de Navidad

12.074 asistentes a fiesta de fin de año con niños en Región Metropolitana.

3.288 asistentes a fiesta de fin de año en regiones

5 becas Iberoamérica para hijos de funcionarios

9.936 asistentes al paseo a Fantasilandia

### De apoyo

2.575 atenciones CAP Terreno (asistencia a colaboradores de sucursales alejadas).

3.704 uniformes entregados a al personal administrativo y personal de Work Café.

611.866 almuerzos (para todos los colaboradores).

10.224 desayunos para vigilantes.

6.984 bonos por carga.

11.753 aguinaldos de Fiestas Patrias.

6.282 bonos de invierno.

443 bonos por compromiso y fidelidad.

355 Sala cuna.

544 Jardín infantil.

### Reconocimientos 2018

#### Mejor de los Mejores

Por segundo año consecutivo, Santander obtuvo el premio Best Company for Employee Financial Future, otorgado a aquellas compañías que se comprometen con el futuro financiero y previsional de sus colaboradores.

#### Premio Carlos Vial Espantoso

Como reconocimiento a la labor realizada durante años con sus colaboradores y sindicatos, Banco Santander obtuvo el premio Carlos Vial Espantoso, que distingue a las empresas que destacan por sus buenas prácticas, que favorecen la construcción de relaciones laborales en base a la colaboración y confianza y cuentan con una potente gestión de recursos humanos como socio estratégico del negocio.



## Voluntariado corporativo

Para Banco Santander, el voluntariado es una valiosa herramienta para promover el compromiso, la motivación, el orgullo de pertenencia y la solidaridad entre sus colaboradores, contribuyendo a su vez al progreso y bienestar de las comunidades donde está presente. El Banco cuenta con una Política de Voluntariado, procurando poner a disposición de todos sus colaboradores una oferta variada de posibilidades de canalizar su inquietud social, las que siempre consideran la misión de la organización, así como la coyuntura y las necesidades de la comunidad.

Durante 2018 se llevaron a cabo 31 actividades de este tipo, 15 de las cuales correspondieron a los "Proyectos Solidarios", propuestos por los propios colaboradores y que recibieron un millón de pesos para su desarrollo.

Las acciones de voluntariado corporativo abarcaron un amplio rango de temas, se realizaron a lo largo de todo Chile y beneficiaron a 7.525 personas.

En total, participaron 1.282 colaboradores con 2.973 horas donadas por el Banco y 10.789 horas de voluntariado en total, lo que significa un aporte de \$57.328.543. Estas actividades han ido atrayendo cada vez más colaboradores, registrando un *peak* en el año reportado:



**225**  
voluntarios  
2016

**492**  
voluntarios  
2017

**1.282**  
voluntarios  
2018

## Salud y seguridad

El Banco cuenta con una iniciativa de prevención de riesgos y salud ocupacional para evitar accidentes del trabajo y la generación de enfermedades profesionales. Para ello aplica estrategias asociadas a seguridad laboral, salud ocupacional, la prevención de incendios y otras disciplinas relacionadas para mejorar las condiciones de salud, seguridad y el bienestar de las personas en la organización, entre otras.

En cuanto a la salud de sus colaboradores, destaca la iniciativa corporativa BeHealthy, enfocada en impulsar el ejercicio, la alimentación, el conocimiento de herramientas para controlar y mejorar la salud, y la gestión del estrés. Así, en torno a los cuatro pilares de este programa: Muévete, Aliméntate, Conócete y Equilibrate, se desarrollaron numerosas actividades durante el año.

Entre las más relevantes estuvieron la Semana BeHealthy, la que abarcó iniciativas como una feria saludable, un *trekking* familiar, charlas de alimentación y vida sana (conducidas por la chef Connie Achurra), talleres de cocina y ejercicios. También se lanzó un minisitio del programa, la nueva versión "Santander Saludable".

En relación con la tasa de ausentismo, 2018 presentó una ligera alza, pero a pesar de ello, Santander sigue teniendo el indicador más bajo del mercado financiero, que registra un 7,8% (ambos porcentajes incluyen licencias maternales).

## Libertad de asociación

En Santander, las organizaciones sindicales juegan un rol importante ya que ayudan a equilibrar las relaciones entre la empresa y los colaboradores, haciendo presente los intereses de estos últimos, tales como el bienestar y las condiciones de trabajo. Por ello el Banco cuenta con un plan de relacionamiento que crea espacios de encuentro y comunicación permanentes para acoger sus planteamientos y velar por que estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Para concretar este plan, se realizan reuniones periódicas con todos los sindicatos y, dos veces al año, con el Presidente y Country Head, Claudio Melandri.

Producto de esta relación constructiva, a comienzos de año se cerró una negociación colectiva de manera anticipada, con un convenio que aplica a todos los colaboradores del Banco, aún a aquellos no sindicalizados.

Índice	2016	2017	2018	Mujeres 2016	Hombres 2016	Mujeres 2017	Hombres 2017	Mujeres 2018	Hombres 2018
	Tasa de absentismo	4,0%	4,4%	4,7%	5,6%	2,3%	6,2%	2,3%	6,6%

	2016			2017			2018		
	Nº	% de la dotación	Nº sindicatos	Nº	% de la dotación	Nº sindicatos	Nº	% de la dotación	Nº sindicatos
Colaboradores sindicalizados	8.208	71,6%	24	8.351	75,5%	22	8.487	75,1%	23
	Nº	% de la dotación	Nº convenios	Nº	% de la dotación	Nº convenios	Nº	% de la dotación	Nº convenios
Colaboradores cubiertos por convenio	11.354	100%	n/a	11.068	100%	n/a	11.305	100%	n/a

# Creación de valor para la sociedad

Banco Santander contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades impulsando un crecimiento inclusivo y sostenible.



## 1. Educación

- Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES)
- Educación primaria y secundaria
- Educación financiera
- Compromiso País
- Clínicas de vela

## 2. Inclusión social

- Centros de Aprendizaje "Un Techo para Aprender/ Santander"
- Entrega de becas Santander Oficinas
- Campañas "Ciudad sin Límites"
- Work Café Solidario

## 3. Emprendimiento

- Ideas X
- BRAIN Chile
- Santander X
- Radio Work Café
- Charlas Work Café

120

## 1. Educación

Banco Santander cree firmemente en la educación como el motor principal para el progreso de las personas y las comunidades. Es por ello que desde hace muchos años viene desarrollando programas implementados a nivel mundial y local, que entregan herramientas y oportunidades para que todos puedan prosperar y acceder a una mejor calidad de vida.

Entre los ámbitos de acción se encuentran programas en la Educación Superior, Educación Escolar y Educación Financiera.

## Apoyo a la educación superior

El Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES) lleva dos décadas respaldando la educación superior en todos los países en los que está presente Santander, incluido Chile. Se trata de un esfuerzo que representa un elemento diferenciador relevante, contribuyendo al progreso de aquellos estudiantes de las universidades de todo el mundo. En Chile, a través del área Santander Universidades, se ha trabajado en los siguientes ámbitos:

- Entrega de becas para aportar al país y ayudar a formar los líderes del mañana.
- Apoyo el emprendimiento.

### Becas

En cuanto al impulso a la educación, durante el trienio 2016-2018 Santander proporcionó más de 1.500 becas en Chile, superando el objetivo planteado a comienzos del período.

Durante el año reportado se entregaron 517 becas, enfocadas en promover la movilidad internacional de estudiantes y académicos, así como el apoyo a las Pymes. Estas fueron: Beca Iberoamérica Pregrado, Beca Iberoamérica Profesores e Investigadores, Beca Libre Movilidad Internacional y aquellas destinadas a realizar prácticas profesionales.



### Premio de Investigación Científica

Otra iniciativa realizada en el contexto del Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES) es este concurso, el que en 2018 se desarrolló por sexta vez convocando a los participantes a presentar investigaciones que abordaran la temática del envejecimiento de la población chilena. En la categoría senior, el primer lugar —que entrega US\$50 mil— recayó en la investigación “Nuevos horizontes para un buen envejecimiento:

Efecto de la desregulación microglial en la funcionalidad neuronal y la enfermedad de Alzheimer. En búsqueda de un biomarcador funcional temprano”, liderada por la doctora Rommy von Bernhardt, profesora titular y directora del Laboratorio de Neurociencias de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

En la categoría joven, el primer lugar lo obtuvo Roberto Bravo-Sagua, profesor asistente de la Universidad de Chile y miembro del Laboratorio de Obesidad y Metabolismo Energético en Geriatria y Adultos del INTA. Con su investigación “Asociación entre el metabolismo energético celular y la calidad del envejecimiento en adultos mayores”, se hizo acreedor de US\$20 mil.

## Impulsando el emprendimiento universitario

Además, y cumpliendo con lo encomendado en cuanto a potenciar el emprendimiento universitario como un driver importante para aportar al progreso, a fines del año reportado se lanzó la primera convocatoria del premio Ideas X.

Esta iniciativa busca formar, acelerar, financiar y acompañar ideas innovadoras de estudiantes universitarios de pregrado que tendrán la oportunidad de desarrollar su emprendimiento durante diez meses.

Durante este período, Ideas X seleccionará los 60 mejores proyectos donde se capacitarán en emprendimiento. A través de una jornada de *bootcamp*, las 40 mejores ideas que superen la fase inicial recibirán apoyo de expertos y

mentores, harán su presentación frente a un selecto jurado y se seleccionará las 20 mejores ideas. Estas tendrán la posibilidad de acelerar su proyecto acompañados de un capital inicial. A través de una gran final, se elegirá los diez ganadores que recibirán un total de 50 millones de pesos. Además, el Banco los acompañará y dará seguimiento en su desarrollo de negocio los tres meses siguientes.

La convocatoria a este certamen se realizó a través de Santander X, la plataforma digital internacional que apunta a convertirse en el mayor ecosistema de emprendimiento universitario a nivel global. La plataforma sirve de puente entre estudiantes y emprendedores de todo el mundo para compartir ideas y conocimientos, y también para atraer inversión. Hasta fines del año reportado, sumaba 19 universidades con convenio o proceso de firma de adhesión.

### BRAIN Chile

En el contexto del apoyo y fomento al emprendimiento universitario también hay que destacar a BRAIN Chile. Se trata de un programa creado en 2015 para fomentar la transformación de iniciativas basadas en aplicaciones de ciencia y tecnología en emprendimientos que agreguen valor al país. Es organizado por Banco Santander y el Centro de Innovación de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

### Resultados 2018

**626** participantes (**6%** más que en 2017).

**238** proyectos recibidos (**8%** más que en 2017).

**25%** de participación desde otros países: México, Perú, Colombia, Ecuador, Argentina y Estados Unidos.

**Cuatro** proyectos resultaron ganadores, que se repartieron **\$40 millones**: el primer lugar se llevó \$21 millones, el segundo y el tercero \$7 millones, y el cuarto, \$5 millones.

### Universia

Se trata de la mayor red de cooperación universitaria que cuenta con el mecenazgo de Banco Santander, reuniendo a 1.341 universidades de 20 países iberoamericanos. En Chile, cuenta con la participación de 60 instituciones de educación superior pública y privada.

Los aportes más relevantes de Universia en 2018 estuvieron relacionados con el apoyo a la transformación digital de las universidades y el fomento a la educación para lograr una mayor empleabilidad. En el primer ámbito se lanzó Metared Chile, un proyecto de carácter global, colaborativo e integrado por los responsables de Tecnologías de la Información de las universidades iberoamericanas. En el evento de lanzamiento se revisó la situación actual de este tema en las instituciones de educación superior, y durante el año se conformaron cuatro equipos de trabajo con el fin de compartir mejores prácticas, casos de éxito y efectuar desarrollos tecnológicos y estudios, entre ellos, el primer "Estudio de Indicadores de Gestión TI 2018".

122 Junto con lo anterior, el año estuvo marcado por la realización de varios seminarios, encuentros y videoconferencias sobre temas relacionados con transformación digital.

En cuanto al impulso a la educación y empleabilidad, durante el año reportado se llevaron a cabo dos eventos relevantes:

en primer lugar, la 8ª Expo Postgrados y Formación Continua 2018, organizada por Universia y Trabajando.com, a la cual asistieron 2.493 personas y en la que Universia sorteó cinco becas de hasta tres mil dólares. Además, Universia ha seguido impulsando el Curso de Inserción Laboral para el Empleo y Autoempleo con formato 100% de e-learning, el que al final del año registró la participación de 21.844 alumnos de universidades e institutos profesionales del país. Desde el segundo semestre de 2014 a la fecha, 24 instituciones han incorporado este curso en su oferta académica, con un total de 84 mil estudiantes inscritos.

