

Gobierno corporativo

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

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

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

Los estándares definidos para lograr estos propósitos son los siguientes:

1

INDEPENDENCIA DE LOS DIRECTORES

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

2

PARTICIPACIÓN

Los directores son miembros activos de los comités de gestión.

3

ÉTICA

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

4

SEPARACIÓN DE FUNCIONES

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

5

AUDITORÍA INDEPENDIENTE

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

6

CUMPLIMIENTO

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

7

SUPERVISIÓN

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

DIRECTRICES DEL COMITÉ DE BASILEA

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

PRINCIPIOS ÉTICOS DE BANCO SANTANDER

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

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



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

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



RESPECTO A LAS PERSONAS

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



CONCILIACIÓN DEL TRABAJO Y VIDA PERSONAL

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



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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



PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

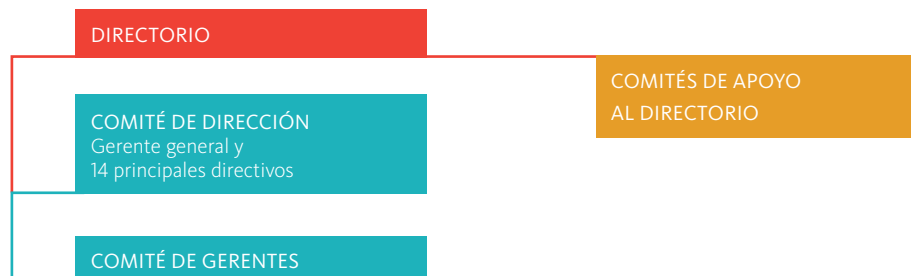
Todos los empleados, en el ámbito de sus competencias, deben comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el banco para reducir el impacto medioambiental de sus actividades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



DERECHOS COLECTIVOS

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

Estructura



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

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

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

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

REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO

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

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

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

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

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

| DIRECTORES | CARGO | EXTERNO | REMUN. MENSUAL | REMUN. MENSUAL POR INTEGRACIÓN DE COMITÉS | TOTAL |
|------------------------------|--------------------|---------|----------------|---|--------|
| Vittorio Corbo Lioi | Presidente | Sí | 460 UF | 120 UF | 580 UF |
| Óscar von Chrismar Carvajal | Vicepresidente | No | 345 UF | 105 UF | 450 UF |
| Roberto Méndez Torres | Vicepresidente | Sí | 345 UF | 90 UF | 435 UF |
| Marco Colodro Hadjes | Director titular | Sí | 230 UF | 183 UF | 413 UF |
| Ana Dorrego de Carlos | Directora titular | No | 230 UF | 0 UF | 230 UF |
| Mauricio Larraín Garcés | Director titular | Sí | 230 UF | 90 UF | 320 UF |
| Orlando Poblete Iturrate | Director titular | Sí | 230 UF | 75 UF | 305 UF |
| Andreu Plaza López | Director titular | No | 230 UF | 0 UF | 230 UF |
| Lucía Santa Cruz Sutil | Directora titular | Sí | 230 UF | 30 UF | 260 UF |
| Juan Pedro Santa María Pérez | Director titular | No | 230 UF | 105 UF | 335 UF |
| Roberto Zahler Mayanz | Director titular | Sí | 230 UF | 75 UF | 305 UF |
| Blanca Bustamante Bravo | Directora suplente | Sí | 230 UF | 30 UF | 260 UF |
| Raimundo Monge Zegers | Director suplente | No | 230 UF | 60 UF | 290 UF |

COMITÉS DE APOYO AL DIRECTORIO

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

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

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

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

DE DIRECTORES Y AUDITORÍA

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

PERIODICIDAD: Mensual, previo a las sesiones del Directorio.

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

ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN CAR

INTEGRANTES:

Juan Pedro Santa María/ Presidente.

PERIODICIDAD: Mensual.

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

DE MERCADOS

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

PERIODICIDAD: Mensual.

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

DE RECURSOS HUMANOS

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

PERIODICIDAD: Bianaual.

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

INTEGRAL DE RIESGO

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

PERIODICIDAD: Quincenal.

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

ALCO

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

PERIODICIDAD: Mensual.

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

ESTRATÉGICO

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

PERIODICIDAD: Semestral.

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

Comité de directores y auditoría

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

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

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

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

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

TEMAS ABORDADOS EN 2015

AUDITORÍA INTERNA

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

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

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

AUDITORES EXTERNOS

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

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

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

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

ESTADOS FINANCIEROS Y CONTROL INTERNO

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

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

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

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

SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS DE LA SBIF

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

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

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

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

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

CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

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

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

BUZÓN CONFIDENCIAL

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

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

PROCESOS JUDICIALES QUE PUEDEN AFECTAR AL BANCO

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

AVANCES 2015

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

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

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



CULTURA DE CUMPLIMIENTO

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

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

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

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

CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

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

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

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

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

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

RIESGOS ABORDADOS

Normativo

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

De conducta

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

Reputacional

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

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

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS

Cumplimiento participa en las siguientes instancias:

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

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



PREMIO A LA TRANSPARENCIA

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

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

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

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

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

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

PROYECTOS MÁS DESTACADOS DE 2015

Cumplimiento normativo

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

Prevención de blanqueo, lavado de activos y financiamiento del terrorismo

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

Implementación normativa

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

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

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

VOLCKER RULE

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

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

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