

ACTA DE LA TRIGÉSIMA SEGUNDA JUNTA ORDINARIA DE
ACCIONISTAS DE BANCO SANTANDER – CHILE,
DE FECHA 29 DE ABRIL DE 2013

En Santiago, a 29 de abril de 2013, siendo las 17:00 horas, en calle Bandera N°140, piso 12, Santiago, se reúne la Junta Ordinaria de Accionistas de Banco Santander – Chile, bajo la Presidencia de don Mauricio Larraín Garcés y actuando como Secretario el Fiscal don Cristián Florence Kauer, designado por el Directorio para desempeñar este cargo. Asiste invitado el Notario Público de Santiago Sra. Nancy de la Fuente Hernández. Asisten además, el Vicepresidente Oscar Von Chrismar, los directores titulares señores Carlos Olivos Marchant, Lisandro Serrano Spoerer y Roberto Méndez Torres, y el director suplente don Juan Pedro Santa María, el Gerente General don Claudio Melandri Hinojosa, el Gerente de Planificación Estratégica don Raimundo Monge, y el Gerente de Contabilidad don Felipe Contreras.

CONVOCATORIA Y ASISTENCIA:

El Presidente agradece a los 155 accionistas que le han enviado sus poderes para que los represente en esta Junta y señala que en atención a que de conformidad al artículo Trigésimo Octavo de los estatutos sociales dispone que las Juntas Ordinarias se constituirán con la mayoría absoluta de las acciones emitidas con derecho a voto y estando ya presente el 94,68% de las acciones emitidas, declara abierta la sesión.

El Secretario señala que esta Junta se realiza por acuerdo de Directorio tomado en sesión ordinaria de fecha 19 de marzo de 2013. Los avisos fueron publicados en el diario El Mercurio de Santiago con fechas 11, 18 y 25 de abril de este año, cuyo texto es el siguiente:



JUNTA ORDINARIA DE ACCIONISTAS

Por acuerdo del Directorio citase a Junta Ordinaria de Accionistas del Banco Santander-Chile para el día 29 de abril de 2013, a partir de las 17:00 horas, en las oficinas del Banco ubicadas en calle Bandera N°140, Piso 12, Santiago, con el objeto de tratar las siguientes materias de su competencia:

- 1) Someter a su consideración y aprobación la Memoria, el Balance General, Estados Financieros e Informe de los Auditores Externos correspondientes al ejercicio comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2012.
- 2) Resolver el destino de las utilidades del ejercicio 2012. Se propondrá distribuir un dividendo de \$1,23526251 por acción, correspondiente al 60% de las utilidades del ejercicio, el que se pagará, de ser aprobado, a contar del día siguiente de la Junta. Asimismo, se propondrá a la Junta que el 40% restante de las utilidades sea destinado a incrementar las reservas del Banco.
- 3) Designación de Auditores Externos.
- 4) Designación de Clasificadores Privados de Riesgo.
- 5) Nombramiento Definitivo de Director Suplente.
- 6) Determinación de las remuneraciones del Directorio.
- 7) Informe del Comité de Directores y Auditoría, determinación de la remuneración de sus miembros y del presupuesto de gastos para su funcionamiento.
- 8) Dar cuenta de las operaciones a que se refiere el Título XVI de la Ley 18.046.
- 9) Conocer de cualquier materia de interés social que corresponda tratar en Junta Ordinaria de Accionistas conforme a la Ley y a los Estatutos del Banco.

Se deja constancia para los efectos de lo dispuesto en el artículo 49 N°12 de la Ley General de Bancos, que los Estados Financieros de la Institución correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2012 fueron publicados en el sitio Internet, hipervínculo http://www.santander.cl/accionistas/estados_financieros.asp, el día 26 de febrero de 2013, con sus respectivas notas y el correspondiente informe de los auditores independientes.

PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA

Tendrán derecho a participar en la Junta que se convoca, los titulares de acciones del Banco Santander-Chile que figuren inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del día 23 de abril de 2013. Asimismo, tendrán derecho a cobrar el dividendo que se apruebe repartir, quienes se encuentren inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del día 24 de abril de 2013.

CALIFICACIÓN DE PODERES

La calificación de poderes, si procediere, se efectuará el mismo día de la Junta y hasta la hora en que ésta deba iniciarse.

MAURICIO LARRAÍN GARCÉS
PRESIDENTE

El Secretario señala que se envió carta el 20 de marzo de este año a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras comunicando la celebración de esta Junta. Oportunamente también se comunicó su celebración a la Superintendencia de Valores y Seguros, a la Bolsa de Comercio de Santiago y de Valparaíso, a la Bolsa Electrónica, a la Bolsa de Comercio de Nueva York (New York Stock Exchange) y a la SEC (U.S. Securities and Exchange Commission). Los estados financieros al 31 de diciembre de 2012, con sus notas explicativas y el informe de los auditores externos se publicaron en el sitio Internet, hipervínculo http://www.santander.cl/accionistas/estados_financieros.asp, el 26 de febrero pasado. Fueron despachadas con fecha 11 de abril de 2013 cartas a los señores accionistas de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley de Sociedades Anónimas. En todo caso hizo presente que de acuerdo a lo establecido en el nuevo artículo 59 y 75 de la Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas, la Memoria, el Balance General, los Estados Financieros, el informe de los auditores externos y los fundamentos de la propuesta para el destino de las utilidades del ejercicio 2012, sometida a decisión de la Junta, han estado a disposición de los señores accionistas en el sitio Web www.santander.cl, como asimismo, en el Departamento de Acciones del Banco Santander – Chile, ubicado en calle Estado N° 152 piso 8, de la Comuna de Santiago.

Posteriormente el Secretario informó que en la sala están presentes o debidamente representados accionistas que poseen 178.426.880.668 acciones de las 188.446.126.794 acciones emitidas con derecho a voto, según consta de la lista de asistencia que ha sido debidamente firmada. El detalle de esta lista es el siguiente:

Nombre	Acciones Propias	Acciones Representadas	Total Acciones
Adriasola Lucero María Adela	220.000	0	220.000
AFP CAPITAL (MAURICIO PEREZ LAVIN)	0	3.405.074.474	3.405.074.474
AFP CUPRUM (GUZMAN CAMPOS FELIPE)	0	2.251.194.675	2.251.194.675
AFP HABITAT (FERNANDEZ CALAS CESAR)	0	2.664.342.184	2.664.342.184
AFP PROVIDA (JERVIS CHAMAL CHRISTOPHER)	0	3.189.338.066	3.189.338.066
Aguilera Garrido Hernan	38.408	0	38.408
AGUIRREBEÑA KIRSTEIN GONZALO ANDRES	0	59.770.481.573	59.770.481.573
BANCHILE C. DE B. (ALAMOS ROJAS JUAN)	0	804.679.159	804.679.159
BANCO DE CHILE CTA TERCEROS (NAVARRO V. CARMEN)	0	3.256.527.843	3.256.527.843
BANCO ITAU CTA TERCEROS (ISMAEL POLANCO CASTRO)	0	3.480.640.921	3.480.640.921
BANCO SANTANDER CTA TERCEROS (SAVE M. SALVADOR)	0	32.303.773.314	32.303.773.314
Bodero Encalada Maria Marcia	654.500	0	654.500
Bravo Vera Nelson	115.740	0	115.740
Carrasco Vasquez Ismael	2.359.349	0	2.359.349
Cerda Vergara Manuel	827.313	0	827.313
Cornejo Astete Maria	853.721	0	853.721
Cornejo Rivera Luis	69.688	0	69.688
Diaz Velasco Raul Ignacio	45.550	0	45.550
ECCLEFIELD ESCOBAR RICARDO	0	66.822.519.695	66.822.519.695
Elizondo Arias Carlos	295.701	0	295.701
Fernandez Vera María Lucia	30.000	0	30.000
FONDOS SCOTIA (GARRIDO GONZALEZ GABRIEL)	0	61.622.510	61.622.510
Gardeweg Baltra Luis Hernan	50.000	0	50.000
GREZ SAAVEDRA GONZALO	0	852.068	852.068
Guajardo Adam Danilo	550.000	0	550.000
Gutierrez Espinoza Manuel	172.526	0	172.526
Jofre Saldias Humberto	312.398	0	312.398
LABRA INZUNZA ELVIRA	0	35.995	35.995
Larraín Garcés Mauricio	568	216.050.453	216.051.021
Larrondo Rencoret Enrique	4.250.000	1.750.000	6.000.000
Leon Castillo Maria	106.715	0	106.715
Munoz Villagra Andres	2.231.341	200.000	2.431.341
Muñoz Leon Gabriela Maria	202.781	0	202.781
Nasur Allet Miguel	431.700	170.363.545	170.795.245
Olaeta Undabarrena Ignacio Antonio	227.270	0	227.270
OLIVOS MARCHANT CARLOS	0	5.951.533	5.951.533
Perez Bouzo Juan Antonio	1.143.341	0	1.143.341
PIZARRO GARCIA LUIS	0	16.577	16.577
Poblete Ramirez Victoria	12.839	0	12.839
Reveco Aribel Roberto	31.737	0	31.737
Rioseco Van Cauwelaert Valerio	1.501.525	0	1.501.525
Rodriguez Pastene Manuel	3	0	3
Serrano Lopez Purisima	79.073	0	79.073
Soto Soto Humberto	40.845	3.301.580	3.342.425
Tobar Renovaes Sergio Enrique	51.100	0	51.100
VALDES PASCUAL SERGIO	0	977.965	977.965
Villablanca Carrasco Libio	22.173	0	22.173
Zelada Morra Victor Manuel	258.633	0	258.633
	17.186.538	178.409.694.130	178.426.880.668
En Blanco			12.433.222
Total Asistencia			178.439.313.890

