

# Gestión del Riesgo

▼ El Directorio de Banco Santander es responsable del establecimiento y seguimiento de la estructura de manejo de riesgos. Para este propósito cuenta con un sistema de Gobierno Corporativo que aplica avanzadas prácticas internacionales, adaptadas a la realidad regulatoria chilena y que está dotado de las mejores herramientas para la toma de decisiones.

Para un mejor ejercicio de su función, el Directorio ha establecido un Comité Integral de Riesgos (CIR) integrado por cinco directores, cuya tarea es definir el marco de riesgos y políticas generales para la fijación del apetito al riesgo, supervisando la correcta identificación, medición y control global de todos los riesgos.

El CIR es asistido en sus funciones por la nueva Área de Supervisión y Consolidación del Riesgo, que constituye una segunda línea de defensa para todos los dominios de riesgo, asegurando que todos los riesgos materiales están correctamente identificados, medidos y controlados. Entre los principales riesgos que son monitoreados destacan: riesgo de crédito, de mercado, operacional y riesgos no financieros (reputacional y legal, entre otros).

Así, a los controles de auditoría y los internos existentes en cada área, se suma una nueva capa de control que supervisa de forma consolidada el riesgo y le permite al Directorio decidir el apetito o nivel de riesgo con que se quiere operar. Adicionalmente, el área desarrolla ejercicios independientes donde se ponen a prueba las políticas y procedimientos establecidos para la gestión del riesgo y se revisa periódicamente la suficiencia de provisiones.

Además de lo mencionado, el Directorio ha establecido el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) para asistirlo en el desarrollo de sus funciones relacionadas con el control y manejo de los riesgos. El ALCO es responsable de desarrollar y supervisar el cumplimiento de las políticas de manejo de riesgos del banco conforme a las directrices establecidas por el Directorio y los requerimientos regulatorios dictados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF). En particular, el ALCO establece y controla el cumplimiento de las principales directrices relacionadas con riesgo de tasa

de interés, financiamiento, capital y liquidez, así como la evolución de los mercados financieros local e internacional y política monetaria.

También el Directorio cuenta con otros tres comités claves: Comité de Mercados (CDM), Comité Ejecutivo de Crédito (CEC) y el Comité de Directores y Auditoría (CDA). Cada uno de ellos está compuesto por directores y miembros ejecutivos de la alta dirección del banco.

El CDM define la estrategia para el portafolio de negociación del banco (Tesorería), estableciendo políticas, procedimientos y límites, a través del análisis de la coyuntura nacional e internacional para la toma de posiciones.

El CEC analiza regularmente la exposición que mantiene el banco con sus principales clientes distinguiendo por sector económico, geografía, tipo de riesgo y segmento; además controla que los niveles de riesgo asumidos cumplen con los objetivos fijados y con el nivel de tolerancia previamente decidido (morosidad, cobertura y pérdida esperada, entre otros).

El CDA es principalmente responsable de vigilar el proceso de generación de los estados financieros del banco, la gestión con los auditores internos y externos en dicho proceso, en beneficio de la transparencia con los accionistas, inversionistas y público en general.

Las políticas y sistemas de manejo de riesgos son revisadas regularmente para reflejar los cambios en las condiciones de mercado, los productos y/o servicios ofrecidos. A través de la formación y gestión de normas y procedimientos, el banco procura crear un entorno de control disciplinado y constructivo, en el que todos sus empleados comprenden sus funciones y obligaciones al respecto.

## Supervisión de Riesgos

El área de Supervisión de Riesgos aplica una visión global e independiente de las carteras y de su gestión de riesgos, a través de una mirada integral de todos los riesgos, manteniendo informada a la alta dirección respecto al manejo y perfil de los mismos.

Esto se materializa a través del Comité Integral de Riesgo (CIR), principal comité de apoyo a la gestión del Directorio en lo que a riesgos se refiere. De esta manera, parte importante de la función de supervisión y consolidación de riesgos consiste en mantener oportunamente informado a este comité de todos los aspectos relevantes en su ámbito de acción.

El CIR revisa mensualmente la visión integral de riesgos entre los que destacan los riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional, cumplimiento y conducta, así como el “apetito

de riesgo”. También aborda una variada agenda de temas de riesgo, tanto estructurales como de coyuntura, abarcando los principales hitos y temáticas de mayor relevancia en este ámbito.

## Avances 2014 en Gestión y Monitoreo

1. Como parte de las mejoras implementadas en la gestión del riesgo de crédito, se crea la figura del Portfolio Manager, cuya función principal consiste en realizar un minucioso seguimiento al desempeño de la cartera, definiendo políticas y estrategias que abarcan todo el ciclo de vida del crédito.
2. Se ha reforzado la segunda línea de defensa con la creación de la gerencia de Supervisión y Consolidación de Riesgo, incorporando las funciones de control y

monitoreo integral de todos los riesgos y asumiendo nuevas responsabilidades en materia de control de políticas, estrategias y gestión de los riesgos.

