

POLÍTICA GENERAL BANCO SANTANDER

POLÍTICA GENERAL DE SOSTENIBILIDAD BANCO SANTANDER CHILE

Principios generales de referencia en Responsabilidad Social Corporativa y en la gestión de los riesgos ambientales y sociales



Marzo 2019



Política General de Sostenibilidad Banco Santander Chile

Principios generales de referencia en Responsabilidad Social Corporativa y en la gestión de los riesgos sociales y ambientales

I. Introducción

El mundo y la comunidad actual, en constante evolución y cambio, presentan riesgos y oportunidades. Este documento define el enfoque de la sostenibilidad de Banco Santander, dentro del contexto de la Banca responsable, orientada tanto a la creación de valor a largo plazo como a la gestión de los riesgos sociales y ambientales.

La rentabilidad recurrente es condición necesaria, pero no suficiente para la sostenibilidad de la actividad a largo plazo. Banco Santander entiende que la sostenibilidad se basa en la creación de valor para todos sus grupos de interés.

Así, en el convencimiento de que una gestión socialmente responsable contribuye a la sostenibilidad de su actividad a largo plazo, ha asumido, de forma voluntaria, determinados compromisos éticos, sociales y ambientales, que van más allá de las obligaciones legales con sus principales grupos de interés.

II. Misión, visión y cultura

La misión de Banco Santander es contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Su visión es convertirse en el mejor banco comercial, ganándose la confianza y fidelidad de sus empleados, clientes, accionistas y de la comunidad. La única forma de lograrlo es construyendo con todos ellos una relación basada en la confianza y la fidelidad:

- Si los colaboradores se sienten motivados, comprometidos y recompensados, darán un buen servicio a los clientes.
- Si los clientes reciben un servicio excelente, que responde a sus necesidades, serán más fieles y confiarán más en el Banco Santander.
- Si esto sucede, los beneficios y rentabilidad aumentan, favoreciendo la fidelidad de los accionistas.
- Lo que permite apoyar aún más a la comunidad, generando confianza hacia el Banco, lo que a su vez refuerza el orgullo de pertenencia de los empleados.

La cultura corporativa se basa en que todo lo que hacemos y la forma de relacionarnos con los diferentes grupos de interés debe llevarse a cabo de forma Sencilla, Personal y Fair.

III. **Ámbito de aplicación**

Esta política es elaborada por Banco Santander y se ampara en la política de Sostenibilidad del Grupo.

El Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura tendrá el governance de dicha política y promoverá su aplicación en Banco Santander Chile.

En caso de realizar modificaciones sustanciales serán informadas a la Corporación con el objeto de resguardar la coherencia entre dichas políticas.

IV. **Principios generales de referencia y relación con otras políticas**

La presente política, que define los principios generales de actuación Banco Santander en sostenibilidad, se inspira en las mejores prácticas recogidas en las convenciones y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionalmente aplicables en esta materia junto con la Corporación (Anexo). Entre ellas prestará especial atención a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Todo ello sin perjuicio del estricto cumplimiento de la normativa aplicable en Chile.

Esta política se complementa con el resto de políticas del Grupo y de Banco Santander, entre ellas:

- la política de Cambio Climático y Gestión Ambiental.
- la política de gestión medio ambiental
- la política de Derechos Humanos.
- la política de Voluntariado Corporativo.
- las políticas sectoriales de gestión del riesgo en sectores sensibles.

Tanto en el informe anual del grupo como en el reporte anual de Banco Santander Chile, se refleja la estrategia, la gestión y los objetivos en esta materia.

La política de sostenibilidad debe aplicarse tomando en consideración lo establecido en los marcos corporativos elaborados por Grupo Santander, en relación con aquellas materias que han sido consideradas relevantes en atención a riesgos, así como en sus procedimientos, y de acuerdo también con los códigos y normas de conducta.

V. **Principios generales de Responsabilidad Social Corporativa**

1. **Relación con grupos de interés**

Banco Santander, a través de la presente política, establece una serie de principios enfocados a la creación de valor a largo plazo para sus principales grupos de interés.

Colaboradores

Los profesionales son, por encima de todo, la clave para garantizar la sostenibilidad del negocio. Por ello, Banco Santander trabaja para atraer, retener y comprometer a los mejores profesionales, velando siempre porque ofrezcan el mejor servicio a los clientes.