Agrega el Secretario que se ha recibido de parte del representante de los Tenedores de ADRs, J.P. Morgan Chase Bank, de parte del Banco de Chile, por cuenta de terceros, de parte del Banco Santander Chile por cuenta de Inversionistas Extranjeros, y de parte de Banco Itaú por cuenta de terceros, instrucciones respecto de la votación que desean que se lleve a cabo, y que fuere recibida a su vez de sus representados.

Dice el Presidente que de la cuenta del Secretario, se concluye que se ha dado cumplimiento a los requisitos legales y estatutarios para celebrar válidamente la Junta por lo que la declara legalmente constituida.

ACTA DE LA JUNTA ANTERIOR Y FIRMANTES DE ESTA ACTA.

El Presidente deja constancia que el acta de la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2012 se encuentra aprobada y firmada por las personas que al efecto fueron designadas.

El Presidente señala que se han propuesto los siguientes nombres para firmar el acta, junto con el Presidente y el Secretario: don Gonzalo Aguirrebeña Kirsten, quien representa al accionista Teatinos Siglo XXI S.A.; don Ricardo Ecclefield Escobar, quien representa al accionista Santander Chile Holding S.A.; don Salvador Save, quien representa al accionista JP Morgan Chase Bank; don Luis Pizarro García, por el accionista Santander Inversiones Limitada, don Enrique Larrondo Rencoret, quien se encuentra presente en la sala, y don Felipe Guzmán Campos, quien representa a AFP Cuprum. Propone que firmen el acta las seis personas mencionadas, no obstante que deba entenderse aprobada con la firma de tres cualesquiera de ellas junto con el Presidente y el Secretario. Se aprueba que firmen el acta las personas mencionadas pero se entenderá aprobada al firmarse por el Presidente, el Secretario y tres cualesquiera de los mencionados asistentes.

APROBACIÓN DE LA MEMORIA, BALANCE GENERAL, ESTADOS FINANCIEROS E INFORME DE LOS AUDITORES EXTERNOS.

El Presidente señala que corresponde que la Junta se pronuncie sobre el primer punto de la tabla que es la Memoria, el Balance General, Estados Financieros e Informe de los auditores externos Deloitte Auditores y Consultores Limitada, correspondientes al ejercicio comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2012.

Señala que se referirá a los aspectos más importantes del Banco durante el ejercicio 2012.

“En primer lugar, quisiera agradecer su presencia hoy en esta Junta Ordinaria de Accionistas, en la que comentaremos los principales aspectos de la gestión de Banco Santander Chile durante el 2012. Agradecer también a los 155 accionistas que han hecho llegar sus poderes a la Mesa aquí presente. Creo que ello avala la confianza de los accionistas en la administración del Banco y sirve de estímulo al equipo para continuar gestionando con esfuerzo y dedicación su inversión en esta compañía.

Durante mi intervención me referiré a los siguientes cuatro temas:

1. A los resultados obtenidos por el Banco durante el ejercicio 2012;
2. Al cambio en el entorno de los negocios que ha enfrentado el sistema bancario chileno;
3. Al Plan Estratégico que ha preparado Banco Santander para hacer frente a estos nuevos desafíos, y;
4. A las perspectivas y focos de gestión del Banco el 2013.

Respecto del primer punto de la agenda, nuestros resultados del 2012, informarles que la utilidad neta de Santander Chile durante el pasado ejercicio alcanzó a \$ 387.967

millones, un 10,8% inferior en términos nominales en relación al resultado alcanzado en el período anterior.

Este resultado se compara con una caída de 13,2% para el conjunto de las 40 principales sociedades anónimas abiertas que integran el Índice de Precios Selectivo de Acciones, IPSA, de la Bolsa de Comercio en el mismo período y la baja de 5,2% que mostraron los resultados de la banca en su conjunto.

Tal como comentara el año anterior, el 2012 fue un año de incertidumbre y volatilidad en los mercados a nivel internacional, en particular en algunos países europeos donde la crisis financiera se profundizó.

A nivel local, la economía mostró un buen desempeño, reflejado en una alza de 5,6% del PIB, producto de un importante crecimiento del consumo privado y la inversión. El mercado laboral mostró un fuerte dinamismo, con tasas de desempleo en mínimos históricos, y la inflación, si bien mostró una alta volatilidad durante el período, terminó el año en 1,5%, muy por debajo de las expectativas iniciales y del rango meta del Banco Central. Esta positiva situación macroeconómica es fruto de al menos cuatro elementos clave: una situación fiscal holgada; una política de comercio exterior basada en la apertura al resto del mundo; una política monetaria disciplinada y autónoma; y un sistema financiero solvente y sano.

El resultado alcanzado por Banco Santander el 2012 nuevamente lo sitúa como uno de los líderes de la industria, según dan cuenta los principales indicadores de gestión del sistema financiero.

El ROE o retorno sobre el patrimonio promedio se situó en 18,9%, por sobre el promedio de la competencia, es decir, el sistema financiero excluyendo a Banco

Santander, que registró una rentabilidad de 13,8% en su conjunto. Esta rentabilidad es resultado, en gran medida, del constante foco del Banco en el segmento retail que nos ha permitido nuevamente situarnos como el Banco con el mayor margen de interés neto. A lo anterior se añade nuestra mejor eficiencia, medida según la relación costos a ingresos, que se situó en 40%, mejor que el 51,9% alcanzado por la competencia en su conjunto y ha sido, nuevamente, la mejor entre nuestros principales competidores y una de las más sólidas a nivel de la banca internacional. Esta rentabilidad sobre el capital se ha dado pese a que el banco mantiene una de las más sólidas bases de capital de la industria.

Estos resultados ubican a Banco Santander Chile en una destacada posición en el sistema bancario chileno y entre los más rentables y eficientes a nivel internacional, pero no nos dejan totalmente satisfechos.

En cuanto a la marcha comercial de Santander Chile, el desempeño estuvo condicionado, en parte, por los diversos cambios regulatorios y legales que entraron en vigencia durante el período, algunos de los cuales impactaron negativamente la morosidad de la industria. Es por ello que durante la primera mitad del año ya terminado, el Banco concentró sus esfuerzos en contener el aumento de la morosidad con políticas de riesgo más conservadoras, acorde con el nuevo escenario de riesgo del mercado. Durante la segunda mitad del año la entidad retomó gradualmente los niveles de crecimiento, aunque concentrando sus esfuerzos en los clientes menos riesgosos (personas de rentas medias-altas y altas, y empresas y pymes). Con todo, los préstamos totales (brutos de provisiones) aumentaron 8,8% en términos nominales durante el año ya terminado.

