



INFORME ANUAL
Banco Santander Chile
2016

Queremos contribuir al
progreso de las personas y
de las empresas





INFORME ANUAL

Banco Santander Chile

2016





1



2



3

22 Gobierno corporativo

- 23 Modelo de gobierno corporativo
- 24 Órganos de gobierno corporativo
- 32 Marco ético

34 Estrategia

- 35 Entorno del mercado
- 40 Plan estratégico y creación de valor

42 Modelo de negocio

- 44 Modelo de negocio
- 48 Áreas de negocio
- 50 Tecnología e innovación
- 54 La sostenibilidad en Santander Chile



4



5

58 Gestión del riesgo

- 59 Pilares de la función de riesgos
- 64 Cumplimiento

68 Resultados 2016

- 69 Resultados del ejercicio
- 84 Nuestro equipo de profesionales
- 92 Orientación al cliente
- 100 Creación de valor para los accionistas
- 103 Gestión sostenible de la cadena de proveedores
- 104 Nuestro compromiso con la sociedad
- 111 Gestión medio ambiental

 Este informe anual también está disponible en versión online www.santander.cl





6

114 Banco Santander en el mundo



7

122 Acerca de este informe



8

124 Glosario



9

128 Información general

136 Estados financieros
140 Indicadores GRI

SANTANDER CHILE HOY

Banco Santander ha ido ajustando su estrategia de corto y mediano plazo, lo que le ha permitido conservar su liderazgo en la industria financiera y mantener su posición como la principal franquicia en el país.

Sostenibilidad ambiental

	2014	2015	2016
Consumo de papel (tons.)	2.534	2.191	2.124
Consumo de energía (KwH)	33.919.980	33.404.726	30.865.037
Consumo de agua (m³)	243.888	210.439	154.068
Emisiones totales de CO ²	19.842 ¹	18.477	19.044
Desplazamientos terrestres (kms.)	4,1 mills.	3,3 mills.	2,5 mills.
Desplazamientos aéreos (kms.)	9,2 mills.	9,2 mills.	13,2 mills.
Reciclaje de residuos electrónicos (tons.)	18,6	22,4	47,8

Sostenibilidad social

	2014	2015	2016	
Santander	Nº Becas	405	451	461
Universidades	Nº Convenios de colaboración	56	52	52
Universia	Empleos para universitarios ²	68.481	59.666	49.142
Sanodelucas	Visitas al portal	206.678	785.836	962.234
Comunidad	Nº Voluntarios corporativos	469	1.051	225
	Beneficiados por acciones de voluntariado corporativo	1.421	5.167	1.175

10,5%

ratio core capital

17,0%

ROE

55,5

US\$ mil millones de activos

1.295

cajeros automáticos

3,6

millones de clientes

11.354

empleados

Ranking participación de mercado

(Al 31 de diciembre de 2016) ³	MMUS \$	Ranking	Cuota de Mercado (%)
Activos totales	55,5	1	17,5
Préstamos totales ⁴	40,3	1	19,1
Préstamos a individuos ⁵	19,6	1	22,2
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	708	2	24,2

	Nº	Ranking	Cuota de Mercado (%)
Cuentas corrientes ⁶	899 mil	1	21,6
ATMs ⁷	1.295	3	17,0
Sucursales ⁷	434	1	19,2
Empleados ⁷	11.354	2	17,9

1. En 2016 se corrigió esta cifra publicada en años anteriores para homologarla a los nuevos estándares de cálculo. / 2. Empleos gestionados para estudiantes y titulados universitarios por medio de los portales de las universidades en Chile. Incluye primer empleo, prácticas profesionales, trabajos part-time, e incluye segundo o más empleos gestionados por los portales de las universidades chilenas. / 3. Todas las cifras al 31 de diciembre 2016, o última información disponible. / 4. Excluye préstamos interbancarios, brutos de provisiones. Cuota excluye inversión de Corpbanca en Colombia y Bci en EE.UU. / 5. Cuota excluye inversión de Corpbanca en Colombia y Bci en EE.UU. / 6. Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a noviembre 2016. / 7. Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a noviembre 2016.

Balance y resultados (millones de pesos)	2016	2015	VAR. 16/15
> BALANCE			
Colocaciones comerciales	13.867.465	13.326.359	4,1%
Colocaciones para vivienda	8.619.356	7.812.850	10,3%
Colocaciones de consumo	4.446.803	4.150.671	7,1%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	26.933.624	25.289.880	6,5%
Provisiones	(820.139)	(754.679)	8,7%
Total colocaciones netas ¹	26.113.485	24.535.201	6,4%
Inversiones financieras ²	3.785.893	2.368.682	59,8%
ACTIVOS TOTALES	37.006.645	34.654.105	6,8%
Depósitos totales	20.691.024	19.538.888	5,9%
Instrumentos de deuda emitidos	7.326.372	5.957.095	23,0%
Patrimonio	2.898.047	2.764.880	4,8%
> RESULTADOS			
Ingreso financiero neto	1.281.366	1.255.206	2,1%
Comisiones netas	254.424	237.627	7,1%
Resultado operaciones financieras	140.358	145.499	(3,5%)
Ingresos operacionales	1.694.447	1.653.973	2,4%
Provisiones netas	(343.286)	(413.694)	(17,0%)
Gastos de apoyo y otros gastos de operación	(772.337)	(715.425)	8,0%
Resultado operacional	578.824	524.854	10,3%
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	474.716	452.141	5,0%
UTILIDAD ATRIBUIBLE A TENEDORES PATRIMONIALES DEL BANCO	472.351	448.878	5,2%