#### Resultados 2018

Se gestionaron **29.594** primeros empleos para recién titulados.

Se ofrecieron **310.808** trabajos en total a través de la comunidad laboral Trabajando.com.

#### Los rectores se reúnen

En Valparaíso se llevó a cabo el XVI Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas. La actividad, organizada por Universia y Santander Universidades, se realizó en el Salón de Honor de la Universidad Técnica Federico Santa María, y estuvo centrada en la institucionalidad y el financiamiento en la educación superior.

Los rectores acordaron unirse para presentar propuestas para una mejor implementación de la Ley de Educación Superior, en especial, en lo relacionado con Superintendencia y aseguramiento de la calidad.

*Universia se destacó en 2018 por apoyar la transformación digital de las universidades y fomentar la educación para lograr una mayor empleabilidad.*



## Apoyo a la educación primaria y secundaria

Otro aporte a la educación de Banco Santander se materializa a través de la alianza que mantiene con la Fundación Belén Educa desde los inicios de esta. A lo largo de 18 años, esto se ha traducido en una activa cooperación a través de becas, prácticas, financiamiento de talleres, charlas y tutorías para estudiantes de educación media, entre otras iniciativas.

### Resultados 2018

**4** alumnos recibieron la Beca Santander de Excelencia Académica que les permitió obtener un aporte para la mantención de sus estudios universitarios. A la fecha se han entregado **45** becas.

**30** escolares realizaron su práctica en el Banco.

**40** estudiantes de cuarto medio recibieron tutorías por parte de **39** voluntarios Santander. En 2018, este programa cumplió además una década ininterrumpida de funcionamiento en el Banco.

Gracias a la integración de Banco Santander a la Fundación Pro Bono, esta organización social se comprometió a colaborar de manera gratuita con asesorías a Fundación Belén Educa. El convenio regirá por un año y favorecerá a más de **14 mil** alumnos y sus familias.

Niños y familias de Belén Educa y de TECHO-Chile disfrutaron de Amaluna, el espectáculo del Cirque du Soleil, invitados por Banco Santander en una función solidaria exclusiva, que reunió a más de **2.500** personas.

**14.260** alumnos beneficiados con programas académicos de inglés, lenguaje, matemáticas y formación pastoral.

## Compromiso País

Banco Santander, en la persona de su Presidente, se hizo parte de este plan creado por el Gobierno de Chile para beneficiar a 16 grupos vulnerables del país. En virtud de él, se formaron mesas de trabajo para avanzar en estos temas relevantes para el país, lideradas por ministros de Estado e integradas por representantes del mundo académico, empresarial y de la sociedad civil.

Cumpliendo con su compromiso de aportar al progreso de las personas y apoyar la educación como palanca relevante para el progreso, Santander Chile liderará desde el mundo privado la instancia que se dedicará a trabajar en uno de los grupos más afectados: los casi cinco millones de personas sobre 18 años (4.910.880) que no están estudiando ni han culminado la escolaridad. Según cifras levantadas por el Ejecutivo, cerca de un 30% de este segmento no ha completado los 12 años de escolaridad exigidos por ley, situación que repercute directamente en las oportunidades laborales y sociales a las que pueden acceder.

Actualmente Santander participa activamente en una mesa multisectorial para elaborar un plan de acción de largo plazo, de manera de brindar oportunidades para que estas personas puedan finalizar su etapa escolar.

## Educación financiera

### Sanodelucas.cl

A partir de la creación de Sanodelucas en 2013 –programa pionero en la industria bancaria– Santander se comprometió con la educación financiera, desarrollando desde entonces programas y acciones concretas para entregar herramientas que contribuyan al conocimiento financiero de toda la sociedad y, por ende, a la disminución de las brechas de información.

Actualmente, Sanodelucas.cl Santander es una plataforma digital que ofrece información y programas de alfabetización financiera, tanto para emprendedores como para la sociedad en general. Durante 2018, el sitio fue visitado por

670.342 personas, las que accedieron a alguno de los cuatro minisitios:

- Sanodelucas Tips y Consejos
- Sanodelucas Educación
- Sanodelucas Primeros Pasos
- Sanodelucas Experto

Otra categoría que cabe destacar es la de los beneficiarios, la que en el ejercicio reportado sumó a 796.872 personas. Se trata de aquellos usuarios que cumplen con la categoría Santander de tener visitas de mayor calidad y tiempo, consumir contenidos y descargar herramientas prácticas para ordenar las finanzas personales o interactuar con el sitio para consumir más información por sobre un tiempo estipulado.

Dada la vigencia del tema, la plataforma también incorporó el tema de la ciberseguridad, entregando datos relevantes para que las personas aprendan a proteger sus datos personales y fomentar el autocuidado en sus interacciones por los distintos canales digitales con el Banco y otras instituciones.

### Programa Educación Financiera en la Escuela

Santander cuenta desde 2016 con el programa Educación Financiera en la Escuela, realizado en conjunto con el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Fue creado para mejorar las capacidades y conocimientos financieros de los alumnos de los establecimientos educacionales del país mediante metodologías innovadoras e integrales (se aloja en el capítulo de Sanodelucas Educación).

En 2018, la tercera versión de esta iniciativa consideró las siguientes actividades:

#### 1

Curso de capacitación a directivos de establecimientos educacionales de todo el país, dirigido a directores y líderes de escuelas municipales y particulares subvencionados que tengan el potencial de impactar a sus comunidades educativas y, principalmente, a sus alumnos. En el año reportado, se capacitaron 87 personas.

#### 2

Estudio cualitativo en Educación Financiera "Experiencia de estudiantes con el mundo financiero", que indagó en las percepciones, creencias y experiencias de vida de estudiantes chilenos de tercero medio en torno al mundo financiero. Este hecho adquiere relevancia si se considera que a partir del 2019 todos los establecimientos deberán implementar programas de educación financiera en la enseñanza media.

Entre los principales hallazgos destacó la percepción instalada en docentes y estudiantes de que la educación financiera solo sirve una vez egresado del colegio, a pesar de que los jóvenes son usuarios y tomadores de decisiones financieras a temprana edad, sobre todo tomando en cuenta el e-commerce.

Además, los profesores declararon no contar con los conocimientos necesarios para impartir un programa de educación financiera, evidenciando la necesidad de capacitación. Por último, destacó la existencia de brechas de género en cuanto a la menor independencia económica y manejo financiero de las mujeres.

Junto con el estudio se entregaron algunas recomendaciones al Ministerio de Educación desde la perspectiva de la política pública y la implementación en escuelas, sirviendo de referente para la creación de programas educativos que consideren especificidades socioeconómicas, culturales y biográficas.

#### 3

Curso "Finanzas para la vida diaria", que capacitó a padres y apoderados de alumnos de la red de colegios de la Fundación Belén Educa en temas de educación financiera básica y administración presupuestaria. Este curso, fue diseñado a partir de las necesidades e inquietudes de los mismos padres, y fue impartido en 2018 a 80 apoderados de los colegios San Alberto Hurtado y San Damián de Molokai, ubicados en las comunas de Pudahuel y Cerro Navia respectivamente. Los participantes fueron en su mayoría mujeres (98%), con emprendimientos o ganas emprender, personas que necesitaban ordenar las finanzas de sus hogares para ahorrar y empezar nuevos proyectos familiares, tales como la compra de un auto.

### Resultados 2018

**57.479** beneficiados por el curso "Educación Financiera en la Escuela".

**2.071** personas beneficiadas gracias a los apoderados capacitados en "Finanzas para la vida diaria".

### Campaña "Ciudad sin Límites"

Otro hito relevante del año reportado fue el lanzamiento de esta campaña, la que apunta a derribar fronteras en la sociedad para lograr una mayor inclusión e integración de todas las personas, además de un desarrollo sustentable.

Organizada por TECHO-Chile junto a Banco Santander, Sodimac y Ripley, el puntapié inicial de esta iniciativa fue un partido de fútbol en el Paseo Bandera, en el que participaron representantes de las

empresas colaboradoras, dirigentes sociales de villas y campamentos y profesionales de la ONG, además de destacados personajes provenientes de distintos sectores.

Durante 2018 se llevaron a cabo varias actividades para sensibilizar en torno a este tema. Entre ellas destaca el encuentro con algunas de las 140 familias del proyecto habitacional EMATI – compuesto por los campamentos Hermano Eyraud, Maestranza y Los Tilos de Estación Central, cuyas

iniciales componen el nombre Emati –, en el cual participaron los líderes de las empresas socias, entre ellos, Claudio Melandri, Country Head y Presidente de Santander Chile. En la ocasión, Melandri destacó que no se puede pensar en un país desarrollado en el que aún existe segregación social. Por ello es que esta campaña está caracterizada por el color violeta, que nace de la mezcla de los colores blanco, rojo y azul de la bandera chilena, simbolizando así la inclusión y el encuentro.



## 2. Inclusión social

Un segundo foco de Santander Chile consiste en impulsar y desarrollar iniciativas que vayan en favor de una mayor inclusión social en el país, dirigidos especialmente a las comunidades más vulnerables. En este contexto se sitúa la alianza de larga data con la Fundación TECHO-Chile. Así, a través de los 21 años de trabajo conjunto, el Banco se ha sumado a la ONG en el fomento de la habitabilidad, la mejora en la calidad de vida de las familias y comunidades, a través de diversos proyectos que buscan impulsar la educación en los campamentos y villas.

Además, Santander siempre se hace presente en los planes de emergencia, como en el caso de los incendios forestales de 2017, los aluviones de 2015 y el terremoto del año 2010 en la zona centro sur del país, implementando programas de apoyo a los territorios afectados.

### Centros de Aprendizaje Un Techo para Aprender Santander

La alianza entre TECHO-Chile y Banco Santander creó estos espacios para complementar la educación formal de niños y adolescentes que viven en contextos de alta vulnerabilidad. En ellos se imparten programas educativos lúdicos, que fomentan el desarrollo de competencias del siglo XXI como la colaboración, la responsabilidad personal y social, el pensamiento crítico y la comunicación.

Gracias a este proyecto financiado por el Banco, en el que colaboraron voluntarios de ambas

entidades, Santander benefició a 249 niños en 2018, e impactó a 1.023 familias de las localidades de Buin, Colina, La Pintana, Lampa, San Bernardo, Talagante y Pelluhuín (Región de Los Lagos).

### Visita de la Presidenta Ana Botín

La relevancia de la alianza con TECHO-Chile provocó que, en su última visita a Chile, la Presidenta de Grupo Santander, Ana Botín, se reuniera con los líderes de esta ONG y dirigentes vecinales del campamento Ribera Sur de Colina. Allí fue recibida por el capellán de la Fundación, Juan Cristóbal Beytía S.J., y Sebastián Bowen, su director ejecutivo, quienes la invitaron a conocer uno de los diez centros de aprendizaje "Un Techo para Aprender Santander" que se construyeron durante 2018. Ana Botín también recorrió el campamento y aprovechó de conocer las viviendas transitorias construidas por la fundación.

### Becas Santander de oficios

Se trata de un programa de capacitación en oficios que busca desarrollar y potenciar competencias laborales de personas que pertenecen a las zonas más vulnerables del país, entregando herramientas que favorecen el autoempleo y emprendimiento.

Realizado en conjunto con TECHO-Chile, el programa contempló en 2018 la entrega de 100 becas a vecinos de villas y campamentos

de la Región Metropolitana, ayudándolos a desarrollarse en áreas de peluquería y gastronomía.

Los beneficiados de la primera versión de este programa provenían de la Villa El Bosque y la Villa La Primavera de La Pintana; la Villa Andes I de San Bernardo, y de los campamentos Santa Teresa y San Francisco (también de esta última comuna), todas zonas vulnerables donde TECHO-Chile está presente.

Los cursos de capacitación fueron impartidos por Infocap en las sedes vecinales de las comunidades involucradas.

### Work Café solidario

Además de consolidarse como una nueva forma de hacer banca, las sucursales Work Café también se han convertido en relevantes espacios de encuentro y *co-work* para clientes y no clientes, donde se desarrollan diversas actividades que aportan a la sociedad, tales como las charlas para emprendedores y la radio Work Café.