Con una cartera que sobrepasa los 3,5 millones de clientes, el Banco cerró el ejercicio con una cuota de 18,73% en préstamos totales (brutos de provisiones). Asimismo, Banco Santander encabeza los segmentos retail, foco principal de su actividad comercial, con cuotas de 22,1% en préstamos a individuos y una participación estimada en Pymes en

torno al 25% de los préstamos de acuerdo a información publicada por la Superintendencia de Bancos.

Los depósitos totales crecieron 5,6% en el año, explicado principalmente por un incremento de 12,6% en los depósitos a la vista y un alza de 2,1% en los depósitos a plazo. Cabe destacar que los depósitos core, es decir, los depósitos de clientes no institucionales, que tienden a ser más recurrentes y permanentes en el tiempo, crecieron 8,7% en el período, representando cerca del 78% de la base de depósitos del Banco al cierre del ejercicio.

Durante el 2012, el Banco continuó diversificando sus fuentes de fondos aprovechando diversas oportunidades en mercados internacionales. Es así como durante el año se levantaron recursos por más de US\$ 1.300 millones.

Dada la mayor exposición de Santander Chile al segmento retail (que incluye a las personas naturales y las empresas pequeñas y medianas, Pymes) en comparación a nuestra competencia, el 2012 el deterioro del riesgo observado en la industria tuvo un efecto proporcionalmente mayor en nosotros. Es por eso que, junto a las acciones estratégicas ya comentadas, el Banco reforzó el modelo de provisiones de consumo con un impacto por una vez de \$MM 24.753 registrado durante el tercer trimestre. Adicionalmente, se realizó un importante esfuerzo de saneamiento de la cartera, reflejado en el incremento del gasto en provisiones sin considerar dicho refuerzo. Con todo, el costo del crédito, es decir, el gasto en provisiones como porcentaje de la cartera de préstamos, se estabilizó durante el cuarto trimestre. En lo que respecta a la morosidad, los esfuerzos desplegados lograron contener el alza durante todo el año, mientras que el índice de riesgo o pérdida esperada, se mantuvo estable durante el período mostrando una mejora hacia finales de año.

La actuación del Banco durante el año nuevamente le valió reconocimientos de prestigiosas instituciones nacionales e internacionales. Varios de ellos nos sirven como parámetros para medir nuestro desempeño y nos entregan información sobre los aspectos que aún debemos mejorar. En cuanto a los premios por la gestión financiera, destacar que hemos sido nombrados Mejor Banco en Chile por la revista Global Finance y reconocidos como la segunda empresa más transparente de Chile y primera en el sector financiero, según el índice de Transparencia Corporativa elaborado por la Universidad del Desarrollo, Chile Transparente, KPMG y la consultora Inteligencia de Negocios. Este año también hemos sido distinguidos como la empresa con el mejor Gobierno Corporativo, según la revista internacional Euromoney. Asimismo, el ranking elaborado desde hace 11 años por Great Place to Work sobre las mejores empresas para trabajar, nos situó el año pasado en el lugar 17 en el estudio global y la segunda mejor empresas entre aquellas con más de 5.000 empleados, avanzando un puesto respecto al año anterior. Recibimos con mucha humildad todos estos reconocimientos, que nos comprometen a seguir trabajando para crear valor a nuestros accionistas, clientes, empleados y la sociedad como un todo.

Durante los últimos años diversas fuerzas han ido cambiando el entorno de negocios del sistema bancario chileno, lo que nos lleva a la segunda parte de mi presentación. Pasando al segundo tema de la agenda, comentar que durante los últimos años diversas fuerzas han ido cambiando el entorno de negocios del sistema bancario chileno. En primer lugar, hemos sido testigos de un aumento en la regulación a nivel país, no sólo en la industria bancaria, si no que en muchos otros sectores productivos. Iniciativas orientadas tanto a proteger los derechos de los consumidores como la estabilidad del sistema financiero han ido entrando en vigor y están forzando a cambios de fondo en la forma en que los bancos enfrentan el negocio financiero.

Lo anterior se da en un contexto en que la competencia ya no son solamente los bancos, sino que hay otros proveedores de crédito – tiendas por departamento, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y compañías de seguros, entre otras – que han ido ganando un espacio importante y que son relevantes tanto en el día a día del negocio como en la propia estabilidad del sistema financiero.

Muchos de estos cambios regulatorios han sido consecuencia de los cambios observados en la misma sociedad chilena, con clientes más empoderados y exigentes y que muchas veces ejercen presión sobre las empresas y autoridades para obtener productos y servicios acorde a sus expectativas.

Además, el vertiginoso cambio en la tecnología y las capacidades que ésta ofrece tanto a proveedores (productos mejores y más baratos) como a clientes (capacidad de organización, instantaneidad) también han generado cambios en la forma de relacionarse con los clientes y como éstos últimos ven a las empresas, forzando cambios en los productos que se deben desarrollar para satisfacer sus expectativas.

En el ejercicio pasado entraron en vigencia nuevas regulaciones en materia de transparencia, información comercial, el Sernac Financiero y la normativa sobre seguros hipotecarios, las cuales Banco Santander ha acogido anticipándose proactivamente a su implementación. Estas se suman a las que ya entraron anteriormente como la regulación sobre ventas atadas. A futuro esperamos nuevas regulaciones, algunas de las cuales ya se están discutiendo en el congreso, como son la disminución a la Tasa Máxima Convencional y la creación de una base de datos de deuda consolidada, en tanto otras se están preparando para iniciar su trámite legislativo, como es la modificación a la Ley de Bancos para que la industria comience a avanzar hacia Basilea III.

Estas nuevas regulaciones y la supervisión más simétrica a todos los proveedores de crédito, incluido los no bancarios, creemos irán redefiniendo a mediano plazo el funcionamiento del mercado de créditos de consumo. Algunas de estas regulaciones son positivas y necesarias y en su conjunto colaborarán en el objetivo de transparencia y masificación en que la industria se haya empeñado, especialmente la relativa a la deuda consolidada. No obstante, hay otras que tendrán impactos negativos en términos de bancarización y desarrollo del sistema, por lo que su aplicación requiere prudencia y gradualidad. De especial preocupación es la disminución de la Tasa Máxima Convencional que puede impactar la bancarización del país, uno de los principales logros del país en los últimos años.

Todas estas regulaciones no han sido neutras para la industria, generando efectos importantes a nivel de resultados. Como se puede apreciar en el cuadro a mis espaldas, si bien los préstamos totales de la industria aumentaron un 12,4% en términos nominales durante el año 2012, siguiendo la buena marcha de la industria, a nivel de resultados se registró una caída de 5,2% en el mismo período, según ya comentara. Esta contracción se debe en parte al impacto de estas nuevas regulaciones que han afectado de manera directa los ingresos por comisiones y, de manera indirecta, el gasto en provisiones y los gastos de apoyo.

A futuro, seguiremos de cerca la discusión respecto de las nuevas regulaciones y los eventuales efectos que puedan tener sobre la marcha de los negocios del Banco. Nuestro compromiso es con un servicio de calidad hacia nuestros clientes y el íntegro cumplimiento de la normativa que fuera aplicable, así como con nuestros accionistas asegurando el crecimiento sostenible del negocio en el futuro.

Esto nos lleva a la tercera parte de mi presentación, el Plan Estratégico que ha preparado el Banco para los próximos tres años que se gestó en respuesta a las buenas perspectivas

que se prevén para la economía en los próximos años y también para hacer frente a los cambios que vemos en el comportamiento de los clientes -más empoderados y exigentes- la creciente influencia de la tecnología y las mayores presiones regulatorias y competitivas.

Nuestra Visión al 2015 se centra en tres elementos principales: queremos ser un referente en materia de calidad de servicio, y esto dicho por nuestros clientes; contar con la mejor Banca Comercial del país; y que Santander Chile sea el mejor lugar para trabajar entre las empresas de mayor tamaño, y esto dicho por nuestros equipos.

Creemos que este Plan Estratégico nos llevará a consolidar nuestro liderazgo en el sistema financiero, en materia de tamaño en los negocios relevantes y rentabilidad. El 2012 hemos comenzado a dar pasos decisivos en esta dirección.