3. Por su pertenencia al Grupo Santander, el banco también participó en los ejercicios de los supervisores europeos (ECB y EBA) en materia de revisión de la calidad de los riesgos AQR y Stress Test con resultados satisfactorios. Como parte de los requerimientos internacionales, el banco presentó su primera versión de Living Will.
4. Para la dotación de provisiones de las carteras grupales el banco cuenta con un conjunto de modelos desarrollados internamente. En este sentido, durante el 2014 se introdujeron importantes modificaciones en el modelo de Consumo, con el objetivo de incrementar el nivel de provisiones de la cartera reestructurada.

## Cambios Normativos

1. **Modificación de las políticas y requisitos exigidos en los nuevos créditos**\_ un ejemplo es la nueva Ley de Insolvencia y Reempadamiento que comenzó a regir en octubre de 2014 en reemplazo a la Ley de Quiebras, y que cambia de manera sustancial la forma en que se han resuelto los procesos de quiebra en Chile. Dicha modificación establece los procedimientos que permitirán reorganizar efectivamente empresas viables (Procedimiento Concursal de Reorganización) o liquidar rápidamente aquellas no viables (Procedimiento Concursal de Liquidación), además de informar acerca del trámite especial de renegociación para las personas deudoras, a través de los mecanismos desarrollados por la Superintendencia de Insolvencia y Empadamiento.
2. **Modificación a la ley 18.010**\_ establece que las entidades que realicen operaciones sujetas a un interés máximo convencional y cumplan las condiciones para ser clasificadas como instituciones que colocan fondos por medio de operaciones de crédito de manera masiva, quedarán sometidas a la fiscalización de la SBIF. Esto implica que serán fiscalizadas las operaciones de crédito en moneda nacional no reajutable, por montos iguales o inferiores a UF 200, por plazos mayores o iguales a 90

días. Asimismo, se fiscalizarán las operaciones de crédito que se originen en la utilización de tarjetas de crédito mediante una línea previamente pactada, como también aquellas provenientes del uso de líneas de crédito que acceden a una cuenta corriente bancaria.

3. **Circular N° 3.570**\_ dictada en octubre de 2014, elimina el requisito de autorización previa de la SBIF para externalizar servicios. Por consiguiente, en adelante ese organismo centrará su atención en el cumplimiento de las nuevas normas, junto con el examen de la gestión de riesgos que realiza sobre la externalización de servicios.
4. **Decreto 222**\_ publicado el 30 de octubre de 2013 y que entrara en vigor el año 2014, regula medidas mínimas de seguridad aplicables a la instalación y operación de cajeros automáticos, dispensadores o contenedores de dinero de cualquier especie. Determina las condiciones mínimas para los dispensadores y da un plazo de cinco años a los bancos para implementarlas.
5. **Circular N° 3.573**\_ a fines de 2014 la SBIF publicó la circular N° 3.573 cuya norma establece el método estándar para los créditos hipotecarios residenciales que se aplicará a partir de 2016. Esta notificación complementa y precisa instrucciones sobre provisiones y créditos que conforman la cartera deteriorada.

# Principales Riesgos

## RIESGO DE CRÉDITO

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

### MECANISMOS

- Responsables de la administración de este riesgo, delegados por el Directorio: ALCO, Comité Ejecutivo de Crédito y los departamentos de riesgo del banco.
- Provisiones para probables pérdidas en préstamos de acuerdo con las instrucciones emitidas por la SBIF y los modelos de calificación y evaluación de riesgo de créditos aprobados por el Directorio.
- Provisiones para los préstamos comerciales evaluados individualmente. Para establecerlas el banco asigna una categoría de riesgo para cada deudor y sus respectivos préstamos, considerando los siguientes factores de riesgo en el análisis: industria o sector, socios y administración, situación financiera y capacidad de pago, y comportamiento de pago.
- Provisiones de evaluación grupal, pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trata de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño. Estas operaciones incluyen los préstamos de consumo, hipotecas y créditos comerciales para deudores no carterizados. Los niveles de provisiones han sido establecidos de acuerdo a la pérdida estimada de los créditos, mediante la clasificación de la cartera usando uno de dos modelos:
  - a. Basado en las características de los deudores y sus préstamos pendientes, donde los deudores y préstamos con similares características pueden ser agrupados y a cada grupo se le asigna un nivel de riesgo.
  - b. Basado en el comportamiento de un grupo de préstamos, en el cual los créditos con historial de pagos análogos y similares características son agrupados y a cada grupo se le asigna un nivel de riesgo.

## RIESGO DE MERCADO

Los riesgos de mercado surgen al mantener instrumentos financieros cuyo valor puede verse afectado por variaciones en las condiciones de mercado. Se agrupan en cuatro categorías: riesgo cambiario, por variaciones en el tipo de cambio entre monedas; de valor razonable, por variaciones en las tasas de interés; de precio, por variaciones en los precios de mercado por factores propios del instrumento o por factores que afectan a todos los instrumentos; y de inflación, por cambios en los índices inflacionarios en Chile.