Rentabilidad y eficiencia	2016	2015	VAR. 16/15
Margen de interés neto	4,45%	4,79%	- 34 PB
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	17,0%	17,0%	- 2 PB
Rentabilidad sobre activos promedio	1,33%	1,36%	- 3 PB
Eficiencia (costos / ingresos)	42,7%	41,3%	+ 137 PB
Recurrencia (comisiones / costos)	37,0%	35,9%	+ 110 PB
> CALIDAD DE LA CARTERA			
Costo del crédito (gasto en provisiones / colocaciones)	1,26%	1,64%	- 37 PB
Cartera morosa / colocaciones	2,07%	2,54%	- 46 PB
Provisiones / colocaciones (pérdida esperada)	3,02%	2,98%	+ 3 PB
Provisiones / cartera morosa (cobertura)	145,4%	117,6%	+ 2.783 PB
> CAPITALIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL CAPITAL			
Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo	13,4%	13,4%	+ 6 PB
Capital básico / activos ponderados por riesgo	10,5%	10,3%	+ 20 PB
Capital básico / activos	7,2%	7,3%	- 9 PB
Colocaciones a clientes / depósitos totales ¹	94,8%	98,9%	- 418 PB
Colocaciones a clientes / activos totales	72,8%	73,0%	- 20 PB

1. No incluye créditos interbancarios. Bruto de provisiones. / 2. Incluye instrumentos para negociación e instrumentos disponibles para la venta.

RECONOCIMIENTOS



1_

1_TRANSPARENCIA CORPORATIVA

El primer lugar en el Ranking de Transparencia Corporativa 2016, elaborado por la consultora Inteligencia de Negocios (IdN), obtuvo Banco Santander. La empresa logró 96 puntos lo que, según el reporte, representa una calificación "extraordinaria e inédita para estas mediciones, incluso superior a cualquier medición hecha en alguna compañía internacional de las hasta ahora usadas para construir el *benchmark* global".



4_



10_



7_



12_



3_



6_

2_ EL MEJOR BANCO EN CHILE

Por quinto año en la última década, Banco Santander fue elegido como el Mejor Banco en Chile por la prestigiosa revista inglesa Euromoney. El premio reconoce la gestión de Santander Chile y en particular el modelo de asesoramiento especializado para clientes de alto patrimonio. Este modelo se basa en las fortalezas y capacidades del Banco, las que se nutren de sus redes comerciales, de especialistas en multidisciplinas y de las herramientas tecnológicas que ha desarrollado para ayudar al cliente en la toma de decisiones de inversión. El Grupo también obtuvo el premio al Mejor Banco de América Latina en Gestión de Patrimonio y Mejor Banco del Mundo para Pymes.

3_ GREAT PLACE TO WORK

Banco Santander fue reconocido como una de las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, ocupando el cuarto lugar entre las compañías con más de cinco mil empleados y pasando del puesto N°25 al N°18 del ranking general elaborado por Great Place to Work Institute.

4_ PRIMER LUGAR EN COMPROMISO CON COLABORADORES

Banco Santander obtuvo el primer lugar en la categoría Gran Empresa en la premiación Best Company for Employee Financial Future, organizado por Principal, People First y La Tercera. El objetivo de este galardón, que se entrega por primera vez en nuestro país, es reconocer a las empresas que tienen mayor compromiso en contribuir al bienestar y futuro financiero de sus colaboradores, tanto en el corto como en el largo plazo.

5_ BANCO DEL AÑO

La revista LatinFinance reconoció a Banco Santander como Banco del Año 2016 en Chile. El premio es otorgado por los editores del medio tomando en consideración aspectos cualitativos y cuantitativos, además de la opinión de los analistas de mercado.

6_ VEINTE AÑOS EN NYSE

Banco Santander Chile cumplió veinte años desde que comenzara a transar sus acciones en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), Estados Unidos. Este instrumento se ha valorizado en un 710% en pesos, mientras que en dólares esa valorización es del orden de un 441%.

7_ APORTE A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

En el marco de la III Feria de Educación Financiera, organizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Banco Santander recibió un reconocimiento por su aporte en esta materia, impulsando iniciativas como el Programa de Educación Financiera en la Escuela y la plataforma digital Sanodelucas.cl.

8_ PREMIO A LA INNOVACIÓN

La consultora Best Place to Innovate reconoció en el rubro de servicios financieros a Banco Santander como una de las cincuenta empresas que están gestionando en forma efectiva la innovación en Chile. El Ranking de Percepción de la InnovAcción 2016 es realizado en conjunto por Best Place to Innovate, el Centro de Innovación, Emprendimiento y Tecnología (CIET) de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez, GfK Adimark e Imagine Business Lab by Microsoft Innovation Center, y se estableció en base a una encuesta de percepción efectuada a profesionales mayores de 18 años de todo Chile, que lleven al menos un año trabajando y que conozcan alguno de los rubros en estudio.

9_ BUENAS RELACIONES LABORALES

La Fundación Carlos Vial Espantoso entregó una distinción especial a Banco Santander por contar con una trayectoria destacada en la construcción de buenas relaciones laborales. Puntualmente se reconoció que Santander promueve un estilo de liderazgo motivador, que delega y empodera, capaz de integrar diferentes culturas y permear a toda la organización. Esto en el marco de la premiación que anualmente realiza la fundación a empresas que construyen relaciones laborales participativas, basadas en el respeto y la transparencia.

10_ DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

En la segunda versión de este índice de sostenibilidad, Santander fue nuevamente una de las empresas integrantes, subiendo además su puntuación con respecto a 2015 y obteniendo puntajes por sobre el promedio en las dimensiones económica y social.