Para ello hemos definido un conjunto de acciones centradas en torno a tres grandes objetivos estratégicos: mejorar sustancialmente la calidad de servicio y la satisfacción de nuestros clientes; desarrollar y gestionar un nuevo modelo de Banca Comercial, con un enfoque más retail; y, gestionar el desarrollo de las personas, cuidando el ambiente laboral. Lo anterior sin dejar de lado el manejo eficiente del negocio y un enfoque conservador en riesgos, características permanentes en nuestra gestión.

En línea con el primer objetivo de nuestro Plan Estratégico, durante el año se registraron sostenidos avances en materia de calidad de servicio. Es así como los reclamos a la Superintendencia de Bancos alcanzaron a 3,4 por cada 10.000 deudores, según cifras a diciembre de 2012, las últimas disponibles. Esta cifra representa una baja importante respecto de los 4,3 reclamos por cada 10.000 deudores registrados a diciembre de 2011 y coloca a Santander Chile como la segunda institución financiera con menor tasa de reclamos entre los bancos de mayor tamaño. De igual forma, los días de respuesta para

atender un reclamo ante la Superintendencia de Bancos pasaron de 13 en promedio a diciembre de 2010, a 6 en diciembre de 2012, siendo Santander el Banco que más rápido responde a sus clientes.

El camino para mejorar nuestra calidad no ha estado ni estará exenta de dificultades. Por ejemplo, a finales de octubre pasado se registró una incidencia que afectó el sistema de pagos masivos del Banco. Inmediatamente se pusieron en marcha los planes de contingencia para resolver la situación. Además, el Banco, en forma proactiva, se acercó a los organismos reguladores y de protección del consumidor, explicando la situación y los planes de acción adoptados. Posteriormente se compensó a los clientes afectados por los perjuicios que pudieran haber sufrido por esta causa. Junto a lo anterior, el Banco reforzó los sistemas de control y planes de contingencia para minimizar la ocurrencia de estos casos en el futuro. Quisiera destacar y agradecer el gran trabajo y compromiso de nuestros equipos para superar la situación lo más rápido posible. Lo anterior, junto con los avances antes mencionados, refleja el compromiso serio y decidido del Banco por mejorar la calidad de atención a nuestros clientes.

Los esfuerzos por mejorar la calidad de nuestra atención también se ven reflejados en la satisfacción de los clientes con el servicio brindado por los distintos canales de atención. Es así como la satisfacción con la red de sucursales muestra una mejora de casi 4 puntos porcentuales en el año, mientras que el canal Internet y el Call Center mantienen una alta satisfacción general, ambas por sobre el 90%.

En línea con el segundo objetivo estratégico de nuestro Plan al 2015, el año pasado se lanzaron diversas iniciativas durante el año. Una de las más relevantes fue el llamado Proyecto de Transformación Comercial que busca robustecer nuestro modelo de negocios en Banca Comercial y consolidar el liderazgo de Banco Santander entre las personas y Pymes. Este modelo coloca al cliente en el centro de la estrategia, con una

oferta de valor clara y adecuada a cada segmento y modelos de atención diferenciados. Como parte de este esfuerzo, se ha mejorado la segmentación de la base de clientes, mientras que la oferta de productos y planes se simplificó fuertemente. De esta forma se estructuró una oferta con productos y servicios simples, orientados hacia la multicanalidad y adecuados para cada segmento.

Otro pilar de nuestra transformación es potenciar la venta de préstamos pre-aprobados, los que pasaron de 35,4% a 43,8% del total de préstamos de consumo vendidos el 2012. En la misma línea, otra de las palancas implementadas fue la derivación de las transacciones hacia canales remotos y el impulso a la auto-atención. Estas iniciativas implicaron el reforzamiento de las capacidades transaccionales de los canales alternativos (Internet, telefonía VOX y cajeros automáticos) así como dotar de mayores atribuciones a VOX para resolver directamente situaciones comerciales y de servicio post-venta. A diciembre de 2012, las transacciones realizadas por canales complementarios alcanzaron cerca del 75% de las transacciones totales, en tanto que la venta de préstamos efectuada por estos canales pasó de un 20% del total a diciembre 2011 a un 25% del total al cierre del ejercicio.

En lo referente al 3er objetivo estratégico, la mejor gestión de los equipos humanos, el año 2012 se lanzó el programa VIVE. Esta iniciativa, que se suma a los programas ya existentes, busca generar un cambio cultural en la organización en relación al uso del tiempo y mejorar la calidad laboral y de vida de los empleados. Los resultados de la última Encuesta de Clima Interno, que alcanza un 73% de satisfacción neta, la más alta de los últimos tres años, junto con un alto compromiso e identificación de parte de los empleados, es reflejo de los esfuerzos que continuamente realiza el Banco por estar entre los mejores lugares para trabajar así como del alto compromiso de los empleados con Banco Santander.

Lo anterior ha sido corroborado por el ranking que anualmente elabora Great Place to Work, que nos sitúa segundo en satisfacción entre las empresas chilenas con más de 5.000 empleados, según ya se comentara.

Esto nos lleva a la última parte de mi presentación, las perspectivas y focos de gestión del 2013.

Si bien la situación económica europea aún está lejos de resolverse y los temores respecto a sus potenciales efectos adversos sobre la economía global persisten, esperamos un crecimiento de la economía chilena en torno al 5,2%, impulsada nuevamente por el consumo privado. La inflación debiera mantenerse dentro del rango meta del Banco Central y por encima de la registrada el año pasado, en tanto el desempleo mantendría los niveles históricamente bajos que ha alcanzado últimamente.

Estas variables nos hacen pensar que los préstamos a nivel de la industria bancaria podrían crecer entre un 11 y un 12% en términos nominales durante el ejercicio 2013, lo que sin duda es un buen desempeño para la industria.

Estimamos que Banco Santander puede aprovechar el favorable contexto económico, aunque hay riesgos que aún subsisten. En lo que respecta al margen de interés neto, el 2013 debiera reflejar un mayor crecimiento en los préstamos, especialmente enfocados en personas de ingresos medios y altos, pymes y empresas, a la par de un costo de fondos estable (no esperamos movimientos de magnitud en la tasa de política monetaria). El riesgo es la reducción de las Tasas Máximas Convencionales que podría implementarse durante este año, impactando negativamente el negocio con los clientes de rentas medias y las Pymes de menor tamaño.

En lo que respecta al riesgo de crédito, luego de los esfuerzos desplegados durante el ejercicio anterior y el foco de crecimiento en préstamos ya mencionado, vemos una morosidad bajo control con costo del crédito (es decir, el gasto en provisiones sobre los préstamos totales) mejorando paulatinamente durante el año. Esto impactaría positivamente en los márgenes netos de provisiones.

Por su parte, las comisiones presentarían un crecimiento más bien acotado, impactadas por la entrada en vigencia a finales del año pasado de la normativa sobre seguros asociados a operaciones hipotecarias. Con todo, la expansión de la base de clientes y el empuje hacia el cruce de productos deberían compensar en parte lo anterior.

Mantendremos nuestro foco en la eficiencia y ganancias de productividad, parte integral de nuestra gestión. Invertiremos en mejorar nuestra tecnología y la calidad de servicio a nuestros clientes, pero sin descuidar el control de los gastos.

Finalmente, la reforma tributaria implicará un impacto en términos de mayores impuestos pagados en relación al año anterior, lo que perjudicará el crecimiento de la utilidad neta del año.

En definitiva, creemos que Santander Chile irá mejorando gradualmente su desempeño durante el año al ir aumentando su crecimiento y las diversas iniciativas del Plan Estratégico comienzan a madurar y dar sus primeros frutos.

En términos más específicos, hemos presupuestado un crecimiento de los préstamos totales para Banco Santander en línea con la industria, lo que significa un aumento de nuestra inversión crediticia por sobre los US\$4.000 millones. Este crecimiento correspondería en un 40% a préstamos a personas y el resto en préstamos a las empresas en general y a las Pymes en particular.

Para lograr estos objetivos tenemos definido un plan de inversiones en torno a los US\$ 465 millones para el período 2013-2015, según anunciáramos en pasadas Juntas de Accionistas y que hemos ido ejecutando de acuerdo a lo proyectado. Estas inversiones están destinadas principalmente a la expansión de la red de distribución - con un foco especial en los canales alternativos tipo Internet, cajeros automáticos y call center -, mejoras en tecnología y programas para mejorar la calidad de servicio.

