

# Avances 2014

▼ Durante el año 2014 se formó una mesa de trabajo, integrada por directores y miembros de la alta gerencia, con el propósito de analizar las disposiciones contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo 1-13 y en el Capítulo 1-4 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF. Dicha instancia analizó la totalidad de las disposiciones contenidas en la mencionada ley y planteó la necesidad de reforzar tres aspectos:

## 1

Documentación del proceso relacionado con la realización de sesiones del Directorio. Para tal efecto se formalizó el procedimiento relacionado con la elaboración de la agenda, los temas a tratar, plazos para enviar la información, seguimiento de acuerdos, entre otros.

## 2

Actualización de la información contenida en el sitio web del banco e incluir temas relacionados con el Gobierno Corporativo, a fin de brindar mayor transparencia e información a los clientes y público en general.

## 3

Revisión de la totalidad de los comités del banco, sus funciones, estatutos y canales de comunicación de dichas decisiones al Directorio.

Asimismo, por tercer año consecutivo el Directorio efectuó un proceso de autoevaluación con la asesoría de Amrop MV Consulting. Esta medida es una práctica internacional de buen Gobierno Corporativo y está incluida entre las normas dictadas por la autoridad bancaria en nuestro país.

Otra labor relevante realizada durante el año fue la elaboración de un nuevo mapeo de conflictos de interés. Para ello, se seleccionaron las áreas más sensibles y se identificaron los potenciales conflictos que se pudiesen presentar en el desarrollo de sus funciones. Enseguida, se establecieron los controles existentes para prevenir o gestionarlos, y se analizó la efectividad de estos, así como el nivel de riesgo residual una vez aplicados los controles.

De este modo se estructuró un cuadro de mando donde se establecieron los eventuales conflictos y las acciones mitigadoras para el efecto.

En julio de 2014 se publicó en el portal de normas corporativo el Manual Anticorrupción, documento obligatorio para todas las personas del Grupo Santander. Adicionalmente se inició un proceso de capacitación en esta materia para todos los agentes, jefes de oficina, banca institucional y GBM en lo que respecta a la relación con funcionarios públicos y proveedores.

Bajo el slogan "Cuidemos la forma de hacer las cosas" se realizó una campaña interna para incentivar a los empleados de Banco Santander a actuar siempre con conductas éticas, transparentes, que cumplan con la normativa interna -fijada en los códigos ya descritos del ámbito del cumplimiento- y la regulación del sector financiero. Ello, para resguardar los valores del Grupo y posicionar temas relevantes como el riesgo operacional y la seguridad de la información, sobre todo en relación con los clientes.

Asimismo, el Directorio aprobó en 2014 la implantación de políticas corporativas en diversas materias relacionadas con el buen funcionamiento del banco. Entre éstas destacan:

- Marco de Capital Grupo Santander.
- Marco Corporativo de Acuerdos con Terceros y Control de Proveedores Grupo Santander.
- Marco Corporativo de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo Grupo Santander.
- Política de Cumplimiento.

Finalmente, en 2014 el Banco Santander y Afiliadas obtuvieron la recertificación a su modelo de prevención contra los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho. Esta regirá hasta abril de 2016.



## Transparencia

Banco Santander otorga una relevancia primordial a la transparencia, como elemento clave para seguir construyendo una industria financiera sostenible y una relación de largo plazo con los clientes. Por eso, desde hace varios años ha desarrollado diversas iniciativas para fortalecer este compromiso.

Durante el año hubo una especial preocupación por incrementar la información disponible para los diferentes grupos de interés. De esta forma al sitio de transparencia y a la Sala de Prensa, se agregó la nueva sección "Nuestro Banco".

Entre otros contenidos, en "Nuestro Banco" se pueden encontrar los principios y valores de Santander, la conformación de su gobierno corporativo, su aporte a la cultura y los pilares de su compromiso con la sostenibilidad, sus equipos, proveedores, inversionistas y accionistas.

Además, se estrenó un sitio de Estudios y Políticas Públicas donde se publican los papers e informes que se preparan periódicamente, con el fin de contribuir al debate nacional en materias contingentes, mayormente relacionadas con macroeconomía y mercados financieros.