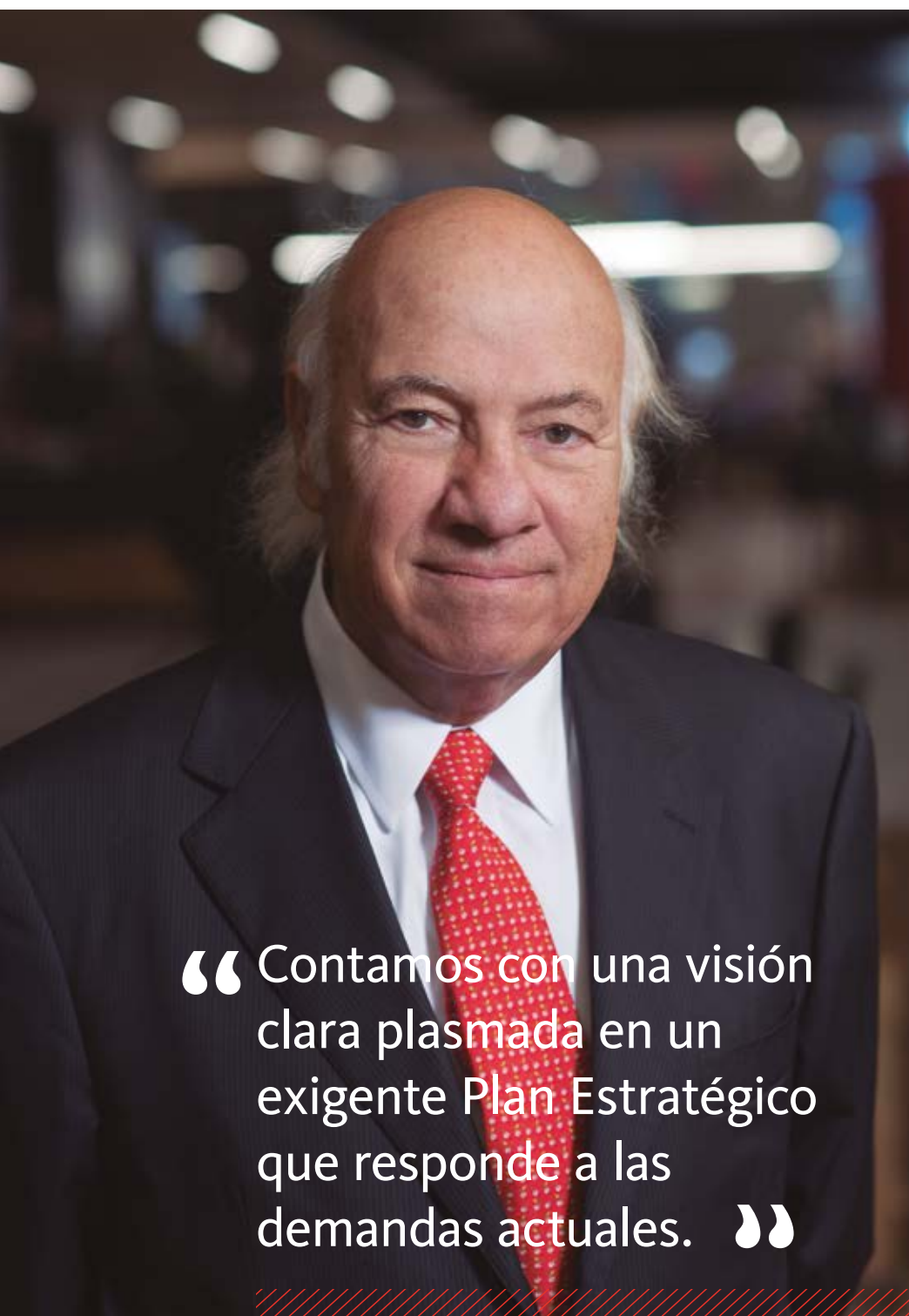
11_ MEJOR MEMORIA DEL SISTEMA FINANCIERO Y BANCARIO

La memoria anual 2015 de Banco Santander Chile fue distinguida como la mejor del sistema financiero y bancario, según el Informe Reporta 2016, realizado por IP-FinancialCom, empresa especializada en la gestión de comunicación financiera, junto con la agencia española DEVA y el Centro de Sostenibilidad Empresarial de la Universidad Adolfo Ibáñez. El estudio mide la calidad del reporte anual de las empresas en información financiera y no financiera (ambiental, social y gobierno corporativo o ASG).

12_ EFFIE DE ORO PARA SANTANDER

Banco Santander fue reconocido en los Effie Awards 2016 -la celebración de mayor relevancia de la industria del marketing y la publicidad en Chile- con un galardón de oro por su campaña interna "El Encuestador". Esta campaña nació por la necesidad de tener información profunda y de valor sobre los colaboradores, sus demandas e inquietudes, y así gestionar de manera proactiva la oferta interna.

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



“ Contamos con una visión clara plasmada en un exigente Plan Estratégico que responde a las demandas actuales. ”

Señores accionistas, tengo el honor de presentarles el Informe Anual, la Memoria y los Estados de Resultados correspondientes al ejercicio 2016 de Banco Santander Chile.

En el ejercicio 2016 la utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales del Banco alcanzó MM\$ 472.351, lo que se traduce en un beneficio de \$ 2,51 por acción y US\$ 1,50 por ADR. Al cierre del período Santander se sitúa como el mayor Banco del país en activos y cotiza en las bolsas de Santiago y Nueva York. Cuenta con un patrimonio bursátil a esa fecha de US\$ 10.303 millones, activos totales por US\$ 55.458 millones, patrimonio a valor libro por US\$ 4.343 millones, *Core capital* (Tier I) de 10,5% y una sólida posición de liquidez estructural superior a los US\$ 3.600 millones, lo que lo sitúa en una destacada posición en el sistema bancario chileno y a nivel internacional.