Para solventar adecuadamente lo anterior y mantener al mismo tiempo una adecuada base de capital, como hemos hecho consistentemente en el tiempo, se hace necesario capitalizar parte de las utilidades del ejercicio 2012. Es así como el Directorio propondrá a esta Junta destinar, al igual que hiciéramos el año pasado, el 40% de las utilidades del ejercicio 2012 a incrementar las reservas.

De aprobarse esta proposición, se repartiría el 60% restante de la utilidad del 2012 en la forma de dividendos, con lo que el pago que recibirían por este concepto nuestros accionistas el 2013 alcanzaría a \$1,23526251 por acción. Este monto implicaría, tomando el precio de cierre de la acción al día viernes pasado, una rentabilidad sobre ese precio de 3,95%, la que está en la parte alta del retorno ofrecido por otras acciones de sociedades anónimas abiertas.

Señores accionistas: somos un Banco con una trayectoria de liderazgo y una gestión que busca la excelencia, y siempre buscamos perfeccionar nuestra labor. Tenemos una visión positiva del país y de la banca, aunque es muy probable que durante 2013 se mantenga la incertidumbre en algunas economías, lo que generaría volatilidad en los mercados, y continúe la presión regulatoria a nivel local. No obstante, creemos que Banco Santander Chile se ha preparado adecuadamente para enfrentar los nuevos cambios y desafíos. Contamos con un Plan Estratégico desafiante, un equipo humano de primer nivel, un

Directorio profesional de reconocida trayectoria y mayormente externo, y el apoyo del Grupo Santander, para así cumplir nuestra visión de ser un referente de calidad en el país, tener la mejor banca comercial y ser el mejor lugar para trabajar para nuestros equipos.

Muchas gracias,”

A continuación el Presidente ofrece la palabra a los señores accionistas sobre la materia que se está tratando. El Presidente expresa que primero se recibirán todas las preguntas y luego se responderán una a una.

Toma la palabra don **Luis Gardeweg**, se dice que se ha mejorado la eficiencia del banco, a mejorado realmente, las cartolas del Banco que antes llegaban por internet en 12 días hoy están llegando en 5 días, desconozco eso sí el por qué no pueden llegar el día 1° o 31 como ocurre en el banco de Chile. Otra pregunta que a la fecha no he tenido respuesta y espero que ahora si la tenga, es respecto del por qué a las comisiones por el retiro de dinero en el exterior con tarjeta de débito, subieron de 2,50 dólares a 8 dólares (300%) más IVA, cosa completamente fuera de mercados, así por ejemplo el Banco de Chile cobra 2,50 dólares, que es lo que antiguamente cobraba el Banco Santander hasta el año 2011. Por último, como representante de la cooperativa vitivinícola de Cauquenes nos ofrecieron un crédito, luego nos solicitaron antecedentes, para que posteriormente nos lo rechacen, haciéndonos perder el tiempo.

Pide la palabra don **Jorge Cisternas**, felicitarlos por los aspectos positivos indicados en la cuenta, sin embargo hay aspectos positivos que no se indicaron, como por ejemplo el financiamiento a las Fundaciones. Agrega sin embargo, que hay una cosa complicada o peligrosa, cual es, que en el mes de febrero salió un artículo en el diario el Mostrador en donde se cuestiona un producto “Alivio Hipotecario”, mediante el cual a una serie de clientes, que no se encontraban al día en el pago del dividendo, se les había ofrecido un

crédito adicional a una tasa de crédito de consumo, produciendo un descontento o una situación problemática, donde existiría una demanda interpuesta, lo cual deja al Banco en una posición de extrema vulnerabilidad ante la opinión pública, donde la ciudadanía le está exigiendo a la elite política una mayor fiscalización a la banco y al retail.

Don **Sergio Tobar**, quien plantea la notable mejoría que ha sufrido la Corredora de Bolsa del Banco, encabezada por su Gerente General, Ignacio Pérez Alarcon, felicitando de igual manera a quien lleva el registro de accionistas del Banco, Pedro Gallardo, destacando la actitud receptiva del departamento que dirige Laureano Cuesta, siendo promisorio que esos canales que no siempre estuvieron abiertos y receptivos, hoy día lo estén colocando al Banco en una situación de liderazgo en la industria. Finalmente felicitó al Banco por la acción solidaria en materias fundamentalmente de servicios al país, educación. Agrega que está claro que el Banco es un negocio, pero cuando se prioriza en esas acciones sociales se es un mejor Banco. Termina deseando suerte al plan estratégico presentado, que no le cabe duda que sabrá combinar la prudencia con el riesgo.

Posteriormente don **Cristian Monasterio**, indica que sus acciones se encuentran en la Corredora del Banco, uniéndose a las felicitaciones formuladas anteriormente, destacando la buena información que recibe de ella. Agrádese a Pablo Correa por los estudios de research, y al Director del Banco Roberto Méndez, con quien estuvo en la mañana en un seminario de Universia, destacando que después de Codelco viene el Banco Santander como mejor empresa para trabajar.

Interviene don **Ricardo Toso**, indica que sin el ánimo de aparecer muy crítico, y a pesar de que el Banco ha funcionado bastante bien en algunos temas, le preocupa lo que dice relación con los resultados del Banco en los últimos 3 años, siendo que el país ha tenido un crecimiento sostenido del 5%, y lamentablemente la utilidad por acción ha ido en

franca decaída, 2,5/ 2,3/ 2,2, este año. Indica que si se analiza el resultado del 1° trimestre del Banco este año, es absolutamente preocupante, donde muestra utilidades inferiores en un 31% al año pasado, que ya eran bajas, el índice de eficiencia, que hay que reconocer que el 40% es un índice bastante satisfactorio para el promedio de la banca, no hay que olvidarse que hace tres años a tras dicho índice era del 35% o menos, habiendo en consecuencia un deterioro operativo en el tiempo, lo que como accionista le preocupa. Agrega que tal como indico el año pasado, la comparación del Banco no debe realizar ni contra el IPSA, que está compuesto por empresas de luz, agua, retail, etc., o con el promedio de la industria, sino más bien con la competencia relevante, por tamaño, colocaciones, etc., es decir el Banco de Chile.

Finalmente don **Ignacio Olaeta**, señala que para el segmento Pyme y mediana empresa tomar una relación con el Banco, suele ser difícil, principalmente por qué está pasa por el otorgamiento de un crédito, y por lo tanto, indica que sería mejor realizar una captación rápida de clientes ofreciendo otros servicios distintos al crédito, cobrando lógicamente comisiones por ello, y luego ir a un segundo paso que sería el otorgamiento del crédito. De ésta manera, la entrada al Banco de las Pymes y medianas empresas no sería únicamente en base al otorgamiento de créditos, y por lo tanto, por ejemplo para la apertura de una cuenta corriente no sería necesario solicitar demasiada documentación (balances).

No habiendo más intervenciones el Presidente agradece a los señores accionistas todas sus preguntas y pasa a responderlas:

Respecto al problema de Luis, el señor Presidente le da la palabra al señor Gerente General, Claudio Melandri, quien le solicita al Gerente de Tecnología, don Ángel Rebolledo, presente en la sala, que informe sobre el procedimiento de envío de cartolas. Al respecto, el señor Rebolledo indica que el proceso concluye el fin de mes, y por tanto,

el Banco se encuentra capacitado para poder emitir las cartolas al día siguiente de manera automática. Agrega que, se revisará nuevamente con el canal de internet, a fin de poder colocar las cartolas a la disposición de los clientes en los plazos solicitados. En relación al rechazo del otorgamiento del crédito para la cooperativa vitivinícola de Cauquenes y el cobro de comisiones en el exterior, el Sr. Gerente General, indica que toma nota de ambas situaciones para efectos de investigar lo ocurrido, con el objeto de poder otorgar una respuesta adecuada de lo sucedido en los próximos días.

En relación a lo señalado por don Luis Cisternas, señala el señor Presidente que su intervención contiene dos partes, la primera en relación a que no han sido destacados los aspectos positivos de ayuda a la comunidad que realiza el Banco, y la segunda se refiere al artículo de prensa del Diario el Mostrador, en donde se cuestiona un producto “Alivio Hipotecario”.