Así, en 2018 se llevó a cabo el proyecto Work Café Solidario, iniciativa que recolectó fondos para apoyar causas solidarias y fomentar el desarrollo de proveedores locales. En 21 sucursales de la Región Metropolitana se puso a la venta una edición limitada de Tazones Solidarios, tazones de cerámica Gres hechos a mano por ceramistas chilenas. Las utilidades obtenidas de su venta al público se destinaron como aporte a la construcción de 100 viviendas de emergencia para familias de campamentos.

### 3. Apoyo al emprendimiento

Banco Santander cuenta con una serie de iniciativas que fomentan el emprendimiento y la innovación en distintos ámbitos. Así es como desde 2017 cuenta con un convenio firmado con la Asociación de Emprendedores de Chile, ASECH. Esta alianza incluye la participación del Banco en las principales actividades realizadas a nivel nacional, así como acompañar y dar soluciones a empresarios que están iniciando sus actividades.

También cuenta con ofertas no financieras para las pymes, como el programa Conecta tu Pyme, que crea un sitio web sin costo para los clientes de este segmento. El objetivo es apoyarlos en sus ventas a través de internet, ofreciéndoles cientos de diseños html5 para todo tipo de negocios. El programa incluye además las herramientas necesarias para actualizar y administrar los sitios web.

Al alero de Santander Universidades se desarrollaron las iniciativas ya descritas de Ideas X, Santander X y Brain Chile (ver más en pg.121), las que potencian el emprendimiento en el ámbito estudiantil.

Por último, desde el concepto innovador de los Work Café también se fomentó el emprendimiento mediante un programa de radio y las charlas realizadas en torno al tema.

#### Programa Work Café

La sucursal Work Café de Bombero Ossa 1068, ubicada en el centro de Santiago a pasos de la casa matriz del Banco, sirvió de locación para emitir diariamente el programa Work Café de Radio Zero. El programa está enfocado en dar a conocer las experiencias de emprendedores nacionales y generar debate sobre políticas públicas orientadas al fomento de este y otros temas como la educación, la inclusión social y la sostenibilidad.

Es conducido por la periodista Catalina Allendes y tiene como panelista estable al gerente de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad de Banco Santander, Roberto Sapag. Su transmisión comenzó en agosto, y se puede escuchar a través de la señal de la estación radial (97.7 del dial FM en Santiago), así como vía *streaming* en el Facebook de Santander Chile.

#### Charlas Work Café para emprendedores

Asimismo, en 2018 se siguieron usando los espacios de Work Café como centro estratégico para dar charlas dictadas por destacados invitados, relacionados con el emprendimiento y la innovación.

---

#### Resultados 2018

---

20 charlas

---

1.200 asistentes

---

3.800 visitas vía *streaming*

---







## Voluntariado corporativo

Más de 1.200 colaboradores participaron de las diversas iniciativas de aporte a la comunidad que se desarrollaron en 2018 y que fueron en beneficio de niños, jóvenes y adultos mayores de fundaciones, hospitales y establecimientos educacionales de sectores vulnerables del país (ver más en pg. 119).

Fundación/ Institución	N° de Vo- luntarios	N° Benefi- ciarios
TECHO - Chile	564	2.669
Belén Educa	80	2.039
Amor y Esperanza	20	775
Establecimientos educacionales y jardines infantiles	83	534
Hogar de Cristo	143	497
Novo Millennio	52	300
Pequeño Cottolengo	122	300
Sename	92	130
Iglesias y parroquias	47	90
Hospitales	43	70
Mujer Levántate	16	50
Hogar Oncológico de Valdivia	10	47
Fundación Las Rosas	10	24
<b>Total</b>	<b>1.282</b>	<b>7.525</b>

## Aporte a la cultura

En las últimas décadas Santander se ha destacado por fomentar y difundir diferentes formas de expresiones culturales y artísticas, ya que considera que se trata de un aporte relevante al desarrollo integral de las personas.

A lo largo de 2018, este compromiso con la cultura se concretó en diversas actividades:

### Gira de teatro "de Banco a Butaca"

Ocho ciudades (Arica, Antofagasta, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Temuco y Punta Arenas) fueron visitadas por la gira, la que presentó dos obras de teatro para adultos ("Nuestras mujeres" y "Soy un desastre"), y dos familiares ("Alicia tras el espejo" y "El Principito"). En total asistieron 3.378 personas a las funciones.

### Recital Juan Diego Flórez

Concierto gratuito realizado por el destacado tenor peruano ante un público de casi 12 mil personas en el Movistar Arena.

### Libro de la Escuadra Nacional

Diez autores expertos en historia naval relatan los 200 años de historia de la Escuadra Nacional en este proyecto llevado a cabo en conjunto con la Armada de Chile y la Corporación Patrimonio Cultural de Chile, a través de la Ley de Donaciones Culturales.

Más de 500 ejemplares fueron entregados de forma gratuita a la DIBAM, al Consejo de la Cultura y de las Artes y en general a todo organismo público.

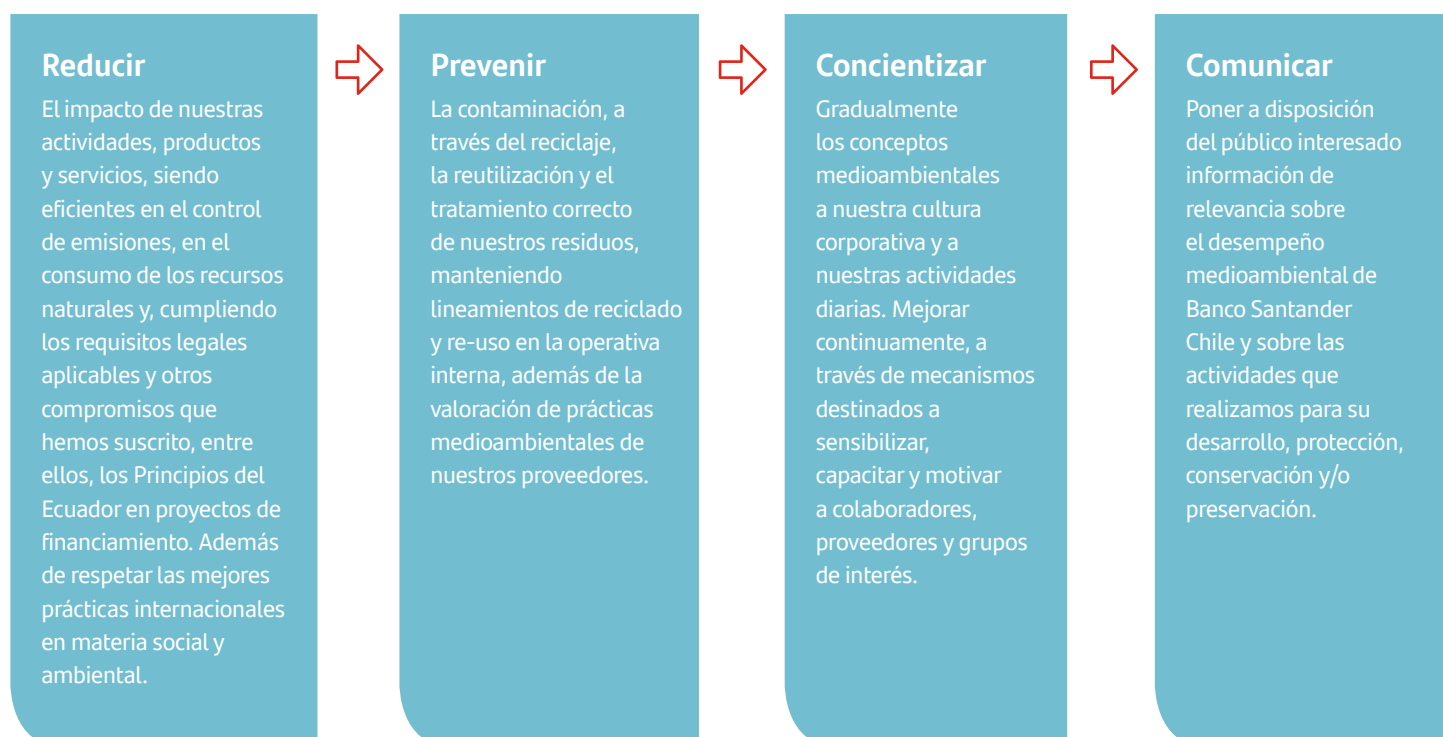
### Proyecto Educativo "Fava va!" (Ch.aco)

Santander apoyó con recursos a la Fundación FAVA en la realización de diversas actividades educativas para promover lo mejor de la cultura y del arte contemporáneo, a través de exposiciones en establecimientos educacionales.

# Compromiso con el medio ambiente

El cuidado y protección del medio ambiente, tanto en su operativa interna como en el desarrollo de su actividad bancaria y financiera, representa un pilar fundamental en la gestión de la sostenibilidad del Banco y en su contribución al progreso económico y social de las comunidades donde está presente. Es así que sus principios de actuación y compromisos en esta materia son recogidos en su política de sostenibilidad, políticas sectoriales de gestión del riesgo y políticas de medio ambiente y cambio climático.

128



# Operaciones internas

## Sistema de gestión medioambiental

Banco Santander cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) certificado bajo la norma internacional ISO 14001:2015<sup>1</sup>, con vigencia hasta julio de 2019, para su recertificación por sexta vez consecutiva, como lo ha hecho desde hace 16 años, con el ente certificador y normalizador de España Aenor, iniciando en la versión de ISO 14001:1996 y actualizando su sistema hasta la actual versión. A través de este sistema se identifican riesgos y oportunidades ambientales que permiten establecer medidas de gestión oportunas y eficaces.

El SGMA es liderado por el Comité de Sostenibilidad, que está encabezado por el Gerente General e integrado por los gerentes divisionales, lo que permite la implementación estratégica de la gestión medioambiental.

## Ecoeficiencia operacional

### Energía<sup>2</sup>

En el año reportado se puso en marcha una iniciativa desarrollada bajo el alero del Plan de Eficiencia Energética (PEE) para rebajar el consumo de energía, manteniendo estándares adecuados de ecoeficiencia en 58 sucursales de la Región Metropolitana. Se trata de un sistema de monitoreo a control remoto del consumo de energía y su demanda en horas punta, alertando dónde y a qué hora se registran los peaks. Esta información permite tomar las medidas pertinentes para reducir estos consumos.

Otra iniciativa impulsada por el Plan de Eficiencia Energética (PEE) fue la modernización de doce ascensores en los principales edificios centrales. La instalación de estos equipos de última generación con un sistema de llamada anticipada, permite una eficiencia energética de un 30%.

También se concretó el cambio de sistemas de climatización en veinte sucursales, los que brindan mayor eficiencia energética y confort en los espacios de trabajo.

Gracias a estas iniciativas, el consumo total de energía ha ido disminuyendo año a año, logrando un ahorro de un 7% entre 2016 y 2018. Para el 2021, el objetivo es reducir en otro 7% este consumo.

### Papel<sup>3</sup>

Consciente de que se trata de uno de los insumos más usados en su operación interna, Santander inició en junio de 2018 un proceso de reposición de impresoras con tecnología de última generación en sucursales y edificios centrales. Ello significó poder reducir estos equipos de siete mil a dos mil, instalando impresoras de mayor eficiencia energética y que utilizan una modalidad de impresión conocida como "Follow me Print". Esta modalidad, permite imprimir en cualquier impresora del Banco, previa autenticación con la credencial del funcionario, permitiendo monitorear y reducir el gasto de papel, a la vez de hacer más eficiente y segura la impresión de cualquier documento.

Fruto de los esfuerzos realizados se logró seguir reduciendo este consumo, destacando la baja de un 29% entre 2016 y 2018, mientras que entre el ejercicio anterior y el actual, el ahorro alcanzó un 9%, superando la meta propuesta del 5%. En tanto, para el 2021, se estableció la reducción de un 15%.

### Recurso hídrico<sup>4</sup>

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

Gracias a los planes de remodelación y modernización de sistemas sanitarios y griferías, el consumo de agua potable muestra un claro descenso a partir de 2016 (-33% si se toma en cuenta el lapso 2016-2018), disminución que se ha sostenido durante el año reportado.

### Reciclaje

Parte importante del compromiso medioambiental de Santander es el reciclaje, el que se concentra en el del papel y cartón, y de residuos electrónicos (E-Waste). En 2018, se lograron los siguientes avances:

- Un aumento del 226% respecto de 2017 en el reciclaje de residuos de papel y cartón. Esto se explica por el hecho de que a partir de 2018 se empezó a incluir la información de la cantidad de papel almacenado en los archivos generales, enviados primero a destrucción y, posteriormente, a reciclaje, ampliando la cobertura de este indicador de desempeño ambiental.
- En relación con el E-Waste, también se puede ver un notorio avance desde el 2016, aumentando casi al triple la cantidad de desechos reciclados.