La economía chilena completó en 2016 un tercer año de bajo crecimiento, con una expansión de 1,6% ese año y un promedio del 1,9% en el período 2014-2016. Mucho se ha discutido sobre las razones de esta situación, en particular, cuál ha sido el rol de los factores externos asociados al fin del súper ciclo de los productos primarios y cuál el de los factores internos relacionados con problemas de diseño, implementación y efectos en incentivos y expectativas de una batería de reformas introducidas recientemente. No hay duda que ambas circunstancias han incidido. Pero ahora que los precios de productos primarios mejoran, y la actividad y el comercio mundial experimentan un repunte cíclico, nuestra recuperación sigue afectada por expectativas deprimidas, el deterioro en el mercado laboral y la incertidumbre con respecto a las reglas del juego futuras (pensiones, salud, educación, institucionalidad para la aprobación de proyectos, etc.).

En cuanto a actividad, preocupa que la desaceleración de la economía se intensificó hacia fines del año, terminando el cuarto trimestre con un crecimiento anual de 0,5% y una contracción con respecto al tercer trimestre a una tasa anualizada del 1,4%. Por el lado de la demanda, este menor dinamismo obedece principalmente a un aumento acotado de la demanda interna de 1,1% anual, en medio de una caída en la inversión en capital fijo real de 5,0% anual, completando dos trimestres consecutivos de contracción. En términos anuales, la formación bruta de capital fijo completa tres años continuos de caída, lo que ha llevado la tasa de inversión al nivel más bajo de la última década.

En materia de expectativas, la confianza empresarial mejora en los últimos meses, y la confianza de los consumidores sufre una leve caída en febrero. Sin embargo, ambas medidas permanecen en terreno pesimista. Por otra parte, el Informe de Percepción de Negocios del mes de febrero publicado por el Banco Central de Chile (BCCh), muestra que los empresarios no esperan grandes cambios en el corto plazo, ya que estos proyectan un 2017 similar a 2016, retrasando las perspectivas de recuperación de crecimiento para el 2018. La inversión que realizan está asociada a la reposición de capital o a la automatización de procesos, mientras que nuevos proyectos siguen estando frenados por la incertidumbre político-económica.

El mercado laboral continúa mostrando signos de debilidad, vinculado a la caída anual en los empleos asalariados, al bajo crecimiento del empleo total, así como a la alta participación del empleo de jornada parcial.

Respecto a las perspectivas de crecimiento para este año, el escenario externo se proyecta más auspicioso que lo esperado hace unos meses -mejores términos de

intercambio, mayor crecimiento mundial y de América Latina-. En cuanto al escenario interno, este se perfila mixto. En el lado negativo habrá un menor impulso fiscal, el bajo crecimiento y el ajuste de la construcción redundarán en un mayor deterioro del mercado laboral, a lo que se agrega la incertidumbre política asociada a las elecciones de fines de año. En el lado positivo, este año tendremos un mayor impulso monetario producto de las bajas ya efectuadas y futuras en la tasa de política monetaria, una menor inflación, expectativas de empresarios y consumidores algo más optimistas que las que teníamos el año pasado, y una mejora de la Bolsa.

Con todo, Chile tiene sólidos fundamentos macro que son una muy buena base para retomar el crecimiento, con una agenda encaminada a crear un mejor ambiente para la inversión privada y que agilice proyectos de infraestructura.

En cuanto a cambios normativos que tendrán impacto en la industria, luego de casi tres años de tramitación, en octubre se aprobó la Ley N°20.950 que autoriza a entidades no bancarias para la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos. Esta ley faculta la captación o recepción en forma habitual de recursos del público, lo que hasta ahora estaba restringido sólo a los bancos. Estos emisores, que deberán tener giro exclusivo, quedarán sujetos a la nueva legislación y a la regulación prudencial que dicte el Banco Central de Chile, y serán fiscalizados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Con esta ley se busca desarrollar y masificar los pagos electrónicos, así como generar una mayor inclusión financiera, aumentando la competencia en los medios de pago, lo que sin duda plantea un desafío adicional a la banca.

Chile tiene sólidos fundamentos macro que son una buena base para retomar el crecimiento, con una agenda encaminada a crear un mejor ambiente para la inversión privada y que agilice proyectos de infraestructura.

La ley para impulsar la productividad, promulgada en octubre de 2016, contempla algunas medidas relacionadas con el sector financiero. Entre ellas destacan el aumento del límite para la inversión en el exterior de las compañías de seguro, así como nuevas alternativas de inversión para los fondos de pensiones y de cesantía. Además, se facilita la instalación de custodios internacionales en Chile, lo que podría simplificar la participación de inversionistas extranjeros y contribuir a la liquidez y profundidad del mercado local de renta fija disminuyendo los costos de financiamiento.

Dentro del marco de perfeccionamiento del sistema de regulación y supervisión financiera, en 2016 se propuso la creación de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), entidad que sería dirigida por un cuerpo colegiado, pasando así de un modelo de silos con un regulador y supervisor específico según el tipo de entidad regulada a un modelo integrado. En una primera instancia la CMF reemplazará a la actual Superintendencia de Valores y Seguros, en tanto el supervisor bancario se incorporará a futuro a través de una modificación a la Ley General de Bancos (LGB) que ha estado en estudio por algún tiempo y que incluiría

también la migración de la regulación actual a una más acorde con los lineamientos centrales de Basilea III. El esquema de supervisión integrado escogido tiene como gran beneficio el ofrecer una visión sistémica. No obstante, queda pendiente la resolución de varios aspectos: el potencial conflicto entre los objetivos de solvencia y conducta de mercado, una de las principales dificultades de este tipo de supervisiones; los desafíos de índole jurídica (producto de las modificaciones necesarias a la LGB); la interacción con el Consejo de Estabilidad Financiera (CEF), el Banco Central de Chile y otras entidades que regulan aspectos del sector financiero; y los problemas organizacionales inherentes de unir dos entidades que tienen una larga trayectoria de trabajo independiente.