### MECANISMOS

- Responsables de la gestión del riesgo de mercado: ALCO y departamentos de Riesgo y Gestión Financiera del banco.
- Análisis de la gestión en tres componentes principales: cartera de negociación, cartera de gestión financiera en moneda local y cartera de gestión financiera en moneda extranjera.
- La cartera de negociación está compuesta por inversiones de renta fija y comercio de monedas extranjeras. Esta cartera está conformada esencialmente por bonos del Banco Central de Chile, bonos hipotecarios y bonos corporativos de bajo riesgo emitidos localmente.
- Uso de metodología de VaR para medir el riesgo de mercado de la cartera de negociación.
- Las carteras de gestión financiera incluyen todas las inversiones financieras no consideradas en la cartera de negociación. Es decir, la mayoría de los activos del banco y los pasivos que no son de negociación, incluyendo la cartera de préstamos.
- El banco aplica un análisis de sensibilidad para medir el riesgo de mercado de la cartera de gestión financiera respecto a moneda local y extranjera. Mediante una simulación de escenarios se compara el valor presente de los flujos en el escenario base (mercado actual) y los flujos bajo un escenario escogido (curva con movimiento paralelo de 100 pb en todos sus tramos).
- La misma simulación se lleva a cabo para las posiciones en moneda extranjera netas y las tasas de interés en dólares estadounidenses.
- Fijación de límites en relación a la pérdida máxima que estos tipos de movimientos en tasas de interés puedan tener sobre el capital y los ingresos financieros netos presupuestados para el año.

## RIESGO DE LIQUIDEZ

Se refiere a la posibilidad de que una entidad no pueda cumplir sus compromisos de pago o que para cumplirlos tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas o que pudieran deteriorar su imagen y reputación.

### MECANISMOS

- El enfoque del banco en la gestión de la liquidez es asegurar, en la medida que sea posible, que cuenta con suficientes fondos para cumplir con sus obligaciones a su vencimiento, en circunstancias normales y condiciones de estrés.
- El Directorio fija límites, entendidos como una relación mínima entre los fondos disponibles y por recibir, así como un nivel mínimo de operaciones interbancarias y otras facilidades de préstamos que deberían estar disponibles para cubrir giros a niveles inesperados de demanda, lo cual es revisado periódicamente.
- Cumplimiento de los límites regulatorios dictados por la SBIF y el Banco Central para los descalses de plazos.
- Monitoreo de posición de liquidez de forma diaria, determinando los flujos futuros de sus egresos e ingresos.
- Pruebas de estrés al cierre de cada mes, para lo cual se utiliza una variedad de escenarios que abarcan tanto condiciones normales de mercado como condiciones de fluctuación del mismo.

## RIESGOS NO FINANCIEROS

La División Riesgos de Banco Santander es responsable de la gestión y el control de los riesgos no financieros a que se ve expuesto el negocio del Grupo Santander Chile. Además del riesgo operacional, comprende la seguridad de información, continuidad de negocio, riesgo tecnológico y los riesgos asociados a los procesos tercerizados, también el riesgo regulatorio y el de reporte financiero. Asimismo, lidera el establecimiento y despliegue de una cultura de gestión del riesgo, principalmente en las áreas con mayor exposición.

El nuevo modelo organizativo y de control de riesgos no financieros permite a la gerencia responsable, actuar como segunda capa de control, apoyando, supervisando y reforzando la primera línea de defensa que corresponde a las propias unidades de negocio y sus áreas de soporte, de manera que los riesgos están adecuadamente identificados, declarados, monitoreados y mitigados.

Se ha definido un adecuado governance que asegura la correcta gestión de los riesgos no financieros, el cumplimiento de las estrategias determinadas para minimizar las pérdidas y el adecuado reporte periódico e integral a la alta dirección.

## Hitos 2014

### RIESGO DE CRÉDITO

- A pesar de la desaceleración económica observada durante 2014, y gracias a las medidas de gestión y seguimiento del riesgo, tanto la morosidad como las dotaciones por insolvencias se mantuvieron estables en niveles similares a los registrados en 2013.
- Se recalibraron los modelos internos para la determinación de provisiones de los clientes “grupales” para las carteras de créditos comerciales y de consumo, aplicando nuevos criterios más conservadores que permiten lograr un mayor nivel de cobertura.
- El Directorio aprobó la nueva metodología de suficiencia de provisiones alineada con las recomendaciones de la SBIF.

### RIESGOS NO FINANCIEROS

- El año 2014 se definió un nuevo modelo organizativo y de control de riesgos no financieros, que incluye el riesgo operacional. El nuevo modelo permite a la gerencia responsable, actuar como segunda capa de control, apoyando, supervisando y reforzando la primera línea de defensa que corresponde a las propias unidades de negocio y sus áreas de soporte, de manera que los riesgos están adecuadamente identificados, declarados, monitoreados y mitigados.
- Se ha definido una adecuada gobernanza que asegura la correcta gestión de los riesgos no financieros, el cumplimiento de las estrategias definidas para minimizar las pérdidas y el adecuado reporte periódico e integral a la alta dirección.
- Banco Santander Chile recientemente ha iniciado el desarrollo de los pilares que permitan ir a métodos avanzados en el cálculo y medición de capital por riesgo operacional (Advanced Measurement Approach), con el objeto de cumplir con buenas prácticas en gestión del riesgo operacional y con los requisitos que impone Basilea III.