1. El Sistema de Gestión Medioambiental posee un alcance definido para los tres edificios centrales de Banco Santander Chile (Bandera 140, Bandera 150 y Bombero Ossa 1068). En estos edificios se concentra aproximadamente el 21% de la fuerza laboral./2. La cobertura de los datos de energía informados corresponde a un 88% de las instalaciones de Banco Santander, incluyendo sucursales y oficinas a nivel nacional./3. La cobertura que abarca el dato informado de consumo de papel corresponde al 100% de las operaciones del Banco, incluyendo sucursales y oficinas a nivel nacional./4. La cobertura del dato informado corresponde al 52% de las instalaciones del Banco, incluyendo sucursales y oficinas a nivel nacional.

## Un banco sostenible

### Huella de carbono

Parte importante del compromiso de colaborar con la lucha contra el cambio climático consiste en medir y disminuir la huella de carbono del Banco, meta que ha ido cumpliendo paulatinamente, como se puede ver en el gráfico a continuación:

En tanto, el desglose según los distintos alcances es el siguiente:

**Total de emisiones:**  
**18.378,5**  
**t CO<sub>2</sub> eq**

Alcance 1: 226,8 t CO<sub>2</sub> eq

Alcance 2: 13.775,5 t CO<sub>2</sub> eq

Alcance 3: 4.376,2 t CO<sub>2</sub> eq

130

Para continuar mejorando nuestra performance, y reforzar nuestro compromiso, en 2018 se ha establecido una meta de reducción del 5% sobre las emisiones totales al año 2021.



### Energía

	2016	2017	2018
Consumo (GJ)	111.114	106.577	102.888
Reducción 2016-2018		-7%	
Meta 2021		-7%	



### Papel

	2016	2017	2018
Consumo (tons)	2.124	1.662	1.512
Reducción 2016-2018		-29%	
Meta 2021		-15%	



### Agua

	2016	2017	2018
Consumo (m <sup>3</sup> )	154.068	107.074	103.420
Reducción 2016-2018		-33%	
Meta 2021		s/i*	



### Huella de carbono

	2016	2017	2018
Emisiones (t CO <sub>2</sub> eq)	19.044	18.558	18.378
Reducción 2016-2018		-3%	
Meta 2021		-5%	



### Reciclaje

	2016	2017	2018
<b>Papel y cartón (tons)</b>	164	172	534
Aumento 2016-2018		226%	
Meta 2021		s/i*	
<b>E-Waste (tons)</b>	48	132	148
Aumento 2016-2018		208%	
Meta 2021		s/i*	

(\*) Santander está trabajando en establecer estas metas, las que serán publicadas en 2019

## Fomento de una cultura medioambiental: reutilización, reciclaje y educación

### Proyecto "Mapocho Limpio"

Iniciativa público-privada de recuperación de la ribera sur del río Mapocho, para generar oportunidades de desarrollo territorial que impliquen el diseño y construcción de un espacio público seguro y libre de basura, con involucramiento activo de la comunidad, permitiendo así la sostenibilidad física, ambiental y social del proyecto.

En el año reportado, se llevaron a cabo trabajos en el sector de puente Carrascal, financiados por Banco Santander y la empresa Megacentro, correspondiente a la primera etapa de este proyecto.

### Bolsas reutilizables

Durante el año, Banco Santander comenzó la entrega de bolsas reutilizables a clientes y no clientes, contemplando un total de cuatro millones de unidades. De esta manera la firma busca crear conciencia sobre el impacto de las bolsas plásticas en el medio ambiente y apoyar la nueva ley que restringió este tipo de productos. Las bolsas están estampadas e ilustradas con especímenes de la fauna chilena en peligro de extinción.

### Materiales más amigables

En diciembre de 2018 se inició el recambio de vasos de polipapel y bombillas plásticas de toda la red Work Café. Los nuevos vasos

y bombillas serán paulatinamente reemplazados por productos de material compostable y reciclable.

### Fiesta cero residuos

El objetivo de "cero basura" de las seis fiestas realizadas bajo el concepto de "Carnival Santander" en el Club de Campo del Banco en noviembre, significó la recuperación de 1.380 kilogramos de residuos sólidos.

Esta iniciativa además permitió avanzar en la educación y concientización de los colaboradores sobre la importancia de tener una actitud respetuosa con medio ambiente.

## Financiamiento climático

El impacto medioambiental indirecto de Banco Santander está representado sobre todo por el financiamiento de proyectos de energías renovables y de eficiencia energética, los que colaboran en la transición hacia una economía baja en carbono y representan una oportunidad de negocio.

### Project Finance

En 2018, el Banco participó en la financiación de nuevos proyectos de energías renovables e infraestructura (ver más en pgs. 86 y 87).

### Análisis de riesgos ambientales y sociales

Dentro del marco de las políticas de sostenibilidad, se analizan los riesgos ambientales y sociales de todas las operaciones de financiación de proyectos.

***Santander adhiere a los Principios del Ecuador desde el año 2009, por lo que todo proyecto que supere el monto de diez millones de dólares es estudiado para determinar, evaluar y administrar sus riesgos sociales y ambientales.***

### Principios del Ecuador

En 2018, se analizaron a nivel global 35 proyectos dentro del ámbito de los Principios del Ecuador, todos dentro de la categoría de financiación de proyectos. La mayoría de ellos están clasificados dentro de las categorías B y C, que son las categorizadas con riesgo medio y bajo.

### Políticas sectoriales

Santander dispone de políticas sectoriales específicas que recogen los criterios para el análisis del riesgo ambiental y social de las actividades de los clientes que operan en sectores sensibles, tales como: defensa, energía, *soft commodities* y minero-metalúrgico u otras que se desarrollen en este ámbito (ver más en pgs. 39 y 40).



# Creación de valor para nuestros proveedores

Para Banco Santander, los proveedores son socios estratégicos que apoyan en la operación diaria a través de la entrega de servicios enfocados en satisfacer las necesidades de los clientes. Al igual que el Banco, deben estar comprometidos con la inclusión, la sociedad y el medio ambiente.

132

## Modelo de externalización y gestión de proveedores

El Banco cuenta con un modelo de relación con proveedores, el cual gestiona y resguarda el cumplimiento de las exigencias definidas en este ámbito. Este ha ido enfatizando progresivamente la prevención de riesgos asociados a la operación y gestión de la relación con terceros.

El Comité de Proveedores revisa los temas de mayor relevancia en cuanto a riesgos y asegura la adecuada gestión y monitoreo del comportamiento de los proveedores. Es asistido por los gestores del servicio, quienes informan periódicamente sobre la marcha de la gestión y las posibilidades de mejora en este ámbito, facilitando mejores decisiones de cara a la cadena de valor.

### Manejo de riesgos del área de proveedores

Se aplican normas de riesgo tecnológico con terceros, *cloud security* y directrices corporativas de riesgo país, además de las de ciberseguridad.

Se implementa un riguroso proceso de homologación, tanto del punto de vista del gasto, que chequea la sanidad financiera, el cumplimiento de leyes sociales y eventuales blanqueos de capitales, entre otros. Así se previenen eventuales riesgos reputacionales debido a incumplimiento o falla de un proveedor. En 2018, este proceso de homologación fue aprobado por un 98% de las 3.575 empresas prestadoras de servicio o de venta de productos.

La homologación se realiza anualmente a toda la cartera relevante de proveedores, asegurando el cumplimiento de las políticas vigentes.

## Hitos 2018

Los avances más relevantes del año reportado fueron:

1. La flexibilización de los contratos para agilizar los procesos necesarios para contar con los servicios y/o productos con la calidad requerida y en el menor plazo posible.
2. La incorporación de normativas de ciberseguridad y protección de datos.
3. La incorporación de cláusulas en los contratos con proveedores, las que rigen, controlan y aseguran el uso de nuestra información en *cloud*.
4. La integración de dos actores adicionales al Comité de Proveedores, Gestión del Dato y Planificación Estratégica, quienes son facilitadores en el avance de la prevención y disminución de los riesgos.
5. Incorporación de empresas B en los procesos de licitación y adjudicación a estas.

## Aportes para ser un banco responsable

Banco Santander ha implementado y mantiene una serie de medidas de responsabilidad social. Por ello es que en este ámbito de acción ha establecido alianzas con algunos de sus proveedores de hasta tres años de duración. Además, desde 2011 cuenta con el Sello ProPyme, iniciativa que garantiza el pago a proveedores en un máximo de treinta días, plazo que Santander cumple holgadamente. En 2018 logró un plazo promedio de pago de 8,3 días, lo que significó una reducción de un 21% respecto del año 2017 (10,6 días).

En el ámbito social y medioambiental se ha incorporado como proveedores a empresas B. Estas empresas operan bajo altos estándares ambientales, sociales y de transparencia. No sólo consideran los intereses financieros de sus accionistas, sino también otros intereses de largo plazo tales como de los empleados, los proveedores y clientes, la comunidad a la que pertenecen y el medio ambiente.

Por último, la adhesión de Banco Santander a los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas desde 2003, ha implicado que en todas las bases de licitación y contratos se incluya un protocolo que establece el compromiso de los proveedores de respetar y cumplir con estos principios sociales, laborales y ambientales.

## Relacionamiento con proveedores

Desde hace casi dos décadas se lleva a cabo una premiación anual para distinguir a aquellos proveedores que proporcionan productos y servicios de alta calidad e innovadores, que exhiban mejores prácticas con sus funcionarios y tengan la mejor sanidad financiera junto con una robusta mitigación de riesgos. En 2018, fueron distinguidas 21 entidades externas, seleccionadas entre más de 500 empresas que brindan servicios.

También se realizó un seminario para pequeñas empresas, en los que se abordaron temas de relevancia para cada sector.

	2016		2017		2018	
Tipo de proveedores	Cantidad	M\$ Comprados	Cantidad	M\$ Comprados	Cantidad	M\$ Comprados
Proveedores relevantes	59	172.414.757	58	182.784.344	62	122.072.893
> M\$770.000 CLP	81	194.684.029	81	200.076.285	84	198.233.604
< M\$770.000 y M\$116.550 > CLP	260	74.838.837	309	92.234.539	275	82.378.290
<= M\$116.550 CLP	3.845	32.825.089	3.586	35.605.685	3155	35.857.834
<b>Total</b>	<b>4.245</b>	<b>474.762.711</b>	<b>4.034</b>	<b>510.700.852</b>	<b>3.576</b>	<b>438.542.622</b>

Tipo de proveedores	Nacional o internacional	Cantidad Proveedores	M\$ Comprados	Cantidad Proveedores	M\$ Comprados	Cantidad Proveedores	M\$ Comprados
Proveedores PYME	Nacional	4.063	148.126.069	3.858	175.080.053	3.392	170.549.081
Proveedores PYME	Internacional	0	-	0	-	0	-
Proveedores NO PYME	Nacional	101	305.144.472	96	302.949.206	102	230.899.573
Proveedores NO PYME	Internacional	81	21.492.179	72	32.671.593	81	37.093.968
<b>Total</b>		<b>4.245</b>	<b>474.762.711</b>	<b>4.026</b>	<b>510.700.852</b>	<b>3.575</b>	<b>438.542.622</b>

---

# Banco Santander en el mundo

134







# Santander en 2018

*“El resultado de nuestra estrategia se refleja en el cumplimiento de los objetivos que nos marcamos en 2015: generamos crecimiento, rentabilidad y fortaleza financiera”.*