Finalmente, en 2016 se entregaron los resultados de la evaluación internacional a las infraestructuras del mercado financiero en Chile, estudio realizado en conjunto por el Banco Mundial y el FMI, a solicitud del Ministerio de Hacienda y el Banco Central. Los resultados indican que la infraestructura para el mercado financiero del país cumple con la gran mayoría de los principios internacionales. Algo por lo que debemos

estar orgullosos y a la vez tranquilos de que los riesgos son bajos. Sin embargo, también se detectaron algunas brechas cuya resolución depende tanto de las autoridades regulatorias y de gobierno como de las mismas instituciones que las gestionan. Para ello ya se dieron los primeros pasos con la reciente creación de un Comité Técnico -en el marco del Consejo de Estabilidad Financiera- que justamente buscará poner al día las falencias detectadas.

Durante 2016 el Directorio continuó su trabajo de fortalecimiento del Gobierno Corporativo del Banco teniendo en cuenta las mejores prácticas nacionales e internacionales al respecto. En esta dirección se reforzó el trabajo de los comités del Directorio. El gerente de Cumplimiento se incorporó como invitado permanente al Comité Integral de Riesgos, sumando así al mapa de riesgos la función de revisión de riesgos en materia de cumplimiento y reputación. El Comité de Análisis y Resolución y de Prevención del Blanqueo de Capitales también se fortaleció, enriqueciendo la información para el análisis en el marco de la prevención del blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo. En la misma línea, durante el año, se elaboró un nuevo mapa de conflictos de interés,



Banco Santander Chile mantiene un sitio de liderazgo en la industria producto de los constantes esfuerzos por realizar una gestión de excelencia, apegándose a los más altos estándares de gobierno corporativo.

seleccionando las áreas más sensibles e identificando potenciales problemas, para luego establecer los controles necesarios para prevenirlos y gestionarlos junto con evaluar su efectividad. Como resultado, se estructuró un cuadro de mando que establece los eventuales conflictos de interés y las acciones mitigadoras.

En lo que respecta a la relación con los grupos de interés del Banco, en 2016 se lanzó el programa de reinversión de dividendos orientado a los accionistas *retail* de Banco Santander. El programa ofrece reinvertir los dividendos percibidos por las acciones Santander Chile en acciones del propio Banco, sin gastos ni comisiones. Cabe destacar que a lo largo del año el área de Relación con Inversionistas y el Departamento de Accionistas de Banco Santander generaron una activa agenda con el propósito de mantener informados a accionistas, analistas e inversores tanto institucionales como *retail*, sobre la marcha del Banco y el país. Esto incluyó reuniones, *webcast*, conferencias telefónicas y otros eventos, concretando en total más de 730 instancias de comunicación en diez países.

Los esfuerzos desplegados por el Banco por mejorar el Gobierno Corporativo

nuevamente han sido reconocidos. Santander obtuvo el primer lugar en el Ranking de Transparencia Corporativa 2016, elaborado por la consultora Inteligencia de Negocios (IdN) alcanzando una puntuación "inédita para estas mediciones e incluso superior a las mediciones realizadas en compañías internacionales utilizadas como *benchmark* global", según la propia consultora. Adicionalmente, en el marco de la III Feria de Educación Financiera organizada por la SBIF, Banco Santander recibió un reconocimiento por su aporte en esta materia, impulsando iniciativas como el programa Educación Financiera en la Escuela, en conjunto con el Centro de Políticas Públicas de la Universidad Católica, la plataforma digital Sanodelucas.cl y el lanzamiento de la App de Educación Financiera Sanodelucas PLAY. Por último, Santander fue nuevamente una de las empresas integrantes del índice de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Chile Index de la Bolsa de Comercio de Santiago en su segunda versión, subiendo además su puntuación respecto a 2015, con puntajes por sobre el promedio en las dimensiones económica y social. Sin duda estos reconocimientos nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir desplegando los mayores

esfuerzos para mantenernos a la altura de los desafíos aquí reflejados.

Banco Santander Chile mantiene un sitio de liderazgo en la industria producto de los constantes esfuerzos por realizar una gestión de excelencia, apegándose a los más altos estándares de gobierno corporativo. Contamos con una visión clara plasmada en un exigente Plan Estratégico que responde a las demandas actuales y que permitirá enfrentar adecuadamente los continuos cambios en el entorno y los nuevos desafíos que ello conlleva. Para ello es fundamental el desempeño de un equipo humano de primer nivel liderado por la alta administración del Banco, un Directorio profesional de reconocida trayectoria y mayormente externo, y el apoyo del Grupo Santander.

Cordialmente,



Vittorio Corbo Lioi
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

CARTA DEL GERENTE GENERAL Y COUNTRY HEAD



“ Estos resultados sitúan al Banco en una destacada posición en el sistema bancario chileno y entre los más rentables y eficientes a nivel internacional. ”

Señores accionistas:

Con orgullo les presento los avances y principales resultados de Banco Santander Chile durante el ejercicio 2016. En este período hemos alcanzado logros sustantivos en nuestra estrategia, en línea con la misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas. En efecto, aumentamos el beneficio para los accionistas, crecimos en préstamos y depósitos en un entorno desafiante, mejoramos la calidad de servicio a los clientes, innovamos en nuestros modelos de atención con las nuevas oficinas Work Café, fuimos reconocidos por nuestros resultados financieros y buenas relaciones laborales y seguimos contribuyendo al país de manera sostenible.