Banco Santander Chile, en su relación con sus colaboradores se rige bajo los siguientes principios:

- Respeto a la diversidad, no discriminación laboral por razones de género, raza, edad, origen étnico, religión, o cualquier otra circunstancia.
- Promoción de la estabilidad en el empleo, de la flexibilidad laboral y la conciliación entre vida personal y profesional, la seguridad y la salud laboral entre sus profesionales.
- Impulso de la igualdad de oportunidades entre todos sus profesionales, aspirando a tener una representación equilibrada entre hombres y mujeres en todas las funciones y responsabilidades.
- Atención porque sus empleados actúen bajo los principios y normas de conducta éticas y responsables, cumpliendo para ello con el *Código General de Conducta*.
- Fomento del voluntariado corporativo para contribuir al progreso de las comunidades en las que está presente y reforzar el orgullo de pertenencia entre sus profesionales. La *Política de Voluntariado Corporativo* define los principios y ámbitos de actuación de las actividades de voluntariado.

Clientes

Construir relaciones de confianza a largo plazo con los clientes, ganándose su fidelidad, adaptándose a sus necesidades y mejorando su satisfacción.

- Banco Santander tiene como hoja de ruta ofrecer productos y servicios sencillos, personalizados, adaptados a las necesidades y perfil de riesgo de sus clientes y facilitando información veraz, suficiente y adecuada.
- Promoverá el acceso de los clientes a los diferentes productos y servicios del Santander, a través de una oferta multicanal, con el objetivo de que los clientes accedan a ellos cómo, cuándo y dónde quieran según sus necesidades. Explorará la posibilidad de diseñar productos y servicios de carácter social y ambiental, con los objetivos, entre otros, de promover la inclusión social y financiera y contribuir a la conservación del medio ambiente y la mitigación del cambio climático.
- Incorporará en sus decisiones, además de los criterios financieros y de riesgo, aspectos éticos, sociales y ambientales de acuerdo con la presente política de sostenibilidad y con el resto de *políticas sectoriales de gestión del riesgo en sectores sensibles*.
- Prestará especial diligencia en prevenir y evitar la financiación de prácticas ilícitas, cumpliendo para ello con las normas de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y aplicando cualquier medida necesaria adicional.
- Banco Santander promoverá la educación financiera con el objetivo de informar a clientes reales y potenciales sobre productos y servicios financieros y su uso, proporcionando los conocimientos adecuados para la toma de decisiones informadas.

- Asimismo y como principio fundamental de Protección al Consumidor Banco Santander analizará las deficiencias de conocimiento detectadas entre los consumidores, con el fin de actualizar sus programas de educación financiera.

Accionistas

La creación de valor a largo plazo y la máxima transparencia informativa son pilares fundamentales en la relación del Banco Santander con sus accionistas.

Para ello:

- Santander garantizará la igualdad de trato entre sus accionistas.
- Ofrecerá información completa, clara y veraz a todos sus accionistas, a través de los diferentes canales de comunicación que tiene el Banco a su disposición.

Comunidad

Santander también contribuye al progreso económico y social a través de sus programas de inversión en la comunidad, siendo la educación su principal foco de actuación. Santander entiende también el apoyo a la educación como palanca de empoderamiento y progreso de las personas y por tanto de la sociedad.

- Banco Santander apuesta por la educación superior como motor de crecimiento, de progreso y de bienestar futuro, siendo la principal inversión social del Grupo y la seña de identidad de su compromiso con la comunidad. A través de convenios con universidades, Santander impulsa la mejora y excelencia de la universidad, la movilidad internacional del colectivo universitario (profesores, alumnos e investigadores), la investigación, la innovación y el emprendimiento, entre otros.
- Santander promoverá la educación financiera, con el objetivo de mejorar la cultura financiera de los ciudadanos y dotarles de herramientas y conocimientos que faciliten su toma de decisiones.
- También prestará especial atención en sus programas de inversión social a la educación escolar, el emprendimiento y la creación de empleo y el bienestar social.
- Tendrá en cuenta en sus decisiones de inversión social contribuir a la erradicación de la pobreza y apoyar a los colectivos más desfavorecidos con el objetivo de favorecer a su inclusión social.
- Promoverá, además, la participación de los colaboradores en este ámbito a través de iniciativas de voluntariado.

Proveedores

Banco Santander Chile como el Grupo mantiene relaciones con sus proveedores basados en la ética y la transparencia y:

- Establece que los proveedores deben estar alineados con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas así como con los Principios de Conducta Responsable de Santander para proveedores
- Promueve que los proveedores tengan buenas prácticas laborales que incluyen políticas de inclusión y de sostenibilidad.