En cuanto a la primera, el señor Presidente señala que efectivamente no se destacaron suficientemente los aspectos positivos, lo que obedece a una omisión de su parte. Destaca que efectivamente el Banco realiza innumerables aportes (no monetarios) y acciones en ayuda de la comunidad, así por ejemplo, el Banco en su conjunto (Directores, Gerente General y empleados) participan activamente en un Techo para Chile, en el tema educacional (Universidades), mujer microempresaria, donde el año 2012 se presentaron 30.000 mujeres al programa de Arica Punta Arenas. Agrega el señor Presidente que, en resumen se realizan muchas labores de responsabilidad social, y que para este año se está trabajando en un programa de educación financiera.

Para el segundo punto de la pregunta, le solicita al señor Gerente General, Claudio Melandri que informe sobre este tema. El señor Claudio Melandri señala que el Banco siempre ha estado al lado de sus clientes, tanto en la crisis de Lehman Brothers de 2008, como al día siguiente del terremoto de 2010. Indica que el producto lo contrataron 6.500

clientes, habiendo 70 clientes, del universo de 6.500 clientes, que entablaron acciones legales. En cuanto a las características del producto, el señor Melandri señala que el objetivo era aliviar en dividendo hipotecario de los clientes, bajando su deuda en un 25% a través de un crédito bullet a 4 o 5 años plazos, en pesos nominales, (la autoridad nos ha requerido información al respecto y no hemos tenido problema respecto a la transparencia y la forma en que operó éste producto), , por lo que, no hay que fijarse en lo que el cliente dejó de pagar por el remanente o saldo del 75% (ahí está la confusión), porque la disminución viene por el total del plazo residual del crédito hipotecario, si se suma lo que tiene que repactar el cliente a raíz del crédito bullet más el crédito hipotecario, el cliente termina pagando menos, lo que se encuentra demostrado matemáticamente. Dicho lo anterior, concluye señalando que los clientes que se han acercado al Banco y han manifestados inconvenientes con el producto desde el punto de vista de su tasa de interés, a todos se les ha dado solución conforme a su capacidad de pago de manera de no perjudicarlos, sino por el contrario, ayudarlos en función de los ingresos que perciben.

El señor Presidente respecto a los comentarios positivos formulados por el señor Tobar, señala que los agradece, y toma nota para transmitírselos, a través del Gerente General, a Ignacio Pérez, Pedro Gallardo y Laureano Cuesta.

En relación a los positivos comentarios formulados hacia la Corredora por el señor Monasterio, señala el señor Presidente que toma nota de ellos para efectos de retransmitirlos a los directivos correspondientes.

En relación a las preocupaciones manifestada por el señor Ricardo Toso, en relación a los resultados del Banco de los últimos tres años, a que debemos compararnos con el Banco de Chile más que con el IPSA, el señor Presidente señala que precisamente de acuerdo a lo planteado el año pasado por el mismo señor Toso, es que este año la

presentación en el apartado rentabilidad y eficiencia, contiene la comparación con el Banco de Chile, Banco BCI y la industria en su conjunto. Agrega el señor Presidente que en cuanto a la primera preocupación, es efectivo que el Banco de Chile lo ha hecho mejor estos dos últimos años, principalmente por el Banco Santander se ha visto afectado por la presión regulatoria y en materia de provisiones al ser un Banco más retail que empresas. Solicita por tanto, al señor Gerente General, Claudio Melandri, que informe sobre lo que está realizando la administración al respecto. El señor Claudio Melandri señala que efectivamente estos dos últimos años el Banco de Chile ha estado por sobre el Banco Santander en la utilidad, si aclarando que la composición del market cap del Banco Santander es distinta a las del Banco Chile o BCI, la cual se encuentra más orientada al retail. Por otra parte, nos afectan más en el margen, las regulaciones, limitación para subir comisiones en los productos retail, y también en la licitación de seguros, los cambios efectuados por el Banco en el modelo de riesgo hacia modelos más avanzados de acuerdo a las nuevas exigencias de Basilea III, pasando nuestros modelos de castigo a pérdidas esperadas, que tiene un mayor costo, teniendo en consecuencia en los últimos dos años un cargo a resultados superior a 200 millones de dólares. Agrega que un tercer aspecto es que Banco Santander es conservador en materia de liquides y cuidado del capital, teniendo la estructura más sólida del mercado, lo que genera un cargo a resultado de 60 millones de dólares.

Finalmente el señor Presidente se refiere a la sugerencia formulada por don Ignacio Olaeta, respecto a la captación de Pymes y medianas empresas a través de productos distintos al crédito, de manera de cobrar por ellos, y luego en una segunda etapa otorgarles crédito, a lo que manifiesta que tiene toda la razón, se toma nota de ello para transmitirles a los equipos comerciales.

El Presidente señala que no habiendo más intervenciones, propone a la Junta la aprobación de la Memoria, el Balance General y los Estados Financieros Consolidados,

las Notas y el Dictamen de los Auditores Externos Deloitte Auditores y Consultores Limitada, lo que se aprueba por los accionistas presentes.

Se deja constancia en la presente acta de las siguientes declaraciones: del representante de **Banco Itaú por cuenta de terceros** quien aprueba por 1.236.094.852 acciones, se abstiene por 1.992.086.866 acciones y no se manifiesta por 252.459.203 acciones. Del representante de **Banco de Chile por cuenta de terceros** quien aprueba por 1.157.486.617 acciones, se abstiene por 23.930.661 acciones y no vota por 2.075.110.565 acciones. Del representante de **Banco Santander-Chile por cuenta de inversionistas extranjeros** por 1.549.538.894 acciones a favor y se abstiene por 51.566.229 acciones. Del representante de **JP Morgan Chase ADR** por 19.986.376.800 acciones a favor, se abstiene por 2.406.173 y no vota por 9.948.873.098 acciones.

DESTINO DE LA UTILIDAD Y REPARTO DE DIVIDENDOS.

Señala el Presidente que, como se ha expresado anteriormente, las utilidades líquidas del ejercicio correspondiente al año 2012 (que se denominan en los estados financieros “Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales del Banco”, según las nuevas normas contables IFRS), ascendieron a \$ 387.967.391.912. Se propone distribuir, por las razones señaladas en la presentación inicial, el 60% de dichas utilidades, ascendentes a la suma de \$232.780.435.147, la cual dividida por el número de acciones emitidas corresponde a un dividendo de \$1,23526251 por cada acción, el que se pagará a partir del día de mañana a los accionistas inscritos en el Registro de Accionistas del Banco a la medianoche del día 24 de abril del presente año. Asimismo, se propone a esta Junta que el 40% restante de las utilidades del ejercicio, ascendente a la suma de \$155.186.956.765, sea destinado a incrementar las reservas del Banco. El saldo final de la cuenta de patrimonio, una vez distribuida la utilidad señalada, ascenderá a la suma de \$2.053.535.069.664.

A continuación el Presidente ofrece la palabra a los señores accionistas sobre la materia que se está tratando.

No habiendo intervenciones, este punto de la tabla es aprobado por la junta de accionistas.

El señor Secretario deja constancia que se ha recibido carta de don Amitti Pilowsky, quien manifiesta que es de la opinión que se debe repartir el 100% de las utilidades, y no el 60% como se ha propuesto.

Se deja constancia en la presente acta de las siguientes declaraciones: del representante de **Banco Itaú por cuenta de terceros** quien aprueba por 3.228.181.718 acciones y no se manifiesta por 252.459.203 acciones. Del representante de **Banco de Chile por cuenta de terceros** quien aprueba por 1.181.417.278 acciones y no vota por 2.075.110.565 acciones. Del representante de **Banco Santander-Chile por cuenta de inversionistas extranjeros** por 1.601.105.123 acciones a favor y no vota por las demás. Del representante de **JP Morgan Chase ADR** por 22.117.438.800 acciones a favor, en contra por 114.800, se abstiene por 274.996.800 y no vota por 7.545.105.671 acciones.

DESIGNACIÓN DE AUDITORES EXTERNOS PARA EL EJERCICIO 2013.

El Presidente indica que según el orden de la tabla corresponde a la Junta nombrar anualmente una firma de auditores externos de acuerdo con las normas legales, con el objeto de informar el balance general y los estados financieros y cumplir lo dispuesto por la ley, en lo tocante al ejercicio social del año 2013, conforme lo ordena efectuar el Artículo Cuadragésimo de los estatutos sociales.