El Banco alcanzó una utilidad atribuible a los accionistas de \$ 472.351 millones, un 5,2% superior a la del ejercicio 2015. El ROE o retorno sobre el patrimonio promedio ascendió a 17,0%, por sobre el 11,6% del sistema financiero como un todo. Por su parte, el ratio de eficiencia, esto es, la relación entre los costos e ingresos operacionales, se situó en 42,7%, también mejor que el 50,4% registrado para toda la industria. El *Core Capital* terminó el período en 10,5% y el ratio de Basilea alcanzó a 13,4% superando con holgura los índices de la industria.

Estos resultados se alcanzaron en un entorno de una economía que continúa desacelerándose, menor inflación y mayor incertidumbre respecto a los diversos cambios regulatorios. Con todo, Santander Chile mantuvo en 2016 una buena combinación entre riesgo y retorno, reflejada en una adecuada base de capital y alta rentabilidad sobre patrimonio. Estos resultados sitúan al Banco en una destacada posición en el sistema bancario chileno y entre los más rentables y eficientes a nivel internacional.

La contribución neta de los segmentos de negocio -entendida como la suma del margen financiero más comisiones, más el resultado de operaciones financieras y menos provisiones por riesgo de crédito y los gastos de operación- que refleja el avance del negocio *core* del Banco creció un 25,6% en doce meses. Estos resultados son una combinación de una mayor actividad comercial producto de un sostenido crecimiento en la base de clientes, una mejora en el mix de fondeo, mejor calidad de cartera, un continuo aumento de los ingresos por comisiones y un eficaz control de los gastos de operación.

En cuanto a la marcha comercial del Banco, los préstamos totales (excluyendo los interbancarios) aumentaron 6,5% durante el año. Por producto, los préstamos de consumo y tarjetas crecieron 7,1%, mientras que los de vivienda se expandieron 10,3%. Los préstamos comerciales por su parte, crecieron un 4,1%. El foco de la actividad estuvo en los segmentos de personas de ingresos altos y medios y las empresas medianas y grandes, que se expandieron en torno al 10,0%. En el resto de los segmentos el crecimiento fue selectivo y siempre apuntando a maximizar la rentabilidad. En el caso del segmento Pyme, los créditos se expandieron 9,2%, manteniendo el ritmo del año anterior, enfocando los esfuerzos comerciales en mejorar la vinculación de los clientes.

El crecimiento registrado durante el período permitió a Santander Chile cerrar el año ganando cuota de mercado en todos los productos. Ajustado por las inversiones crediticias mantenidas en el extranjero por algunos bancos de la plaza, la cuota de mercado en préstamos totales de Santander (excluyendo interbancarios y las provisiones constituidas) se eleva a 19,1%, ganando 22

puntos básicos respecto al año 2015. En créditos de consumo, la cuota aumentó 9 puntos básicos hasta 23,4%, en tanto que en hipotecas el incremento fue de 15 puntos básicos en el año, logrando una cuota de 21,6%. Finalmente, en préstamos comerciales la cuota de mercado alcanzó 16,9%, creciendo 17 puntos básicos respecto al ejercicio anterior.

En lo que respecta a la base de depósitos totales, esta aumentó un 5,9% durante el período, en línea con el crecimiento de los préstamos. Como resultado, la cuota de mercado en depósitos totales aumentó en 45 puntos básicos hasta un 18,8% (ajustando por las filiales extranjeras de algunos bancos de la plaza). Los depósitos a la vista alcanzaron una cuota de 21,0%, ganando 45 puntos básicos respecto a 2015, en tanto los depósitos a plazo aumentaron 50 puntos básicos hasta una cuota de 17,8%.

Como parte de la estrategia de financiamiento del Banco, durante los últimos años se han diversificado las fuentes de fondeo, con mayor dinamismo en la base de depósitos *retail* y en los mercados internacionales. Si bien durante 2016 las necesidades de liquidez se cubrieron principalmente con emisiones en el mercado local, el Banco se mantuvo activo en los mercados internacionales aprovechando las oportunidades existentes para diversificar la base de fondeo a tasas competitivas. Es así como Santander Chile se convirtió en noviembre en el primer emisor chileno en el mercado de Taiwán -también conocido como Formosa- con un bono a cinco años plazo por un total de US\$ 185 millones. Adicionalmente, en el mismo mes el Banco emitió un bono en el mercado suizo por un total de CHF 125 millones, obteniendo una fuerte demanda y tasas competitivas en comparación a la

Durante el ejercicio, el Banco siguió avanzando en los cuatro objetivos de nuestro Plan Estratégico: mejorar sustancialmente la experiencia de nuestros clientes; desarrollar nuevas formas de relacionarnos con los clientes a través de la continua transformación de la Banca Comercial; profundizar el modelo de relación en Banca de Empresas y Corporativas; e impulsar y gestionar un cambio cultural, incorporando el nuevo estilo Simple-Personal-Fair (SPF).

alternativa local. Lo anterior demuestra la capacidad de levantar recursos en los mercados internacionales a tasas atractivas y a pesar de la volatilidad generada por las elecciones de Estados Unidos.

Esta estrategia permitió mantener un costo de fondos competitivo en comparación a la industria y compensar en parte los menores *spreads* producto del cambio en el mix de crecimiento hacia segmentos de menor riesgo, pero también menos rentables. Al mismo tiempo, hizo posible contar con cómodos niveles de liquidez estructural, entendida como la diferencia entre los activos financieros líquidos y los pasivos financieros no estructurales, que al cierre del ejercicio alcanzó los US\$ 3.664 millones. Todas estas cifras creemos reflejan nuestra sólida posición competitiva, resultado de una estrategia bien planeada y ejecutada.

