

INDICADORES

GRI

2016

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación	
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	8-11, 12-15			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad.	23, 26-29, 31-32, 54, 58-63, 64, 65, 66			
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
2.1	Nombre de la organización.	129, contratapa			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	4,5, 48-49			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).	20-21, 48-49			
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Contratapa			
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	116	No se especifica este Principio en una CoP	La información presentada para este indicador está referida a Grupo Santander.	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	129		La información presentada para este indicador está referida a Grupo Santander.	
2.7	Mercados servidos.	116		En la pg. 117 se entrega esta información sobre Grupo Santander en el mundo.	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	4-5, 44-45, 86, 100-101, 116-117		No hubo cambios al respecto en 2016.	
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad.				
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	6-7			
3. PARÁMETROS DEL REPORTE					
PERFIL DE LA MEMORIA					
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.			No se especifica este Principio en una CoP	1 enero al 30 de diciembre 2015.
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.				1 enero al 30 de diciembre 2015.
3.3	Ciclo de presentación de memorias.		Anual		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Contratapa		
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	123			
3.6	Cobertura de la memoria.	123			
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	123			
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		No se especifica este Principio en una CoP	La información presentada está claramente establecida y definida, por lo que no afecta la comparabilidad.	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	123			
3.10	Descripción del efecto que pueda tener cualquier reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, y sus razones.	4, 103, 113			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	4, 103, 113			

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI				
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria (Índice).	2-3	No se especifica este Principio en una CoP	
VERIFICACIÓN				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.		No se especifica este Principio en una CoP	Banco Santander no aplica verificación externa.

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GOBIERNO

4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno.	24-25	P 1-10	
4.2	Funciones del más alto ejecutivo.	25	P 1-10	
4.3	Estructura directiva unitaria.	16-19, 25	P 1-10	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	29, 131	P 1-10	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	30-31, 130	P 1-10	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	23, 29, 130, 131	P 1-10	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	25	P 1-10	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	23, 31, 32, 40, 46, 64-67, 131	P 1-10	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	26, 27, 28	P 1-10	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	25	P 1-10	

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	56, 66, 103, 113	P 7	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos externos, así como cualquier otra iniciativa externa que la organización suscriba o apruebe.	56, 108-109, 113	P 1 y 10	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y apoya.	56	P 1 y 10	

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	41, 55, 120-121	No se especifica este Principio en una CoP	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	41, 55		
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	41, 55		
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.			

5. DIMENSIÓN ECONÓMICA

DMA EC	Enfoque de gestión económico.	118-199, 44-45		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	104	No se especifica este Principio en una CoP	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	66, 67	P 7	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		No se especifica este Principio en una CoP	Este indicador no se registra.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			Este indicador no se registra.

PRESENCIA EN EL MERCADO

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	90	P 1 y 6	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	103	P 6	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.		P 6	El Modelo Corporativo de Recursos Humanos de Grupo Santander está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales en los países en los que está presente, por lo que no cuenta con este tipo de procedimientos específicos.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	89, 107-109	No se especifica este Principio en una CoP	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	4, 107-109		

6. DIMENSIÓN AMBIENTAL

DMA	Enfoque de gestión ambiental	32, 54, 88, 111-112		
------------	------------------------------	---------------------	--	--

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación
MATERIALES				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	4	P 8	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		P 8 y 9	Esta información no está presentada en porcentajes sino que en cifras totales, resultantes de las distintas iniciativas.
ENERGÍA				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		P 8	Debido a su naturaleza de empresa de servicio de la industria financiera, Banco Santander no tiene consumo primario de energía. Esta es provista por las distintas empresas distribuidoras correspondientes a la ubicación de las oficinas del Banco a lo largo de Chile.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		P 8	Se trata de información considerada no material.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	4, 113	P 8 y 9	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	111-112	P 8 y 9	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	112-113	P 8 y 9	Solo se presentan las reducciones logradas en algunas de las iniciativas indicadas.
AGUA				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	4, 113	P 8	No se desglosa la fuente ya que Banco Santander no realiza captación directa de agua. Esta proviene de los servicios sanitarios correspondientes a la ubicación de las oficinas de la empresa a lo largo de Chile.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			Banco Santander no realiza captación directa de agua. Los servicios sanitarios provienen de las empresas concesionarias correspondientes a cada localidad.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.			Debido a la naturaleza de las operaciones de Banco Santander el consumo de agua es poco significativo por lo tanto el foco de las acciones están en su ahorro más que en el reciclaje y la reutilización.