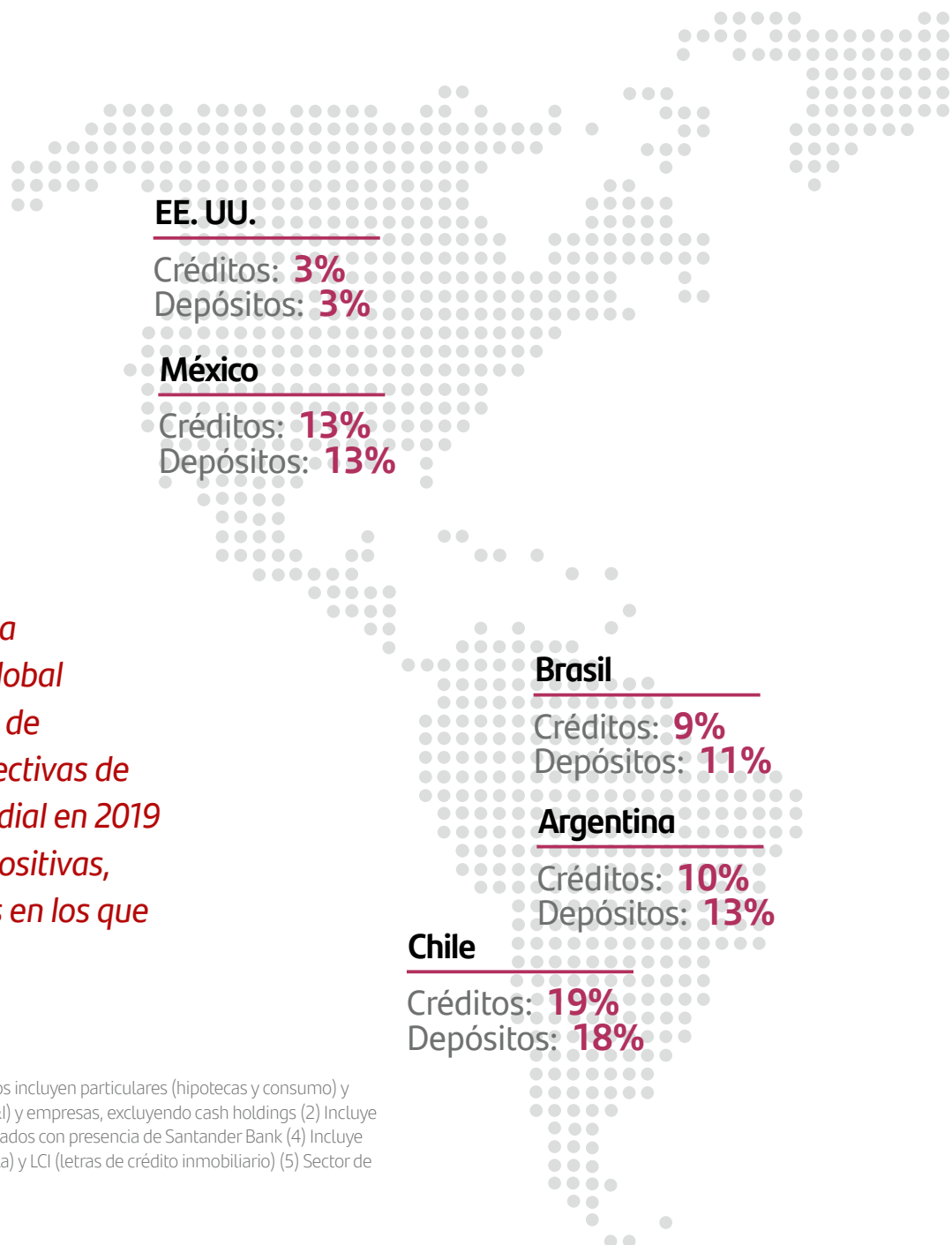
*“Hemos construido equipos más diversos tanto a nivel del Grupo como local. También hemos fortalecido nuestro gobierno corporativo e implantado una nueva cultura. Todo ello ha contribuido a reforzar las ya sólidas bases del Santander”.*

## Mantenemos posiciones de liderazgo en nuestros principales mercados.

136

*“Aunque se está produciendo una desaceleración del crecimiento global como resultado de la reaparición de tensiones comerciales, las perspectivas de crecimiento de la economía mundial en 2019 siguen siendo razonablemente positivas, particularmente en los mercados en los que operamos”.*

Cuota de mercado de Dic-18 o últimas disponibles (1) Créditos incluyen particulares (hipotecas y consumo) y empresas. Depósitos incluyen particulares (con bancos y NS&I) y empresas, excluyendo cash holdings (2) Incluye negocios de Santander Consumer Finance (SCF) (3) En los estados con presencia de Santander Bank (4) Incluye depósitos a vista, ahorro y plazo, LCA (letras de crédito agrícola) y LCI (letras de crédito inmobiliario) (5) Sector de Otros Residentes en España.



*“Durante los últimos tres años, hemos tomado medidas que han permitido aumentar nuestros niveles de capital y mejorar la asignación del mismo, aumentando así nuestra rentabilidad”.*

*“Cumplir las expectativas y realizar nuestra labor con excelencia es fundamental, pero ya no es suficiente: necesitamos demostrar que nuestro negocio genera beneficios que revierten en la sociedad”.*



Ana Botín,  
Presidenta de  
Banco Santander.

### Reino Unido

Créditos: **10%**  
Depósitos: **9%**

### Polonia

Créditos: **12%**  
Depósitos: **12%**

### Portugal

Créditos: **12%**  
Depósitos: **12%**

### España

Créditos: **18%**  
Depósitos: **18%**

### SCF

Top **3**

*“La visión de Santander como banco es ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. Y lo conseguiremos siendo Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos, lo que nos permitirá cumplir nuestra misión”.*

*“Nuestra transformación digital es esencial para seguir creciendo de manera sostenible y rentable, y para acelerar la ejecución de nuestra estrategia”.*

*“En los próximos años, estamos convencidos de que el Grupo aportará mucho valor a nuestro negocio en EE.UU., y a la vez el Santander se beneficiará aún más de su presencia allí”.*

*“Esta mejora en la asignación de capital y su rentabilidad se ha combinado con un enfoque disciplinado del crecimiento inorgánico en los tres últimos años”.*

# Creación de valor

**Nuestro éxito se basa en una misión, una visión y una manera de hacer las cosas. Estamos creando un banco más responsable.**

**Queremos contribuir al progreso de las personas y de las empresas de una forma Sencilla, Personal y Justa, para ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.**

138

► En nuestra actividad diaria, no solo cumplimos nuestras obligaciones legales y regulatorias, sino que **aspiramos a superar las expectativas de las personas** siendo Sencillos, Personales y Justos en todo lo que hacemos.

► Nos centramos en áreas en las que, como Grupo, **nuestra actividad puede tener un mayor impacto**, contribuyendo al progreso de más personas y empresas, de una manera inclusiva y sostenible.



## Nuestra misión

Contribuir al **progreso** de las personas y de las empresas.



## Nuestra visión como banco

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



## Cómo hacemos las cosas

Todo lo que hacemos ha de ser siempre **Sencillo, Personal y Justo**.



**Poniendo el foco en el cliente, hemos cumplido los objetivos financieros que nos fijamos en 2015. Hemos logrado crecimiento, rentabilidad y fortaleza del balance de forma constante.**



## Crecimiento

### Cientes vinculados

19,9 mn (+44%)

### Ingresos de clientes

EUR 45,8 mm (+24%)<sup>1</sup>



## Rentabilidad

### RoTE

11,7% (+171 pb)

### Ratio de eficiencia

47% (-61 pb)



## Fortaleza

### CET1 Fully loaded

11,30% (+125 pb)

### Ratio de mora

3,73% (-63 pb)

2015 vs. 2018

	2015	2018
Número de geografías en las que Santander está en el top 3 de mejor banco para trabajar	3	7
Cientes vinculados (mm)	13,8	19,9
Cientes digitales (mm)	16,6	32,0
Ingresos por comisiones (%) <sup>2</sup>	-	-10
Coste del crédito (%)	1,25	1,12 <sup>3</sup>
Ratio de eficiencia (%)	48	47
Crecimiento del beneficio por acción (%)	-	11,2
Dividendo por acción (EUR)	0,20	0,23 <sup>4</sup>
CET1 fully loaded (%)	10,05	11,30 <sup>5</sup>
RoTE (%) <sup>6</sup>	10,0	11,7
Becas y ayudas entregadas (miles)	35	155 <sup>7</sup>
Personas a las que ayudamos en nuestras comunidades (mm)	1,2	6,3 <sup>7</sup>

1. Euros constantes.

2. Variación porcentual (euros constantes); las cifras de 2018 se refieren a la tasa de crecimiento anual acumulada desde 2015.

3. Las cifras de 2018 se refieren al promedio de 2015-2018.

4. El dividendo total con cargo al beneficio de 2018 está sujeto a la aprobación de la junta general de accionistas de 2019.

5. Dato de 2018 aplicando la disposición transitoria de la NIIF 9.

6. RoTE ordinario de 2015: 11,0%. RoTE ordinario de 2018: 12,1%.

7. Se refiere a la actividad acumulada durante 2016-2018. El Banco ha desarrollado una metodología revisada por un auditor externo para contabilizar de manera consistente a las personas que se han beneficiado de nuestros programas sociales y/o servicios y productos con componente social.

Nota: Las métricas del 2015 han sido ajustadas para reflejar la ampliación de capital de julio de 2017.

## Generando confianza y actuando de forma responsable, aportamos valor a todos nuestros grupos de interés.

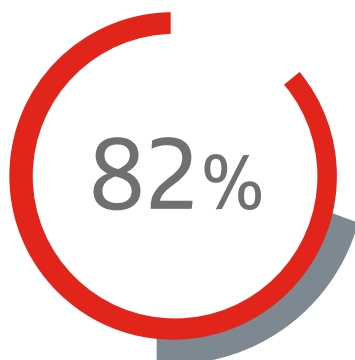


## Empleados | 202.713 profesionales

**Queremos estar entre los tres mejores bancos para trabajar en la mayoría de nuestros mercados principales. Ya lo hemos conseguido en siete de ellos.**

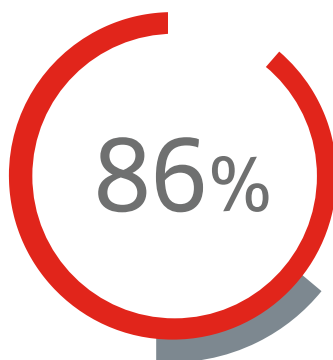
Una cultura corporativa fuerte es clave para contar con profesionales comprometidos y motivados.

### Equipos comprometidos



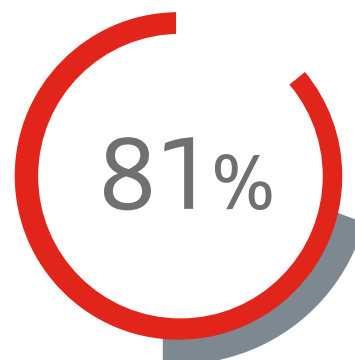
**+7pp<sup>1</sup>**

### Orgullosos de trabajar para Santander



**+4pp<sup>1</sup>**

### Motivados para ir más allá de sus objetivos



**+7pp<sup>1</sup>**

### Sencillo, Personal y Justo



**83%**

De los empleados están motivados para construir un banco Sencillo, Personal y Justo

### Diversidad



**55%**

De nuestros profesionales son mujeres

### Evaluación y retribución



**60%** qué hacemos

**40%** cómo lo hacemos

Recompensamos por hacer las cosas de manera sencilla, personal y justa

1. 2015 vs. 2018.

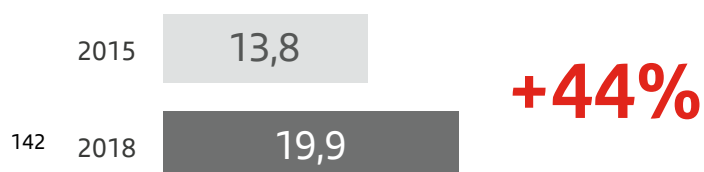
# Clientes | 144 millones

**Queremos ser el mejor banco comercial para nuestros clientes.**

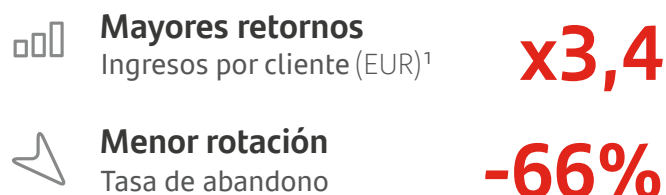
Tenemos más clientes vinculados y digitales, que están más satisfechos con el Banco, lo que nos permite generar más ingresos.