Señala que el Comité de Directores y Auditoría, en sesión de fecha 18 de marzo pasado, acordó proponer al directorio, y éste a su vez aprobó, mantener a la firma Deloitte Auditores y Consultores Limitada, quienes auditaron los estados financieros correspondientes al ejercicio anterior, teniendo en cuenta para ello los siguientes aspectos:

- 1) El buen desempeño profesional que ha tenido esta firma de auditores, con especial énfasis en su independencia en los análisis;
- 2) El prestigio de Deloitte en el mercado, cuyo trabajo profesional no ha sido cuestionado, en Chile ni en el extranjero, y tampoco ha aparecido vinculada a los casos de empresas en situación financiera irregular, de público conocimiento;
- 3) Rotación en el socio que lidera el equipo profesional de la firma auditora, encargado de la atención del banco. A contar del ejercicio 2010 se cambió el socio responsable. Este tipo de cambio está contemplado en las normas de la SEC, para asegurar la independencia y objetividad de la persona a cargo de la auditoría.
- 4) Por último, los honorarios que se nos han propuesto son razonables, considerando los valores de mercado para empresas bancarias de tamaño similar al nuestro.

El Presidente ofrece la palabra a los señores accionistas. Interviene César Fernández en representación de AFP Habitat, quien manifiesta que atendida la relevancia de la situación y atendida la fe pública es deseable que cada cierto tiempo se produzca una rotación de la firma auditora, periodo que no debiese superar los cinco años y dado que la firma de auditoría propuesta ha superado dicho periodo, rechaza el punto.

El señor Presidente solicita a Lisandro Serrano, miembro del Comité de Directores y Auditoría que explique la experiencia sobre este tema. El señor Serrano indica que este es tema muy debatido en la industria, estima que el cambio en sí no genera beneficios, al contrario tiene costos, en donde requiere grados de aprendizajes altos, no terminando de conocer realmente al cliente. Agrega que lo que la SEC acepta los cambios o rotación de los equipos al interior de las empresas de auditoría, después de un cierto plazo.

El accionista Ignacio Olaeta, plantea que la presentación de la elección de la empresa auditora es una de las más débiles que le ha tocado ver, no habiendo exposición y propuesta de otras firmas auditoras, sobre todo en cuanto a los costos de éstas.

Finalmente el señor Presidente señala que este es un tema largamente debatido, que el Comité de Directores y Auditoría, formado por miembros de reconocida trayectoria, propuso al Directorio mantener a esta firma, el Directorio está de acuerdo con ello, y que si bien el tema del costo no es un tema menor, en este aspecto se han cuidado muy bien los costos, para lo cual se solicita al Gerente de Contabilidad comentar los costos por igual número de horas para el año 2013. El señor Felipe Contreras comenta que para este año los honorarios, tomando en cuenta en mismo número de horas y no perdiendo la calidad en el trabajo, bajan un 5%.

No habiendo más intervenciones, se aprueba la designación de Deloitte Auditores y Consultores Limitada, como auditores para el periodo 2013, sin perjuicio de los votos en contra antes señalados y dejando constancia en la presente acta de las siguientes declaraciones: del representante de **Banco Itaú por cuenta de terceros** quien aprueba por 2.772.213.507 acciones, en contra por 441.858.239, se abstiene por 14.109.972 y no se manifiesta por 252.459.203 acciones. Del representante de **Banco de Chile por cuenta de terceros** quien aprueba por 1.095.789.752 acciones, vota en contra por 66.456.421, se abstiene por 19.171.105 y no vota por 2.075.110.565 acciones. Del representante de **Banco Santander-Chile por cuenta de inversionistas extranjeros** por 1.589.565.735 acciones a favor, vota en contra por 11.539.388 y no vota por las demás. Del representante de **JP Morgan Chase ADR** por 20.871.259.600 acciones a favor, vota en contra por 377.048.400, se abstiene por 1.144.242.400 y no vota por 7.545.105.671 acciones.

DESIGNACIÓN DE CLASIFICADORES PRIVADOS DE RIESGO.

El Presidente propone a los accionistas mantener los servicios de los clasificadores privados de riesgo “Fitch Ratings” y “Feller-Rate Clasificadora de Riesgo” para la clasificación del Banco.

Indica que las empresas clasificadoras antes señaladas, cumplen con todos los requisitos de independencia, experiencia y trayectoria necesarios para desempeñar las funciones de clasificación del Banco. Asimismo, cuentan con la debida acreditación ante los organismos fiscalizadores y el valor propuesto por sus servicios es competitivo.

El Presidente ofrece la palabra a los señores accionistas y sin haber intervenciones se aprueba la proposición por los accionistas presentes.

Se deja constancia en la presente acta de las siguientes declaraciones: del representante de **Banco Itaú por cuenta de terceros** quien aprueba por 3.214.071.746 acciones, se abstiene por 14.109.972 y no se manifiesta por 252.459.203 acciones. Del representante de **Banco de Chile por cuenta de terceros** quien aprueba por 1.162.246.173 acciones, se abstiene por 19.171.105 y no vota por 2.075.110.565 acciones. Del representante de **Banco Santander-Chile por cuenta de inversionistas extranjeros** por 1.589.587.304 acciones a favor, vota en contra por 938.203 y se abstiene 4.579.616 acciones.. Del representante de **JP Morgan Chase ADR** por 21.218.132.000 acciones a favor, vota en contra por 114.000, se abstiene por 1.174.304.400 acciones y no vota por 7.545.105.671 acciones.

NOMBRAMIENTO DEFINITIVO DE DIRECTOR SUPLENTE.

En sesión ordinaria de directorio celebrada el 28 de mayo de 2012, el Directorio tomó conocimiento de la renuncia de don Juan Manuel Hoyos al cargo de Director Suplente.

Por su parte, el 24 de julio de 2012, se designó en dicho puesto a don Juan Pedro Santa María Pérez, quien se desempeñaba como Director Jurídico del Banco.

Juan Pedro Santa María es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha sido Director Jurídico Corporativo Grupo Santander en Chile y Fiscal del Banco Santander Chile, Fiscal del Banco O'Higgins y Fiscal del Banco Santiago. Ha sido Presidente del Comité Jurídico de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras por más de 20 años y Presidente pro tempore del Comité de Derecho Financiero de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). Es miembro del Consejo Académico del Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux y miembro del Consejo del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago de la Cámara de Comercio de Santiago.

Conforme a lo establecido en la cláusula vigésima primera de los Estatutos del Banco Santander-Chile, corresponde a la Junta el nombramiento definitivo de Director Suplente.

Por lo anterior, se propone a esta Junta pronunciarse por aclamación sobre la propuesta de ratificar y nombrar definitivamente hasta la próxima Junta de Accionistas en que corresponde la elección completa del Directorio, a don Juan Pedro Santa María Pérez como director suplente.

El señor Presidente ofrece la palabra a los señores accionistas. Interviene Jervis Chamal en representación de AFP Provida, dejando constancia de su rechazo a la proposición.

No habiendo más intervenciones, se aprueba por la junta de accionistas el nombramiento definitivo de don Juan Pedro Santa María Pérez como director suplente, sin perjuicio del voto en contra antes señalado, y dejando constancia en la presente acta de las siguientes

declaraciones: del representante de **Banco Itaú por cuenta de terceros** quien aprueba por 3.221.034.351 acciones, vota en contra por 7.147.367 y no se manifiesta por 252.459.203 acciones. Del representante de **Banco de Chile por cuenta de terceros** quien aprueba por 1.171.571.691 acciones, vota en contra por 9.845.587 y no vota por 2.075.110.565 acciones. Del representante de **Banco Santander-Chile por cuenta de inversionistas extranjeros** por 1.556.125.746 acciones a favor, vota en contra por 40.399.761 acciones y se abstiene por 4.579.616 acciones. Del representante de **JP Morgan Chase ADR** por 22.083.543.200 acciones a favor, vota en contra por 1.986.400 acciones, se abstiene por 307.220.800 acciones y no vota por 7.544.905.671 acciones.

REMUNERACION DEL DIRECTORIO.