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación
BIODIVERSIDAD				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		P 8	Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo cual no afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad. En el radio urbano, la empresa opera respetando la normativa ambiental legal vigente.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		P 8	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		P 8	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.			
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.			
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	4, 113	P 8	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		P 8	Banco Santander no emite otro tipo de gases de efecto invernadero.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	11-113	P 7, 8 y 9	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		P 8	Banco Santander no emite sustancias que destruyen la capa de ozono.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		P 8	Por su actividad, Banco Santander no emite NO y SO.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		P 8	Todas las oficinas de Banco Santander se encuentran en terrenos urbanos, por lo que el agua se capta y vierte a través de la red urbana.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	11-113	P 8	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		P 8	Por su actividad, Banco Santander no genera derrames.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		P 8	Banco Santander no transporta, importa ni exporta residuos peligrosos.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		P 8	Por la naturaleza de su operación, Banco Santander vierte agua exclusivamente a través de la red urbana.

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		P 7, 8 y 9	Banco Santander ofrece servicios financieros que no tienen impactos ambientales significativos.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		P 8 y 9	Banco Santander ofrece servicios financieros por lo tanto sus actividades no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		P 8	Banco Santander no registra multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental vigente.
TRANSPORTE				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.			Por su naturaleza, Banco Santander no genera impactos ambientales significativos.
GENERAL				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.			Banco Santander no tiene registros de este indicador durante el período.
7. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
DMA LA	Información sobre el enfoque de gestión social.	54-56, 104		
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	86	No se especifica este Principio en una CoP	Falta el desglose por región.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	86	P6	Falta desglose por sexo y región.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	88	No se especifica este Principio en una CoP	
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosado por sexo.			Banco Santander no registró los días de licencias asociadas a permisos de maternidad y paternidad.
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	90	P 1 y 3	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		P 3	Banco Santander no cuenta con una política relacionada a este aspecto. No obstante, los cambios importantes en la organización son comunicados con anticipación.
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	90	P 1	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	91	P 1	

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	91	P 1	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	91	P 1	Falta desglose según acuerdo sindical.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	87		
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	86-87	No se especifica este Principio en una CoP	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	85		
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	25, 86	P 1 y 6	Falta mayor desglose para el Gobierno Corporativo (edad y pertenencia a minorías).
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		P 1 y 6	La política de compensaciones de Banco Santander se basa en la equidad interna y la competitividad de los empleados, independiente del género.
8. DERECHOS HUMANOS				
DMA HR	Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos.	32, 40, 91		
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO				
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	103	P 1, 2, 3, 4, 5 y 6	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	103	P 1, 2 y 6	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		P 1, 2, 3, 4, 5 y 6	El curso de inducción para los nuevos empleados incluye un módulo de sostenibilidad, donde se entrega información al respecto.
NO DISCRIMINACIÓN				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		P 1, 2 y 6	En 2016 no se registraron incidentes de discriminación o quejas relacionadas. Banco Santander además cuenta con dos documentos que tratan este tema: la Política General de DDHH de Grupo Santander y el Código General de Conducta. También adhiere a los Principios del Pacto Global, en los que se incluyen el deber de apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos de manera universal.
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIONES COLECTIVAS				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		P 1, 2 y 3	No se han identificado actividades de este tipo en el contexto de la operación de Banco Santander.