## Más clientes vinculados

► Incremento de los clientes vinculados (mn)

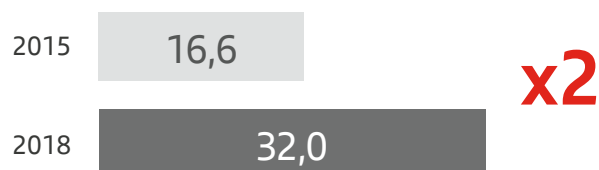


► Tener más clientes vinculados permite:

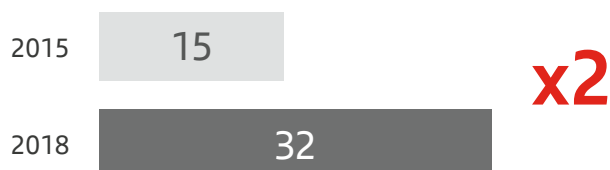


## Más clientes digitales

Crecimiento en clientes digitales (mn)



► Ventas digitales sobre las ventas totales (%)



## Más satisfacción y mayores ingresos



### Banco top 3

en satisfacción de clientes en 7 de los países principales<sup>2</sup>



Ingresos por comisiones  
EUR 11,5 mm

**+31%**

En euros constantes (2015-2018)



Ingresos de clientes  
EUR 45,8 mm

**+24%**

Margen de intereses + comisiones en euros constantes (2015-2018)

1. Particulares y empresas en nuestras franquicias minoristas.

2. Fuente: estudio de satisfacción de clientes y no clientes, auditado por Stiga/Conento.



---

**Sociedad** | 6,3 millones de personas ayudadas<sup>1</sup>

## Queremos contribuir al progreso de más personas y empresas en las comunidades en las que operamos

Somos la empresa que más apoya a la educación superior en el mundo<sup>2</sup>. Tenemos más de 1.200 acuerdos con universidades y otras instituciones académicas en 33 países.

---

### Apoyamos la educación superior



**EUR 406 mm**

inversión en universidades<sup>1</sup>

155.000 becas universitarias y ayudas concedidas<sup>1</sup>

**Nueva web de becas** ([www.becas-santander.com](http://www.becas-santander.com)) ofreciendo programas de estudio, movilidad y búsqueda de oportunidades para el desarrollo académico y profesional de los jóvenes

---

### Promovemos la inclusión financiera y el emprendimiento



**EUR 160 mm**

saldo vivo en microcréditos

**273.000**

microemprendedores apoyados

---

### Apoyamos el crecimiento sostenible



Banco líder global en la financiación de proyectos de energías renovables<sup>3</sup>

**6.689**

megavatios (MW) financiados. Una capacidad de generación equivalente al consumo de 5,7 millones de hogares

MEMBER OF  
**Dow Jones Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM ●

**3<sup>er</sup>** banco del mundo

**1<sup>er</sup>** banco en Europa

1. Se refiere a la actividad acumulada durante 2016-2018.  
2. Informe Fortune 500 Change the World.  
3. #1 en número de operaciones y #2 en volúmenes. Fuente: Dealogic.

# Anexos

Glosario	146
Información general	149
Acerca de este informe	153
Indicadores GRI	154
Estados financieros	160





# Glosario

Este Informe Anual es un ejercicio de transparencia que contiene información relevante para los distintos grupos de interés de Banco Santander sobre los desempeños económicos, ambientales y sociales de la institución. Con el fin de reforzar este aspecto, adjuntamos un glosario que explica aquellos términos técnicos contenidos en esta entrega, de manera tal de facilitar la comprensión de los mismos.

146

## Activos ponderados por riesgo

Activos ajustados por su nivel de riesgo según las definiciones de la Ley General de Bancos y utilizado en el cálculo del BIS ratio.

## Apificación

Modelo de negocio basado en un interfaz que permite que un módulo de un *software* se comunique o interactúe con otro.

## ATM

(Automated Teller Machine), anglicismo referido a las máquinas expendedoras usadas para realizar transacciones bancarias.

## Back office

El conjunto de actividades de apoyo al negocio, como las labores informáticas, de comunicaciones, la gestión de los recursos humanos o la contabilidad.

## Benchmark

Anglicismo ("comparativa") usado para denominar la medición y análisis de aquellos productos, servicios y procesos de organizaciones que ostenten las mejores prácticas y resultados del área de interés.

## BIS ratio

Relación entre el patrimonio efectivo y los activos ponderados por riesgo. Es una medición regulatoria entre el capital y los activos del Banco.

## Consierge

Asesor financiero.

## Core Capital

Patrimonio atribuible a los accionistas del Banco.

## Core capital ratio

Relación entre el capital básico y el activo. Es el porcentaje que una entidad tiene de capital y reservas sobre su activo.

## DJSI Chile

En 2015 llegó a Chile el primer índice con criterios sustentables que maneja S&P Dow Jones Índices, para certificar y agrupar a las empresas chilenas que cumplan con estándares medioambientales, sociales y de gobierno corporativo, y que coticen en el principal índice del mercado nacional, el IPSA.

## Equity

Patrimonio.

## Factoring

Herramienta financiera que permite a las empresas transformar sus activos en recursos líquidos, a través de un contrato de cesión de facturas y/o créditos documentados.

## Fast track

Anglicismo que se traduce como vía rápida.

## FATCA

Siglas en inglés de la Foreign Tax Compliance Act y que en español se conoce como Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras.

## FED

Sistema de la Reserva Federal (en inglés, Federal Reserve System) es el Banco Central de los EE. UU.

## FF. MM.

Sigla relativa a Fondos Mutuos, patrimonio integrado por aportes de personas naturales y jurídicas (denominados partícipes o aportantes), para su inversión en valores de oferta pública y bienes que la ley permita, que administra una sociedad anónima por cuenta y riesgo de los partícipes.

## FTSE4Good

FTSE4Good es el índice bursátil de sostenibilidad creado por la Bolsa de Londres en 2001. Incorpora a empresas cotizadas de todo el mundo que cumplan con los requisitos preestablecidos por el índice bursátil, como prácticas de RSC (responsabilidad social corporativa) en medio ambiente, relaciones con los accionistas y derechos humanos, basados en los principios de inversión responsable.

## Gases efecto invernadero (GEI) o green house gases (GHG)

Son aquellos gases cuya presencia en la atmósfera contribuyen al efecto invernadero. El más conocido es el CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono), aunque también participan el metano (CH<sub>4</sub>), óxido de nitrógeno (N<sub>2</sub>O) y los gases fluorados.

## Global Reporting Initiative (GRI)

Institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad. El objetivo es impulsar el cumplimiento de ciertas características como comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad.

## Ingresos core

Definición dada por Santander a la suma del margen financiero y las comisiones de uno o más segmentos de negocio.

## ISO 14.001

Estándar internacional de sistemas de gestión ambiental para identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales de las empresas.

## Leasing

Anglicismo que refiere a un contrato mediante el cual el arrendador traspasa el derecho a usar un bien a un arrendatario, a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado, al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado pagando un precio determinado, devolverlo o renovar el contrato.

## Malware

Anglicismo que refiere a cualquier tipo de software malicioso que trata de infectar un ordenador o un dispositivo móvil.

## Materialidad

Proceso establecido por el GRI para definir el contenido de las memorias de sostenibilidad. Abarca una amplia gama de actividades de levantamiento de información interna y externa para establecer cuáles son los aspectos más relevantes a incluir: los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien los que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

## OCDE

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) es una entidad intergubernamental que reúne a 34 países comprometidos con las economías de mercado y con sistemas políticos democráticos, que en su conjunto representan el 80% del PIB mundial. El 7 de mayo de 2010 Chile se transformó en el primer país sudamericano en formar parte de esta organización.

## ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) son fruto del acuerdo alcanzado por los Estados Miembros de las Naciones Unidas y se componen de una declaración, 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas. Los Estados Miembros han convenido en tratar de alcanzarlos para 2030, en un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

### OREX

Otros ingresos y gastos operacionales.

### Organizaciones del tercer sector

Conjunto de entidades (asociaciones, fundaciones, ONGs, entre otras) que no son públicas ni tienen fines de lucro. Realizan proyectos de acción social o defienden intereses colectivos de cualquier tipo. Complementan los otros dos sectores: el público y privado.

### Pacto Global

Instrumento de las Naciones Unidas, anunciado en 1999 por el secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial (Foro de Davos). Se inserta en la lista de iniciativas orientadas a prestar atención a la dimensión social de la globalización. Consta de Diez Principios, que abarcan las áreas de los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y el combate a la corrupción (mayores detalles en <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>).

### Patrimonio efectivo

Patrimonio utilizado para calcular el BIS ratio. Incluye el patrimonio atribuible a los accionistas más los bonos subordinados de acuerdo a las definiciones de la SBIF.

### Phishing

Captación de datos personales realizada de manera ilícita o fraudulenta a través de internet.

### Principios del Ecuador

Iniciativa internacional cuyos lineamientos guían a las instituciones financieras para determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de sus proyectos. En 2013 se lanzó la tercera versión (EP11), que incluyeron con más énfasis los derechos humanos, cambio climático y transparencia.

### Ratio BIS

Utilizado para analizar la solidez de los balances de los bancos. Su definición es la relación entre los recursos propios y los activos ponderados por riesgo.

### Select

Definición dada por Banco Santander al segmento de clientes de rentas altas.

### Sello Propyme

Creado por el Ministerio de Economía en 2011 para reconocer a aquellas grandes empresas —con al menos un 5% de proveedores pymes— que realicen los pagos de facturas a firmas de menor tamaño en un plazo máximo de treinta días.

### Soft commodity

Commodity es un anglicismo que se refiere a un bien producido masivamente, o del cual existen grandes cantidades disponibles en la naturaleza. Los soft commodities son productos cultivados (no explotados), tales como el cacao, azúcar, café, algodón, jugo de naranja y granos como trigo o soja.

### Stakeholder

Anglicismo para denominar a los grupos de interés.

### Stress testing

Es una técnica de simulación cuyo objetivo es determinar la capacidad de estabilidad de una entidad o del sistema bancario.

### UF

Uno de los sistemas para expresar la reajustabilidad o el valor actualizado de una moneda, dependiendo de la inflación, autorizado por el Banco Central de Chile.

# Información general

## Identificación de la sociedad

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

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

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

Con fecha 18 de julio de 2002, se celebró la Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Santiago, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 19 de julio de 2002, en la notaría de Santiago de Nancy de la Fuente, en la cual se acordó la fusión del Banco Santander Chile con el Banco Santiago, mediante la incorporación del primero a este último, adquiriendo éste los activos y pasivos de aquel, y se acordó además la disolución anticipada del Banco Santander Chile y el cambio de nombre del Banco Santiago a Banco Santander Chile. Dicho cambio fue autorizado por

Resolución N°79 de la SBIF, dictada con fecha 26 de julio del 2002, publicada en el Diario Oficial el día 1° de agosto de 2002 e inscrita a fojas 19.992, número 16.346 del año 2002, en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

Posteriormente en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2007, cuya acta se redujo a escritura pública el 24 de mayo de 2007 en la notaría de Nancy de la Fuente Hernández, se modificó y estableció que, de acuerdo con sus estatutos y a lo aprobado por la SBIF, también podrá usar los nombres Banco Santander Santiago o Santander Santiago o Banco Santander o Santander. Esta reforma se aprobó por Resolución N° 61 del 6 de junio de 2007 de la SBIF. Un extracto de ella y de la resolución se publicaron en el Diario Oficial del 23 de junio de 2007 y se inscribieron en el Registro de Comercio de 2007 a fojas 24.064 N°17.563 del citado conservador.

Además de las reformas a los estatutos anteriormente enunciados, éstos han sido modificados en diversas oportunidades siendo la última modificación la acordada en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el día 9 de enero de 2017, cuya acta se redujo a escritura pública el 14 de febrero de 2017 en la notaría de Santiago de Nancy de la Fuente Hernández. Esta reforma se aprobó por Resolución N° 157 de la SBIF, dictada con fecha 29 de marzo del 2017. Un extracto de ella y de la resolución se publicaron en el Diario Oficial del 5 de abril de 2017 y se inscribieron en el Registro de Comercio de 2017 a fojas 27.594, número 15.254 del citado conservador. Por medio de esta última reforma, el Banco Santander Chile, de acuerdo con sus estatutos y a lo aprobado por la SBIF, entre otras cosas, redujo el número de directores de 11 a 9 miembros titulares (manteniéndose los dos directores suplentes), eliminó la posibilidad de utilizar los nombres Banco Santander Santiago o Santander Santiago y se fijó un texto refundido de sus estatutos sociales.

## 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 SBIF. El Banco también cuenta con un Área de Riesgos, 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.