Se propone a la junta en este punto no modificar lo aprobado en Junta Ordinaria de Accionistas del Banco celebrada el día 24 de abril de 2012, esto es, mantener el honorario mensual de cada director del Banco en 230 Unidades de Fomento y por el hecho de integrar uno o más comités, excluido el Comité de Directores y Auditoría, la suma de 30 Unidades de Fomento mensuales, sin perjuicio de las sumas que se pudieran pagar por asesorías específicas en materias de su especialidad.

En caso del Presidente del Directorio y de cada uno de los Comités, dichos honorarios son el doble de las sumas mencionadas y en el caso de los Vicepresidentes se aumentan en un 50%.

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

Se propone en consecuencia mantener la remuneración en los términos expuestos.

El señor Presidente ofrece la palabra a los señores accionistas y sin haber intervenciones se aprueba la proposición por los accionistas presentes.

Se deja constancia en la presente acta de las siguientes declaraciones: del representante de **Banco Itaú por cuenta de terceros** quien aprueba por 2.745.008.533 acciones, se abstiene por 483.173.185 acciones y no se manifiesta por 252.459.203 acciones. Del representante de **Banco de Chile por cuenta de terceros** quien aprueba por 1.162.246.173 acciones, se abstiene por 19.171.105 acciones, y no vota por 2.075.110.565 acciones. Del representante de **Banco Santander-Chile por cuenta de inversionistas extranjeros** por 1.595.587.304 acciones a favor, vota en contra por 938.203 acciones y se abstiene por 4.579.616 acciones. Del representante de **JP Morgan Chase ADR** por 21.217.877.200 acciones a favor, vota en contra por 318.400 acciones, se abstiene por 1.174.354.800 acciones y no vota por 7.545.105.671 acciones.

**INFORME DEL COMITÉ DE DIRECTORES Y AUDITORÍA.
DETERMINACIÓN DE LA REMUNERACIÓN DE SUS MIEMBROS Y DEL
PRESUPUESTO DE GASTOS PARA SU FUNCIONAMIENTO.**

Durante el año 2012 el Comité de Directores y Auditoría estuvo integrado por los directores señores don Carlos Olivos (Presidente del Comité), Víctor Arbulú (Primer Vicepresidente) y Lisandro Serrano Spoerer, (Segundo Vicepresidente) actuando como Secretario del Comité don Juan Pedro Santa María.

El señalado Comité celebró 12 sesiones dejando constancia en actas de las materias por él conocidas y de sus acuerdos. Los principales temas a los que se abocó durante el año 2012, están señalados en las páginas 106 y siguientes de la Memoria. El Comité incurrió en gastos durante el año 2012 por concepto de: (i) remuneración de sus miembros; y (ii) contratación de asesorías especializadas por un valor total de 450 Unidades de Fomento.

Con respecto al presupuesto de gastos de funcionamiento de este Comité, que de acuerdo con la ley debe determinarse por la Junta Ordinaria de Accionistas, se propone a esta junta la cantidad equivalente a 7.200 Unidades de Fomento. Esta propuesta considera la parte de la remuneración que la ley exige pagarles a los miembros del Comité por su desempeño en él, según ya se indicó.

Después de haber sido ofrecida la palabra, sin haber intervenciones se aprueba la proposición por los accionistas presentes.

Se deja constancia en la presente acta de las siguientes declaraciones: **Banco Itaú por cuenta de terceros** por 3.117.357.096 acciones a favor, 1.225.664 acciones en contra, se abstienen por 109.598.958, y no se manifiestan 252.459.2038 acciones. Del representante de **Banco de Chile por cuenta de terceros** quien aprueba por 1.130.664.523 acciones, se abstiene por 50.772.755, y no votan por 2.075.110.565 acciones. **Banco Santander-Chile por cuenta inversionistas extranjeros** por 1.595.587.304 acciones a favor, en contra por 938.203, se abstiene por 4.579.616 acciones. **JP Morgan Chase ADR** por 20.251.242.800 acciones a favor, en contra 495.279.200 acciones, con la abstención de 1.646.028.400 acciones y no votan por 7.545.105.671 acciones.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS Y HECHOS ESENCIALES.

El Presidente señala que corresponde dar a conocer a esta junta los actos y contratos que el banco ha celebrado con partes relacionadas, entendiendo por tales a las personas vinculadas a su propiedad o gestión.

El detalle de estas operaciones efectuadas en el ejercicio del año 2012, constan en la nota 37 de los estados financieros consolidados del banco. Se hace presente que todas estas

operaciones se han realizado en condiciones de mercado, aprobadas por el Comité de Directores y Auditoría y cumpliendo con las normas que las rigen.

El secretario les dará cuenta de estas operaciones:

Hace uso de la palabra el Secretario detallando las operaciones con partes relacionadas que conoció el Comité de Directores y Auditoría y el Directorio.

Con relación a las operaciones con partes relacionadas estas corresponden principalmente a contratos de tecnología con Isban España, Isban Brasil y Produban, 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 son los siguientes:

- a. El 28 de marzo se comunicó la aprobación de Contratos de tecnología con ISBAN España, para el servicio de mantenimiento correctivo y evolutivo y herramientas Analíticas para Sistemas de Información de Gestión, por la suma total de 821.340 Euros.
- b. El 24 de abril se aprobó por parte del Directorio dos contratos de tecnología con Isban España y Produban, con un costo anual de 120.000 Euros;

- c. El 20 de junio se comunicó la aprobación de contratos de tecnología con Isban España, Isban Brasil y Produban, para tener una línea de comunicación para el procesamiento de datos, con un costo anual de 1.517.000 Euros;
- d. El 25 de septiembre se aprobó por parte del Directorio contratos de tecnología con Isban España, para la elaboración presupuestaria y diversas mejoras en los procesos de mantenimiento de algunos programas, por un costo anual de 656.893 Euros;
- e. El 30 de octubre se comunicó la aprobación de dos contratos de tecnología con Isban y con Produban con un costo de cada uno de ellos de aproximadamente 1.000.000 Euros.

Por otra parte, los Hechos Esenciales del año 2012 fueron informados oportunamente a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, a la Superintendencia de Valores y Seguros y las Bolsas de Valores del país. Los Hechos Esenciales comunicados, además de las correspondientes operaciones con partes relacionadas, fueron los siguientes:

- El acuerdo de citación a Junta Ordinaria de Accionistas para el 24 de abril de 2012, con el objeto de tratar, entre otras materias, la proposición del Directorio de distribuir un dividendo de \$1,38527763 por acción, correspondiente al 60% de las utilidades del ejercicio 2011, y destinar el 40% restante a incrementar las reservas del Banco.
- El acuerdo en Junta Ordinaria de Accionistas del pago del dividendo referido, a realizarse a contar del día 25 de abril del 2012.
- Con fecha 28 de mayo, se comunicó la renuncia de don Juan Manuel Hoyos Martínez de Irujo al cargo de Director Suplente en Banco Santander Chile.

OTRAS MATERIAS QUE SEAN COMPETENCIA DE LA JUNTA.

El Presidente ofrece la palabra sobre cualquier otra materia que sea competencia de la Junta. No hay intervenciones.

REDUCCIÓN A ESCRITURA PÚBLICA.

Propone el Presidente facultar al Gerente General don Claudio Melandri Hinojosa, al Fiscal don Cristián Florence Kauer y al Abogado don Gonzalo Aguirrebeña Kirsten, para que actuando separada e indistintamente, procedan a reducir a escritura pública el todo o las partes pertinentes del acta de la presente Junta, una vez que la misma se encuentre firmada por las personas designadas al efecto. Se aprueba esta proposición por unanimidad de los presentes.

No existiendo otra materia que tratar en esta Junta Ordinaria y habiéndose dado cumplimiento al objeto de su convocatoria, el Presidente, luego de agradecer la participación de los accionistas pone término a la sesión siendo las 19:30 horas.

MAURICIO LARRAÍN GARCÉS

CRISTIAN FLORENCE KAUER

GONZALO AGUIRREBEÑA KIRSTEN

LUIS PIZARRO GARCÍA

ENRIQUE LARRONDO RENCORET

RICARDO ECCLEFIELD ESCOBAR

FELIPE GUZMÁN CAMPOS