En cuanto al desglose de nuestros resultados, el margen financiero neto creció 2,1%, como resultado de los mayores volúmenes de crédito y el buen manejo del costo de fondos, parcialmente compensado por la menor inflación del período.

Por su parte, los ingresos por comisiones registraron un alza de 7,1% durante 2016. El crecimiento respondió en parte al segmento de Banca Corporativa Global que se adjudicó una cuota importante de los negocios de asesoría financiera y banca de inversión en general, al buen trabajo desarrollado en la relación con los clientes del segmento empresas, a un mayor uso de los productos del Banco gracias a una mayor vinculación y transaccionalidad de la base de clientes *retail*. Es así como lo llamados clientes vinculados transaccionales, que son aquellos que tienen más y usan más los productos del Banco, aumentaron 11,9% y 13,8% en el año, en los segmentos de rentas altas y Pymes, respectivamente.

El gasto en provisiones disminuyó 17,0% respecto al año anterior como consecuencia de una sostenida mejora en la calidad de la cartera a medida que el Banco continúa creciendo en segmentos de menor riesgo. El

costo del crédito (gasto en provisiones sobre préstamos totales) se redujo desde 1,64% en 2015 a 1,26% en 2016. Esto fue acompañado de una disminución en la morosidad y aumento de la cobertura en todos los productos de crédito. La cartera morosa total cerró el año en 2,07%, cifra que se compara favorablemente con el 2,54% registrado al cierre de 2015. La cobertura de la cartera morosa en tanto, pasó desde 117,6% a 145,4% en igual período.

Durante el ejercicio, el Banco siguió avanzando en los cuatro objetivos de nuestro Plan Estratégico: mejorar sustancialmente la experiencia de nuestros clientes; desarrollar nuevas formas de relacionarnos con los clientes a través de la continua transformación de la Banca Comercial; profundizar el modelo de relación en Banca de Empresas y Corporativas; e impulsar y gestionar un cambio cultural, incorporando el nuevo estilo Simple-Personal-Fair (SPF).

En lo que respecta al primer punto, mejorar la experiencia de los clientes, la satisfacción con el Banco continuó avanzando en forma positiva, como lo demuestra el indicador de satisfacción (porcentaje de clientes que califican nuestro servicio con notas sobre 5, en una escala de 1 a 7) que alcanzó a 96% en 2016, por sobre el 93% obtenido en 2015. Por canales de atención, tanto la red de sucursales como VOX e Internet mantuvieron niveles de satisfacción en torno al 96%. En la misma línea, y según las últimas cifras publicadas al primer semestre del año, los reclamos ante el Sernac Financiero se redujeron un 24,0% pasando de 12,9 a 9,7 reclamos por cada 10 mil deudores. Sin embargo, uno de los avances más relevantes fue el alcanzado en el benchmark de Satisfacción de Clientes, en el cual Santander fue capaz de cerrar la brecha en satisfacción respecto a sus principales competidores. Igualmente, el Banco pasó a ser el más recomendado por sus clientes al subir del cuarto al primer lugar en la categoría de Recomendación según el estudio realizado por la consultora internacional Millward Brown.

En relación al segundo punto del Plan Estratégico, la continua transformación

de la Banca Comercial, destaca el rápido desarrollo de las capacidades digitales, que ha cambiado profundamente la forma en que los clientes interactúan con los bancos. Ello nos ha forzado a cambiar también y en los últimos años hemos profundizado el desarrollo de nuestra banca digital. Aspiramos transformar el Banco para que sea: omnicanal, es decir, con todos sus canales completamente integrados y ofreciendo al cliente una experiencia uniforme; contextual, con una oferta personalizada y relevante en el contexto del cliente; y full transaccional y no solo financiero, donde el cliente pueda realizar todo tipo de operaciones y transacciones e informarse acerca de ofertas y beneficios.

Otro hito en este proceso de transformación fue el lanzamiento de Work Café en octubre pasado. Estas son sucursales multi-segmento, cien por ciento dedicadas a actividades de valor agregado y reflejan nuestra filosofía SPF, orientada a poner al cliente al centro de todo lo que hagamos. Este nuevo formato de oficina busca entregar una experiencia de alta calidad a través de una innovadora forma de hacer banca, promoviendo un espacio de encuentro abierto a la comunidad. Las cajas tradicionales han sido reemplazadas por tecnología digital de punta que fomenta el autoservicio, pudiendo así el cliente realizar todas sus operaciones financieras habituales de forma autónoma o con la ayuda de un ejecutivo especializado. Work Café ostenta una cafetería, además de wifi gratis, salas de reuniones y áreas de *coworking* a disposición de clientes y no clientes, operando en horario extendido hasta las 18 horas.

Los canales digitales de Banco Santander por su parte continúan creciendo. Al cierre del ejercicio, 960 mil clientes operaban digitalmente, lo que representa un 25,0% de nuestra base de clientes, mostrando un crecimiento anual compuesto de 7,0% desde 2014. Estos clientes ahora tienen a su disposición nuevos productos digitales como 123 Click, el primer producto completamente digital de punta a punta, que permite



gestionar un crédito de consumo en solo tres pasos, a través de la página web o la App. Al cierre del año este producto representaba el 28,0% de las operaciones de consumo en cuotas de individuos. En la misma línea, los clientes pueden contratar y dar de baja productos de inversión directamente en la App Santander en sus teléfonos móviles. Asimismo, con el servicio de Notificaciones Push en App, los clientes están informados a través de mensajes de texto en sus teléfonos celulares de todas las transacciones realizadas con sus tarjetas de crédito y débito.