### 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.

### 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 y liquidez del Banco producto de fluctuaciones significativas en las tasas de interés, inflación y tipo de cambio. El Banco cuenta con un área especializada en la División Riesgos para minimizar estos riesgos con límites sobre las posiciones netas en moneda extranjera, exposición a la UF y otros modelos que miden la sensibilidad del Banco a fluctuaciones en el tipo de cambio y tasas de interés. Asimismo el Banco cumple con una serie de indicadores internos y regulatorios referentes a sus niveles de liquidez incluyendo stress testing.

Estos límites son supervisados por el área de Riesgos y controlados por distintos comités del Directorio incluyendo el CIR, Comité ALCO y Comité de Mercado. 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.

### 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 y errores de empleados, entre otros. Es importante destacar que, para minimizar estos riesgos operacionales, el Banco cuenta con un área especializada, la Gerencia de Riesgo No Financieros y Compliance además de la supervisión de Auditoría Interna que actúa en forma independiente y reporta directamente al Comité de Directores y Auditoría.

Dentro del riesgo operacional existe además el Riesgo de Ciberseguridad. El Banco y nuestros clientes están sujetos a una serie de ataques de tipo cibernéticos, como la denegación de servicio, malware y phishing. Los ataques cibernéticos podrían dar lugar a la pérdida de cantidades significativas de datos

de clientes y otra información confidencial, así como a niveles significativos de activos líquidos (incluido el efectivo). Además, los ciberataques podrían interrumpir nuestros sistemas electrónicos utilizados para atender a nuestros clientes. Además, también nos pueden impactar los ciberataques contra las infraestructuras críticas nacionales de los países donde operamos. Nuestros sistemas de tecnología de la información cuentan con amplios respaldos, pero dependen de dicha infraestructura crítica nacional y cualquier ataque cibernético contra dicha infraestructura crítica podría afectar negativamente nuestra capacidad para atender a nuestros clientes. Como no operamos dicha infraestructura crítica nacional, tenemos una capacidad limitada para proteger nuestros sistemas de tecnología de la información de los efectos adversos de tal ataque cibernético.

Tomamos medidas de protección y monitoreamos y desarrollamos continuamente nuestros sistemas para proteger nuestra infraestructura tecnológica, datos e información contra la apropiación indebida o la corrupción, pero nuestros sistemas, software y redes. Específicamente la División de Riesgos cuenta con una Gerencia de Ciberseguridad que vela por proteger e evitar estos tipos de riesgos.

### 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 SBIF, La CMF 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 a individuos y pymes. La actual estrategia de negocios apunta a crecer en forma selectiva en rentas de dichos segmentos. Por esta razón es doble 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, 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 que 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 se estima que la consolidación de la industria dará paso a competidores cada vez más relevantes.

### Riesgo reputacional

Este riesgo se define como la amenaza de que una opinión pública negativa, a raíz de una acción del banco, impida o disminuya la capacidad para hacer negocios. Con el avance de las redes sociales y un público más informado y empoderado se hace cada vez más necesario contar con un adecuado control de este riesgo por sus efectos negativos para todos nuestros stakeholders. Durante 2018 también se avanzó en la estructuración del riesgo reputacional como función independiente a otros riesgos. Cabe recordar que en septiembre de 2017 el Directorio ya había aprobado el Modelo de Riesgo Reputacional. Este se basa en un enfoque eminentemente preventivo, pero también en procesos eficaces de gestión de crisis. El objetivo es que la gestión del riesgo reputacional se integre tanto en las actividades de negocio y de soporte, como en los procesos internos, y que las funciones de control y supervisión del riesgo lo incorporen como parte de sus actividades.



## Hechos esenciales

Durante el ejercicio 2018, Banco Santander Chile informó los siguientes hechos esenciales:

- Con fecha 27 de febrero se informa que en Sesión Ordinaria de Directorio de misma fecha se adoptaron los subsiguientes acuerdos:
  - Con motivo de la renuncia a su cargo de director titular de Vittorio Corbo Lioi, efectuada durante la misma sesión — quien ejercía además como Presidente— el directorio nombró en su reemplazo, como director titular y Presidente del Directorio de Banco Santander Chile, a Claudio Melandri Hinojosa, quien en forma transitoria continuó ejerciendo el cargo de Gerente General hasta el 28 de febrero de 2018 inclusive, conforme lo permite el artículo 49 N°8 de la Ley General de Bancos.
  - Se nombró Gerente General del Banco, a contar del 1° de marzo del 2018, a Miguel Mata Huerta, quien se desempeñaba como subgerente general, cargo este último que se acordó suprimir.
- Con fecha 27 de marzo se informa que en Sesión Ordinaria de igual fecha, el Directorio acordó lo siguiente:
  - Con motivo de la renuncia de los directores titulares Roberto Méndez Torres y Roberto Zahler Mayanz, efectuada con esta fecha, el Directorio nombró en su reemplazo a Félix de Vicente Mingo y Alfonso Gómez Morales, quienes se incorporaron como directores titulares independientes.
  - Se nombró como primer vicepresidente a Orlando Poblete Iturrate y como segundo vicepresidente a Óscar Von Chrismar Carvajal.
- Con fecha 2 de abril se informa que en Sesión Extraordinaria de esta misma fecha, el Directorio acordó proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas citada para el 24 de abril de 2018, distribuir un dividendo de \$2,24791611 por acción, correspondiente al 75% de las utilidades del ejercicio 2017 y destinar el 25% restante a incrementar las reservas del Banco. La citación a Junta Ordinaria de Accionistas fue realizada por Sesión Ordinaria el 27 de marzo de 2018 con el objeto de tratar de esta y otras materias.
- Con fecha 25 de abril, se informa que en Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2018, se procedió al nombramiento definitivo del director Claudio Melandri Hinojosa designado Presidente y de los directores titulares independientes Alfonso Gómez Morales y José Félix de Vicente Mingo, quienes habían sido designados previamente por el Directorio. Asimismo, se remite copia de la publicación efectuada en el diario "El Mercurio" de Santiago, el 25 de abril de 2018, relativa al pago del dividendo que efectuara el Banco a partir de esta misma fecha.
- Con fecha 12 de julio de 2018, se informa que en Sesión Ordinaria celebrada con esta misma fecha se acordó lo siguiente:
  - Con motivo de la renuncia del director suplente Raimundo Monge Zegers, el Directorio nombró en su reemplazo a Óscar Von Chrismar Carvajal, quien se desempeñaba como director titular.
  - Nombró como director titular independiente a Rodrigo Vergara Montes.
  - Se designó como primer vicepresidente a Rodrigo Vergara Montes y como segundo vicepresidente a Orlando Poblete Iturrate.

## Operaciones con partes relacionadas comunicadas como hechos esenciales

Las operaciones con partes relacionadas corresponden principalmente a contratos de tecnología con Isban España, Produban España y Santander Global Technology S.L., para el mantenimiento de los sistemas del Banco y para el desarrollo de ciertos aplicativos. El Grupo Santander tiene una arquitectura y plataformas informáticas comunes para toda la organización a nivel mundial y regional, lo que permite contar con sinergias y con mayor seguridad en el desarrollo de productos, en la mantención de los sistemas y en el procesamiento de los datos. Todos los contratos con estas empresas son revisados por el Comité de Directores y Auditoría, el que vela porque se hagan en condiciones justas para las partes. Para ello, cuenta con informes de las áreas especializadas del Banco y también de entidades independientes y con asesorías externas contratadas por el propio Comité.

Los principales servicios contratados con estas "fábricas" del Grupo fueron los siguientes:

- Con fecha 28 de marzo se informa que en Sesión Ordinaria de fecha 27 de marzo de 2018, el Directorio aprobó la celebración de operaciones para la prestación de servicios de tecnología con la sociedad relacionada Isban, por los siguientes contratos:
  - Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto Orion APPS Aprobación Facturas y Liquidación de Gastos de Empleados y Soporte BAU.
  - Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Evolución y Mejora del Programa On Boarding; Identificación Mercado Objetivo; Nuevas Funcionalidades de Embozados de Tarjetas en Sucursales y Nueva Validación de Solicitudes en On Boarding.
  - Contrato de prestación de servicios tecnológicos para (11) servicios de mantenimiento evolutivo de otros sistemas y softwares ya contratados por Banco.

2. Con fecha 18 de abril se informa que en Sesión Ordinaria del 17 de abril de 2018 el Directorio aprobó la celebración de operaciones para la prestación de servicios de tecnología con la sociedad relacionada Isban, por los siguientes contratos:
  - a. Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto Compra de Cartera por Home Banking.
  - b. Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto CJ Financiamiento Pyme (Office Banking).
  - c. Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto Evolución ATM.
  
3. Con fecha 16 de mayo se informa que en Sesión Ordinaria del 15 de mayo de 2018, el Directorio aprobó la celebración de operaciones para la prestación de servicios de tecnología en relación al Proyecto MetricStream con las sociedades relacionadas Isban España y Produban España.
  
4. Con fecha 13 de junio, se informa que en Sesión Ordinaria celebrada el 12 de junio de 2018, el Directorio aprobó la celebración de operaciones para la prestación de servicios de tecnología con la sociedad relacionada Isban España, por los siguientes contratos:
  - a. Contratos de prestación de servicios tecnológicos para los Proyectos "Cambio de Logo Santander-Procesos y Servicios" y "Control de Transferencias Internacionales"
  - b. Contratos de prestación de servicios tecnológicos para el soporte y mantención, año 2018, de la herramienta RIA Verum y otras aplicaciones.
  
5. Con fecha 29 de agosto, se informa que en Sesión Ordinaria del 28 de agosto de 2018, el Directorio aprobó la celebración de operaciones con las siguientes sociedades relacionadas y por los siguientes contratos:
  - i. Isban España.
    - a. Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto "One Pay".
    - b. Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto "Robustecimiento Plataforma -GTB (Swift GPI)".
    - c. Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto "Migración por Obsolescencia WAS 7.0 a 9.0"
    - d. Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto "APAMA Fase II".
    - e. Contratos de prestación de servicios tecnológicos para soporte e implementación de los siguientes aplicativos: "Rorac 3.0", "AIS", y "Metricstream" y sistema corporativo de pago de nóminas en moneda extranjera.
  - ii. Acuerdo de prestación de servicios con Universia Chile S.A.
  - iii. Contrato de cesión suscrito por Santander Asset Management S.A Administradora General de Fondos y Banco Santander Chile del contrato de arrendamiento celebrado con fecha 1 de agosto de 2014 por el cual Deka Inmobiliaria Chile One Spa dio en arrendamiento a Santander Asset Management S.A Administradora General de Fondos la oficina 4.001, más estacionamientos y una bodega del Edificio Titanium ubicado en Isidora Goyenechea 2.800, comuna de Las Condes.
  - iv. Contrato de arrendamiento suscrito por Santander Asset Management S.A Administradora General de Fondos y Banco Santander Chile en virtud del cual el primero arrienda al segundo, el tercer piso del inmueble ubicado en calle Bandera 140 de la comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana.
  
6. Con fecha 25 de octubre, se informa que en Sesión de Directorio de fecha 24 de octubre de 2018, el Directorio aprobó la celebración de operaciones con las siguientes sociedades relacionadas y por los siguientes contratos:
  - a. Anexo al Contrato de Agente Colocador suscrito entre Banco Santander Chile y Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos con fecha 17 de diciembre 2013. En virtud de esta complementación, el primero prestará servicios corporativos a la segunda en el marco de dicho contrato.
  - b. Contrato de compraventa a ser suscrito por Banco Santander Chile y Santander Investment Chile Limitada en virtud del cual el primero vende a la segunda el inmueble que corresponde a parte del Lote Poniente de la Higuera Quinta de la antigua Hacienda Colbún, ubicada en la comuna de Colbún.
  
7. Con fecha 23 de noviembre se informa que en Sesión de Ordinaria de fecha 22 de noviembre de 2018, el Directorio aprobó la celebración de operaciones para la prestación de servicios de tecnología con la sociedad relacionada Santander Global Technology S.I. respecto de los siguientes contratos:
  - a. Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto "EFX Chile-Flame".
  - b. Contrato de prestación de servicios tecnológicos para Proyecto "Migración Murex".
  
8. Con fecha 19 de diciembre se informa que en Sesión Ordinaria de fecha 18 de diciembre de 2018, el Directorio aprobó la celebración de las siguientes operaciones con partes relacionadas:
  - i. Compra a Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos de mobiliario y equipamiento.
  - ii. Banco Santander S.A.:
    - a. Acuerdo para el tratamiento de bases de datos y registro de antecedentes a través de la plataforma digital corporativa.
    - b. Acuerdo de servicios prestados a diferentes áreas de Banco Santander Chile por parte de Banco Santander S.A.

