

# Plan Estratégico

▼ Banco Santander Chile ha definido un conjunto de valores transversales para toda la institución, que rigen el quehacer de la organización y sobre los que se sustentan la misión, “contribuir al progreso de las personas y de las empresas”, y la visión, “ser el banco líder y más valorado del país, poniendo al cliente al centro de nuestra razón de ser”. Queremos llevar a cabo nuestra visión basándonos en tres conceptos que constituirán los filtros por los que deberán pasar todas las actividades que realicemos: Simple, Personal y Fair.

## Misión

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

## Visión

Ser el banco líder y más valorado del país, poniendo al cliente al centro de nuestra razón de ser.

## Valores

### LIDERAZGO

Tenemos una vocación de liderazgo que nace de la valoración de nuestros clientes que están al centro de nuestro quehacer; de un país que nos ve como actores relevantes y comprometidos con su progreso; de nuestros equipos, los cuales pueden desarrollarse plenamente, y de nuestros accionistas, a través de una institución sólida y estable en el tiempo.

### EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Nos gusta el trabajo bien hecho. Nos ponemos objetivos claros, desafiantes y compartidos que nos permiten desarrollar al máximo nuestras capacidades, con políticas de seguimiento y control para ser el mejor Banco para los clientes y para el país.

### ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Somos una empresa de servicio y el cliente es nuestra razón de ser. Trabajamos para generar soluciones que simplifiquen su vida y le permitan vivir la mejor experiencia de servicio con nosotros. Queremos cumplir sus sueños y hacer realidad sus ideas y proyectos en una relación duradera basada en la confianza y en la excelencia.

### TALENTO

Promovemos la meritocracia, el trabajo en equipo y la autogestión, impulsando desempeños de excelencia. Reconocemos las potencialidades de cada persona y generamos oportunidades de desarrollo personal y profesional.

### ÉTICA

Desarrollamos nuestro trabajo asumiendo tareas y responsabilidades con observancia y respeto a las leyes, tanto en su forma como en su espíritu. Evitamos que nuestras conductas individuales, dentro o fuera de la institución, causen daño material o moral, comprometan o afecten la imagen, dignidad de las personas y del Grupo Santander.

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Aportamos en la construcción de un mejor país a través de nuestra política de sostenibilidad y de la adhesión a los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la protección del medio ambiente y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

▼ Nuestra visión apunta a generar valor para los distintos stakeholders.

Queremos ser el banco líder y más valorado del país para:

PERSONAS ●

Contribuir al desarrollo profesional y la mejora de la calidad de vida laboral de nuestros equipos.



CLIENTES ●

Entregar a nuestros clientes la mejor experiencia de servicio, simplificando sus vidas y facilitándoles la realización de sus ideas.

SOCIEDAD ●

Colaborar en el desarrollo del país y el progreso de los más necesitados.

ACCIONISTAS ●

Lograr una rentabilidad sobre la media en forma sostenible y una valorización adecuada para su inversión.

Banco Santander inició en 2012 un profundo proceso de transformación destinado a enfrentar los cambios en la industria durante los últimos años: un contexto de mayor regulación y protección al consumidor, así como avances tecnológicos que han cambiado la forma de relacionarse con los clientes.

Para ello se puso en marcha una serie de iniciativas transversales, que implicaron ajustes en los modelos comerciales, los procesos y la gestión de las personas con un foco principal, el cliente al centro del negocio.

Ha sido un gran desafío, que nos ha permitido mejorar en calidad de servicio, vinculación y rentabilidad de los distintos negocios e incrementar la eficiencia. Los avances logrados nos llenan de orgullo, pero aún falta mucho por mejorar.

Cumplida la primera etapa, 2014 fue un año de profundización de dichos cambios, a través de cuatro ejes de gestión definidos en el Plan Estratégico.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

- 1** Situarnos como referentes en materia de calidad de servicio en el país.
- 2** Contar con la mejor banca comercial.
- 3** Potenciar el negocio de empresas (BEI / GBM).
- 4** Avanzar hacia una cultura centrada en el cliente con un estilo Simple, Personal y Fair.