2. Derechos Humanos

Dentro de su ámbito de control, en relación con sus colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad, Santander se compromete a respetar y promover los derechos humanos. Para ello ha desarrollado una Política de Derechos Humanos, que recoge, entre otros compromisos y en su ámbito de actuación, evitar la discriminación y las prácticas que atenten contra la dignidad de las personas, prohibir el trabajo forzado y la explotación infantil, respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y contribuir a la erradicación de la corrupción..

3. Otros compromisos de carácter general

Fiscalidad responsable

Banco Santander Chile contribuye económica y socialmente a las comunidades en las que está presente. Cumple los requerimientos en materia de gobierno corporativo establecidos en la Ley de Sociedades Anónimas y demás normativas dictadas al efecto, y adopta todas aquellas buenas prácticas que permitan una adecuada prevención y reducción de los riesgos normativos y reputacionales, de manera que se genere una mayor seguridad jurídica y económica para la entidad y para la comunidad.

Más allá del estricto cumplimiento de sus obligaciones legales, Santander Chile está comprometido con el establecimiento de una relación de cooperación, basada en los principios de transparencia y confianza mutua.-

Medio ambiente

Santander tiene un compromiso con la protección del medio ambiente, en especial a la lucha contra el cambio climático. Por lo que, busca:

- Minimizar el impacto ambiental de sus instalaciones y operativa interna.
- Considerar aspectos ambientales y de cuidado con el medio ambiente de los proyectos de financiación.

VI. Riesgos ambientales y sociales en la actividad financiera

Banco Santander concede gran importancia a los riesgos ambientales y sociales derivados de las actividades que sus clientes desarrollan en sectores sensibles.

Para ello, Banco Santander junto a la Corporación respeta las mejores prácticas internacionales en materia social y ambiental, en concreto los Principios del Ecuador (PdE) a los que está adherido desde 2009 y que contemplan aspectos tales como:

- Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales.
- Derechos laborales.
- Prevención de la contaminación y la emisión de residuos tóxicos.
- Cambio climático.
- Salud y seguridad de la comunidad.
- Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario.
- Pueblos indígenas.
- Patrimonio cultural.
- Derechos humanos.

Además Banco Santander ha aprobado políticas sectoriales específicas que recogen los criterios para el análisis del riesgo ambiental y social de las actividades de los clientes que operan en sectores sensibles, tales como: defensa, energía, *soft commodities* y minero-metalúrgico u otras que se desarrollen en este ámbito.

- Cada política sectorial describe las actividades prohibidas o restringidas de cada sector en particular. Asimismo, Santander ha decidido restringir su involucración en determinadas actividades sujeta a previo análisis detallado de los impactos ambientales y sociales de éstas.

Sin perjuicio de las actividades prohibidas y restringidas detalladas en cada una de las políticas sectoriales.

VII. Interlocución con grupos de interés

Banco Santander, con el fin de recabar todas las opiniones relevantes, mantendrá canales de interlocución y consulta con sus principales grupos de interés: empleados, clientes, accionistas y sociedad además de con sus inversores, proveedores, autoridades, reguladores, supervisores y ONGs, entre otros.

VIII. Órganos para el gobierno

El cumplimiento y seguimiento de dicha política estará a cargo del Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura.

IX. Titular de la política y actualización

El titular de esta política es el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura. Cualquier revisión y/o modificación posterior substancial habrá de ser aprobada por éste y por el Consejo de Administración de Banco Santander, S.A.

El contenido de esta política constituye un proceso de mejora continua que se verá reflejado en las revisiones anuales de este documento.

Esta política fue revisada por última vez en marzo de 2019 y se publicará debidamente en la intranet corporativa y en la página web.

ANEXO

Principales convenciones, protocolos, códigos de conducta y guías internacionales sobre las que se inspira la política general de sostenibilidad:

- Principios del Ecuador (directrices de la Internacional Finance Corporation).
- Naciones Unidas: Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- UN Global Compact: Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- UNEPFI Statement of Commitment: Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (United Nations Environmental Program for Financial Institutions)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora silvestres (CITES)
- Lista de Humedales de Importancia Internacional (RAMSAR).
- Lista de hábitats naturales críticos de la Unión Internacional de Conservación de la Naturaleza (UICN)
- Lista de Areas Protegidas por Naciones Unidas en 2014.
- UNESCO World Heritage list.
- Código de Conducta de la Comisión Europea para las empresas europeas que operan en países en desarrollo.
- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Guías de la OCDE para las empresas multinacionales.
- Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Acuerdos alcanzados en la COP21 de París 2015 sobre el cambio climático.
- Código de Buen Gobierno de la CNMV de España.