---

# Acercas de este informe

El presente informe integra en un solo documento el desempeño económico, de gobernanza, social y medioambiental de Banco Santander Chile entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2018. Junto con la versión impresa, el informe también está disponible en formato pdf en [www.santander.cl](http://www.santander.cl).

La información publicada abarca las operaciones de la Banca Comercial, Banca Empresas e Instituciones y de Santander Corporate&Investment Banking (CIB, antes Santander Global Corporate Banking), e incluyen las políticas corporativas y cifras globales 2018 del Grupo Santander. Estas últimas se presentan en euros, mientras que los números relativos a las operaciones en el país están expresados en pesos chilenos.

En el año reportado no se registraron cambios significativos en tamaño, estructura o propiedad de Banco Santander Chile.

## Metodología

El documento fue elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Los datos contenidos fueron entregados por las respectivas áreas de Banco Santander. Los cambios significativos en los criterios aplicados respecto al informe anterior corresponden a las exigencias planteadas por los Estándares GRI.

# Indicadores GRI

154

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión	
<b>GRI 101: Fundamentos</b>			
<b>GRI 102: Contenidos generales</b>			
	102-1 Nombre de la organización	149, 164	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	42-43, 81-86	
	102-3 Ubicación de la sede	42, 164	
	102-4 Ubicación de las operaciones	42-43, 149	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	149	
	102-6 Mercados servidos	5, 136	
<b>Perfil de la Organización</b>	102-7 Tamaño de la organización	4-5, 115, 133	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	115-117	Principio 6
	102-9 Cadena de suministro	132-133	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	153	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	37, 39-40, 93, 131	
	102-12 Iniciativas externas	98	
	102-13 Afiliación a asociaciones	98	
<b>Estrategia</b>	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	pg 10 - 17	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	34-37, 39-40, 70-77, 131	
<b>Ética e integridad</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	34-41	Principio 10
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	36, 39-41, 93, 98	Principio 10

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión	Pacto Global
Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza	24-29, 33-35	
	102-19 Delegación de autoridad	24-29	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	24-29	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	96-97	
	102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	18-21, 27-29	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	20	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	26	
	102-25 Conflictos de interés	24	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	24-25	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	26	
Gobernanza	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	27, 30-31	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	34-41	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	27, 30-31	
	102-32 Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El presente documento fue aprobado por el Directorio	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	30-31, 41	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	30-31	
	102-35 Políticas de remuneración	32	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	32	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	32	
Participación de los grupos de interés	102-38 Ratio de compensación total anual	Información confidencial	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Información confidencial	
	102-40 Lista de grupos de interés	94	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	119	Principio 3
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	94	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	94	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	97	

## Anexos

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión	Pacto Global
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Ver Estados Financiero (pg. 160 en adelante)	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	96-97	
	102-47 Lista de temas materiales	97	
	102-48 Reexpresión de la información	153	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	153	
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>	102-50 Periodo objeto del informe	153	
	102-51 Fecha del último informe	Ejercicio 2017	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	164	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	153	
	102-55 Índice de contenidos GRI	154	
	102-56 Verificación externa	Santander Chile no realiza verificaciones externas en relación al GRI	
<b>Dimensión Económica</b>			
<b>Tema material: Desempeño Económico</b>			
<b>Desempeño económico</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	54	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	54-69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5, 54-69	
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	92	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	39-40, 131	Principio 7
<b>Presencia en el mercado</b>	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	117	Principio 6
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El modelo corporativo de recursos humanos del Grupo está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales donde está presente.	Principio 6
<b>Tema material: Oferta Comercial con Impacto Ambiental Positivo</b>			
<b>Impactos económicos indirectos</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	86	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	86-87	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	86-87	

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión	Pacto Global
<b>Tema material: Oferta Comercial con Impacto Ambiental Positivo</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	86	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	84, 86-87, 104	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84, 86-87	
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	86-87	
<b>Prácticas de adquisición</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	133	
<b>Anticorrupción</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	34-41	Principio 10
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	36-37, 41	Principio 10
<b>Dimensión ambiental</b>			
<b>Tema material: Gestión Ambiental</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	128	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	128-131	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	130	
<b>Materiales</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	130	
	301-2 Insumos reciclados	4, 129-130	
<b>Energía</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	130	Principios 7 y 8
	302-3 Intensidad energética	129-130	Principio 8
	302-4 Reducción del consumo energético	129-130	Principios 8 y 9
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	129-130	Principios 8 y 9
<b>Agua</b>	303-1 Extracción de agua por fuente	129	
<b>Emisiones</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	130	Principios 7 y 8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	130	Principios 7 y 8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	130	Principios 7 y 8
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	130	Principio 8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	130	Principios 7, 8 y 9

## Anexos

Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión	Pacto Global
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	132-133	Principio 8
<b>Dimensión social</b>			
<b>Empleo</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	116	Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	118	Principio 6
<b>Relaciones trabajador-empresa</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Banco Santander no cuenta con una política relacionada a este aspecto. No obstante, los cambios importantes en la organización se comunican con anticipación.	Principio 3
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	119	
<b>Tema material: Desarrollo de Capital Humano</b>			
<b>Formación y enseñanza</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	113	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	113	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	113	
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	113	Principio 6
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	111-114	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	112	Principio 6
<b>Tema material: Promoción de la Diversidad e Inclusión</b>			
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	114	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	114	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	114	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	18-21, 114-116. Parcialmente reportado porque falta el desglose de minorías.	Principio 6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	117, parcialmente reportado.	Principio 6
<b>Evaluación de derechos humanos</b>	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	39-40	Principio 1
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	98	Principio 2



Estándar GRI	Contenido	Página/ Omisión	Pacto Global
<b>Tema material: Programas de Inversión Social</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	93, 120	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	120-127	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	120-127	
<b>Comunidades locales</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	120-127	Principio 1
<b>Evaluación social de los proveedores</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	132	Principio 2
<b>Tema material: Gestión de Riesgos/ Ciberseguridad</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	27, 38, 88-89	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	88-89	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67	
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	37	
<b>Tema material: Satisfacción del Cliente</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	101	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	101	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	102-103	
<b>Marketing y etiquetado</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	35, 37	

Otros Temas materiales	Páginas
Gestión de riesgos	39-41
Riesgos ambientales para el negocio	39-40, 131
Innovación en productos y servicios	88-89, 103, 106, 108
Multicanalidad y digitalización	27, 84-85, 106
Riesgo reputacional	30-31, 34, 36, 39-40, 150

# Estados financieros

160



La totalidad los estados financieros pueden ser revisados en: <https://www.santander.cl/accionistas/estados-financieros.asp>





Santiago, 27 de febrero de 2019

## Informe del auditor independiente

### Señores Accionistas y Directores Banco Santander Chile:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Banco Santander Chile y afiliadas, que comprenden los estados consolidados de situación financiera al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

### Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con las normas contables e instrucciones impartidas por la 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 normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable

de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas 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.

### 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 2018 y 2017, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con las normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

PRICE WATERHOUSE COOPERS

## Anexos

### ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO

BANCO SANTANDER CHILE Y AFILIADAS

Por los ejercicios terminados el:

		31 de diciembre de	
	NOTA	2018 MM\$	2017 MM\$
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y depósitos en bancos	5	2.065.441	1.452.922
Operaciones con liquidación en curso	5	353.757	668.145
Instrumentos para negociación	6	77.041	485.736
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	-	-
Contratos de derivados financieros	8	3.100.635	2.238.647
Adeudado por bancos	9	15.065	162.599
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	10	29.470.370	26.747.542
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	11	2.394.323	2.574.546
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento		-	-
Inversiones en sociedades	12	32.293	27.585
Intangibles	13	66.923	63.219
Activo fijo	14	253.586	242.547
Impuestos corrientes	15	-	-
Impuestos diferidos	15	382.934	385.608
Otros activos	16	984.988	755.183
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>39.197.356</b>	<b>35.804.279</b>
<b>PASIVOS</b>			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	17	8.741.417	7.768.166
Operaciones con liquidación en curso	5	163.043	486.726
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	7	48.545	268.061
Depósitos y otras captaciones a plazo	17	13.067.819	11.913.945
Contratos de derivados financieros	8	2.517.728	2.139.488
Obligaciones con bancos	18	1.788.626	1.698.357
Instrumentos de deuda emitidos	19	8.115.233	7.093.653
Otras obligaciones financieras	19	215.400	242.030
Impuestos corrientes	15	8.093	6.435
Impuestos diferidos	15	15.395	9.663
Provisiones	21	329.940	324.329
Otros pasivos	22	900.408	745.363
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>35.911.647</b>	<b>32.696.216</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:		3.239.546	3.066.180
Capital	24	891.303	891.303
Reservas	24	1.923.022	1.781.818
Cuentas de valoración	24	10.890	(2.312)
<b>Utilidades retenidas</b>		<b>414.331</b>	<b>395.371</b>
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores		-	-
Utilidad del ejercicio		591.902	564.815
Menos: Provisión para dividendos mínimos	24	(177.571)	(169.444)
<b>Interés no controlador</b>	<b>26</b>	<b>46.163</b>	<b>41.883</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>3.285.709</b>	<b>3.108.063</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>39.197.356</b>	<b>35.804.279</b>

Las notas adjuntas entre la N°01 a la N°40 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

**ESTADOS DEL RESULTADO CONSOLIDADO DEL PERÍODO**

**BANCO SANTANDER CHILE Y AFILIADAS**

Por los ejercicios terminados el:

		31 de diciembre de	
	NOTA	2018 MM\$	2017 MM\$
<b>RESULTADOS OPERACIONALES</b>			
Ingresos por intereses y reajustes	27	2.244.317	2.058.446
Gastos por intereses y reajustes	27	(829.949)	(731.755)
Ingreso neto por intereses y reajustes		1.414.368	1.326.691
Ingresos por comisiones	28	484.463	455.558
Gastos por comisiones	28	(193.578)	(176.495)
Ingreso neto por comisiones		290.885	279.063
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	29	53.174	2.796
Utilidad (pérdida) de cambio neta	30	51.908	126.956
Otros ingresos operacionales	35	39.526	87.163
Total ingresos operacionales		1.849.861	1.822.669
Provisiones por riesgo de crédito	31	(325.085)	(299.205)
<b>INGRESO OPERACIONAL NETO</b>		<b>1.524.776</b>	<b>1.523.464</b>
Remuneraciones y gastos del personal	32	(397.564)	(396.967)
Gastos de administración	33	(245.089)	(230.103)
Depreciaciones y amortizaciones	34	(79.280)	(77.823)
Deterioro	34	(39)	(5.644)
Otros gastos operacionales	35	(45.740)	(96.014)
Total gastos operacionales		(767.712)	(806.551)
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>		<b>757.064</b>	<b>716.913</b>
Resultado por inversiones en sociedades	12	5.095	3.963
Resultado antes de impuesto a la renta		762.159	720.876
Impuesto a la renta	15	(165.897)	(143.613)
<b>UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO</b>		<b>596.262</b>	<b>577.263</b>
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		591.902	564.815
Interés no controlador	26	4.360	12.448
Utilidad por acción atribuible a tenedores patrimoniales del Banco: (expresada en pesos)			
Utilidad básica	24	3,141	2,997
Utilidad diluida	24	3,141	2,997

---

## Datos de Contacto

### ROBERTO SAPAG

Gerente de Comunicaciones Corporativas y  
Sostenibilidad  
roberto.sapag@santander.cl

### ROBERT MORENO

Gerente de Relaciones con Inversionistas  
robert.moreno@santander.cl

### CONSUELO ALVEAR

Jefa de Sostenibilidad  
consuelo.alvear@santander.cl

### PEDRO GALLARDO

Jefe de Relación con Accionistas  
accionistas@santander.cl

### ATENCIÓN ACCIONISTAS

Desde Chile: (2) 2 320 2222  
Desde el extranjero: (56 2) 2 320 2222

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

164 VOX  
(600) 320 3000

### DEFENSORÍA DEL CLIENTE

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

### BANCO SANTANDER CHILE

97.036.000-K  
Bandera 140, Santiago, Chile  
[www.santander.cl](http://www.santander.cl)

## Realización

### CAROLINA FONCK

[carolina@fonck.cl](mailto:carolina@fonck.cl)

### EDICIONES DE LA LUMBRE

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

### DIOSLASCRIA DISEÑO

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



Este folleto usa papel  
**100% reciclado**  
Este folleto usa papel





santander.cl