También, en su rediseñada Sala de Prensa, el banco despliega las últimas noticias relacionadas con sus actividades, negocios y resultados, así como galerías de imágenes, comunicados de prensa y columnas de opinión de sus ejecutivos.

Todo esto se suma al portal de Transparencia, donde entrega información respecto a las condiciones, costos, tarifas, plazos y comisiones de sus productos y servicios, uso adecuado de los mismos, e información sobre derechos y deberes de los clientes y endeudamiento responsable.

Cabe destacar que durante el año Banco Santander fue reconocido como la empresa más transparente del país, según el Ranking

de Transparencia Corporativa elaborado por la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo, KPMG, Chile Transparente y la consultora Inteligencia de Negocios (IdN).

La iniciativa premia 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, que se realiza desde hace cinco años, revisó la información proporcionada por 91 entidades chilenas y la comparó con la entregada por firmas multinacionales líderes. En dicha edición se dio cuenta del avance que ha tenido la transparencia corporativa en el segmento de empresas privadas en nuestro país, destacando especialmente el caso de Banco Santander (94,7 puntos en el estudio) que superó a la empresa global con el mejor indicador observado este año (90 puntos).

## Códigos de Conducta

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

### 1

#### **CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA**

Constituye el elemento central del programa de cumplimiento de la organización. Define los valores y principios del banco que deben tener todos los empleados en su relación con los clientes, proveedores, autoridades públicas, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo, el resto de la industria y la sociedad. Estos se basan en una conducta profesional, recta, imparcial, honesta conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del grupo Santander. Cuando ingresan nuevos funcionarios a trabajar a la empresa, deben comprometerse a leer el código, aceptarlo y firmarlo. Este documento se encuentra disponible en la Intranet corporativa de la compañía y en la carpeta virtual del funcionario. Su lectura es obligatoria y el cumplimiento de esta disposición tiene un seguimiento mensual.

### 3

#### **CÓDIGO DE CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES**

Es uno de los manuales sectoriales del Grupo, el cual reglamenta las operaciones de compra y venta de valores que realicen todos aquellos funcionarios que con ocasión del desarrollo de sus funciones pudieran tener acceso a información privilegiada sobre empresas que cotizan en Bolsa.

### 2

#### **MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

Su objetivo es dar a conocer a todas las personas que trabajan en el Banco Santander Chile cuáles son las políticas, normas, organización y procedimientos que se deben aplicar y cumplir para establecer un adecuado sistema de prevención de blanqueo de capitales en todas las empresas del Grupo. La lectura del documento es obligatoria, al igual que la realización de los cursos de capacitación. Este manual se actualizó en 2014 para ajustarlo a las nuevas necesidades y normativas vigentes.

### 4

#### **POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL COHECHO EN BANCO SANTANDER CHILE**

La Política de Anticorrupción y Cohecho tiene por objeto definir el proceso contra cualquier forma de corrupción al interior del Banco Santander Chile. Así se dan a conocer las normas que se han de cumplir en todas las entidades que lo conforman en materia de prevención de la corrupción y cohecho.

## Dirección de Cumplimiento

Banco Santander cuenta con un Área de Cumplimiento, cuyas funciones son las siguientes:

- Gestionar las normas contenidas en el Código de Conducta en el Mercado de Valores y resolver potenciales conflictos o inquietudes derivados de su aplicación.
- Inventario y control de la información sensible/o privilegiada existente al interior del Grupo.
- Monitorear el uso de información privilegiada y el manejo de conflictos de interés a través de los responsables de cumplimiento.
- Gestión en materia de prevención de corrupción y cohecho.
- Gestionar la aprobación y seguimiento en la comercialización de productos y servicios.
- Participar en el Comité Local de Productos y el Comité de Transparencia.
- Participación y organización del Comité de Cumplimiento Normativo.
- Capacitar constantemente en los temas enunciados.

## Prevención de Blanqueo de Capitales

Los objetivos de la unidad responsable son:

- Prevenir y detectar operaciones sospechosas de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y cohecho.
- Implementar y desarrollar constantemente herramientas tecnológicas de monitoreo y control de estas operaciones.