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación
EXPLOTACIÓN INFANTIL				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		P 1, 2 y 5	No se han producido este tipo de casos desde que entraran en vigencia estas normas y exigencias explicadas para HR4.
TRABAJOS FORZADOS				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		P 1, 2 y 4	Dado el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales, además de la estructura contractual de Banco Santander, no existen operaciones con estas características.
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		P 1 y 2	Se trata de información considerada no material por Banco Santander.
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		P 1 y 2	No existieron incidentes relacionados con violaciones a los derechos de los indígenas.
EVALUACIÓN				
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	103		
MEDIDAS CORRECTIVAS				
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.			No hubo quejas al respecto en 2016.
9. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD				
DMA SO	Información sobre el enfoque de gestión sociedad	54, 104, 107-110		
COMUNIDADES LOCALES				
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		No se especifica este Principio en una CoP	Banco Santander no cuenta con esta cifra, pero sí contabiliza los "beneficiarios" de sus actividades de voluntariado corporativo. Y en el caso del programa de educación financiera Sanodelucas, se informa sobre las visitas y el número de usuarios de esta plataforma digital.
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.			Banco Santander lleva a cabo análisis específicos cuando los riesgos detectados así lo recomiendan. Por otra parte, y como forma de maximizar los impactos positivos en la sociedad y mitigar los negativos, cuenta con el programa de educación financiera Sanodelucas.cl y el programa Santander Universidades.
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades.			Banco Santander lleva a cabo análisis específicos cuando los riesgos detectados así lo recomiendan. Por otra parte, y como forma de maximizar los impactos positivos en la sociedad y mitigar los negativos, cuenta con el programa de educación financiera Sanodelucas.cl y el programa Santander Universidades.

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación
CORRUPCIÓN				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	28, 64-67, 131-133	P 10	Aplica a la totalidad de las unidades de negocio sensibles.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	65, 67	P 10	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	28, 29, 65, 66	P 10	
POLÍTICA PÚBLICA				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".		P 10	La relación de Banco Santander con las instituciones públicas se articula a través de las asociaciones sectoriales a las que pertenece.
SO6	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		P 10	No se realizan aportaciones a instituciones políticas.
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		No se especifica este Principio en una CoP	El mercado financiero chileno está altamente regulado (SBIF, SERNAC, SVS, etc.) y tiene muchos competidores, por lo que no existe monopolio.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		No se especifica este Principio en una CoP	No hubo multas de este tipo en 2016.
10. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS				
DMA PR	Enfoque de gestión de responsabilidad de los productos.	64, 95		
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		P 1	Los productos y servicios de Santander no afectan la salud de sus clientes. A través del Código General de Conducta y políticas internas se resguardan los datos e información de clientes, procurando su seguridad. Asimismo, las políticas corporativas de comercialización de productos y servicios evitan la venta inadecuada y procuran el seguimiento de todas las fases de estos.
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		P 1	No hubo este tipo de incidentes en 2016.

Indicador GRI 3.1	Descripción	Ubicación	Principio Pacto Global	Explicación
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		P 8	Todos los productos y servicios financieros cumplen con la normativa legal. Los detalles están disponibles en www.santander.cl .
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	93	P 8	Banco Santander es miembro de la Asociación Nacional de Avisadores, cuyas empresas asociadas adhieren voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria, aplicado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	52, 92-94	No se especifica este Principio en una CoP	

COMUNICACIONES Y MARKETING

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		No se especifica este Principio en una CoP	Banco Santander es miembro de la Asociación Nacional de Avisadores, cuyas empresas asociadas adhieren voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria, aplicado por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			No hubo incidentes de este tipo en 2016.

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8	Número total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		P1	No hubo reclamos al respecto.
-----	--	--	----	-------------------------------

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9	Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		No se especifica este Principio en una CoP	No hubo multas de este tipo en 2016.
-----	---	--	--	--------------------------------------