- Capacitar permanentemente a los empleados en relación con la normativa vigente y las obligaciones del Banco Santander en materia de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Presentar periódicamente al Comité de Análisis y Resolución (CAR) todas aquellas materias que requieran de su aprobación.
- Presentar periódicamente los resultados de su gestión al Directorio.

## Riesgos Abordados

### DE CUMPLIMIENTO

La posibilidad de incurrir en incumplimientos de disposiciones legales, normas, estándares de conducta adoptados por la entidad o códigos de conducta aplicables a sus actividades que pueden conllevar sanciones (riesgo regulatorio), tanto a la compañía como para sus ejecutivos.

### REPUTACIONAL

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 del banco.

### DE LOS EJECUTIVOS PRINCIPALES DEL GRUPO

Y de todos aquellos que por su función se ven expuestos a conocer información sensible del mercado. Todas las personas que presten sus servicios en las áreas del banco o de sus filiales que están directamente relacionadas con los mercados de valores (incluye directivos y alta administración), eventualmente pueden verse expuestos a información privilegiada.

Por ello es vital seguir ciertas pautas de comportamiento al operar de manera personal en los mercados de valores.

## Relación con los Accionistas

Banco Santander proporciona a los mercados información acerca de cualquier acontecimiento que pueda tener repercusión sobre la valorización de sus acciones y se asegura de que los accionistas cuenten con la información necesaria y oportuna. Ello está orientado a generar confianza y seguridad en el mercado, lo que se ve reflejado en:

- Igualdad de tratamiento para todos los accionistas: una sola serie de acciones, una acción un voto.
- Conferencia trimestral de la administración sobre los resultados del banco abierta a inversionistas y analistas.
- Publicación mensual de los principales resultados del banco por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Análisis trimestral en detalle publicado 30 días después del cierre de cada trimestre.
- Seis publicaciones al año para accionistas: Memoria Anual, Informe 20F e informes financieros trimestrales.
- Amplia y periódica cobertura de las operaciones del banco por parte de entidades bursátiles nacionales e internacionales líderes.
- Boletín mensual de información a accionistas.

## Remuneraciones del Directorio

En la Junta Ordinaria de Accionistas del 22 de abril de 2014 se resolvió que el honorario mensual de cada director del banco sea de UF230, 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 por integrar cualquier comité, se acordó que por integrar un comité, el honorario mensual de los directores será de UF 30; por integrar dos comités, el honorario será de UF 30 por cada comité, y si un director participa en tres o más comités no recibirá remuneración adicional a la anterior.

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.

Lo anterior es sin perjuicio de las sumas que se pudieran pagar a los directores por asesorías específicas en materias de su especialidad.

## Canales de Denuncia

Para garantizar que todos los empleados tengan la absoluta libertad de informar en forma privada acerca de situaciones irregulares o incómodas, Banco Santander dispuso de un canal privado y confidencial para sus empleados. Está a cargo del Comité de Directores y Auditoría y cada vez que se da un caso, esta instancia realiza un seguimiento y supervisa que sea atendido y resuelto adecuadamente.

## Líder en Gobierno Corporativo

Banco Santander recibió importantes premios en el primer Estudio Anual de Sustentabilidad e Inversiones Responsables de la Agenda de Líderes Sustentables 2020, Alas20. El resultado situó a nuestra institución en el primer lugar en la categoría Empresa Líder en Gobierno Corporativo y en el tercer lugar en Empresa Líder en Sustentabilidad. Además, en la categoría Relaciones con los Inversionistas logró la séptima ubicación.

La categoría de gobierno corporativo permite conocer las prácticas de las compañías en esta materia y se evalúan dimensiones como la composición y las reglas de

funcionamiento del Directorio, los sistemas de auditoría y de controles internos, el respeto de los derechos de los accionistas, incluyendo los accionistas minoritarios, la transparencia sobre los sistemas de remuneración de los altos ejecutivos y la relevancia de los criterios que los componen.

Se trata de una iniciativa única en Latinoamérica organizada por la consultora GovernArt, en conjunto con Diario Financiero, GfK Adimark, los principios de inversión responsable de las Naciones Unidas y la red Pacto Global.