Respecto al tercer punto del Plan Estratégico, profundizar el modelo de relación en Banca Empresas y Corporativas, durante el año se abrieron cuatro nuevos centros de empresa, totalizando 16 en todo el país. Con ello, la cobertura de clientes con un modelo especializado alcanza al 93,0% del total al cierre del ejercicio. Además, se consolidó una potente oferta de valor acompañada de una experiencia diferencial con una atención más cercana. Esto contribuyó al crecimiento de la base de clientes y también la vinculación de la misma, que registró un alza de 5,5% en el año. De esta manera, el segmento BEI continuó aumentando su rentabilidad.

Por último, en lo que respecta al cuarto punto del Plan Estratégico, avanzar en la consolidación de una cultura interna centrada en el cliente, se avanzó de manera importante en el proceso de cambio cultural iniciado en 2015 y que está implícito en el estilo SPF y sus ocho comportamientos. Esta transformación es fundamental para convertir a Santander Chile en el mejor banco para nuestros clientes, dicho por ellos mismos, y en la mejor empresa para trabajar, dicho por nuestros colaboradores.

Durante 2016 se dieron importantes pasos en este sentido: se difundió la visión del cambio cultural, se comprometió a los equipos en el proceso y se dio inicio a la etapa de internalización, donde se esperan obtener modificaciones visibles en comportamientos y procesos que comiencen a impactar positivamente el negocio. A lo largo del año más del 90% de los colaboradores

participó en programas de formación, los que contemplaron más de 470 mil horas lectivas y una inversión de más de \$ 2.370 millones. Destacar además que, como parte de sus valores corporativos y principios básicos de actuación, Santander Chile adhiere al respeto a los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades y la no discriminación. El Banco considera que cada uno de sus colaboradores puede aportar con distintos talentos y habilidades, y si bien cuenta con trabajadores con algún tipo de discapacidad -como no videntes que se desempeñan en VOX-, durante el ejercicio se formó una mesa de trabajo para ir avanzando en esta materia. Finalmente, los resultados de la encuesta de Compromiso y Apoyo Organizativo dan cuenta de la satisfacción de los colaboradores. La dimensión de compromiso registró un alza desde 86,0% en 2015 a 87,0% en 2016, en tanto la dimensión apoyo organizativo pasó de 78,0% a 79,0% en el mismo período.

Al igual que en el año anterior, nuestra memoria anual cumple con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) para dar cuenta adecuadamente sobre los desempeños de los ámbitos económico, social y ambiental del Banco. Asimismo, constituye nuestra Comunicación en Progreso del Pacto Global, iniciativa a la que adherimos desde 2003.

La actuación del Banco durante el año le valió reconocimientos de prestigiosas instituciones nacionales e internacionales. Es así como hemos sido nombrados por la destacada revista inglesa Euromoney como Mejor Banco por quinto año en la última década, en tanto la revista LatinFinance reconoció a Santander como Banco del Año 2016 en Chile. Además, Santander Chile obtuvo el primer lugar en el Ranking de Transparencia Corporativa 2016 elaborado por la consultora Inteligencia de Negocios, alcanzando una puntuación destacable. El mercado también ha reconocido el desempeño del Banco y los avances en nuestro Plan Estratégico. Durante 2016 la acción de Santander Chile entregó a sus accionistas un retorno en pesos de 17,2% (23,8% incluyendo los dividendos). En materia de clima laboral, Santander se ubicó

entre las mejores empresas para trabajar en Chile, alcanzando el cuarto puesto del ranking en Great Place to Work entre las empresas con más de 5 mil empleados y pasando del puesto 25 al 18 en el ranking general. Junto a ello, el Banco obtuvo el primer lugar en la categoría Gran Empresa en la premiación Best Company for Employee Financial Future, organizado por Principal, People First y diario La Tercera. Asimismo, la Fundación Carlos Vial Espantoso entregó una distinción especial a Banco Santander por contar con una trayectoria destacada en la construcción de buenas relaciones laborales. Nos sentimos orgullosos de estos reconocimientos y los recibimos con humildad. Ellos nos sirven como parámetros para medir nuestro desempeño y nos entregan información sobre los aspectos que aún debemos mejorar.

Para terminar, quisiera agradecer la confianza depositada por el Directorio y los señores accionistas en esta Administración. Tenemos un Plan Estratégico adecuado que responde a los desafíos del entorno y avanza a paso firme. El trabajo desplegado a lo largo de los últimos años ya genera resultados palpables, sin embargo queda mucho por hacer. Contamos con fuertes ventajas competitivas -posición de liderazgo en el mercado, capacidad de innovación, anticipación y flexibilidad para adaptarnos a los cambios del entorno- que, junto con un equipo experimentado y una sólida estrategia, nos permitirán alcanzar nuestros objetivos, reafirmando el compromiso de crear valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y la sociedad.

Reciban un cordial saludo,



Claudio Melandri Hinojosa
GERENTE GENERAL Y COUNTRY HEAD

DIRECTORIO

Los directores del Banco participan activamente en los comités de gestión y la mayoría de ellos son externos al Grupo Santander.



1 VITTORIO CORBO LIOI
Presidente

2 ÓSCAR VON CHRISMAR CARVAJAL
Primer vicepresidente

3 ROBERTO MÉNDEZ TORRES
Segundo vicepresidente

4 MARCO COLODRO HADJES
Director titular

5 ANA DORREGO DE CARLOS
Directora titular

6 MAURICIO LARRAÍN GARCÉS
Director titular





7 ANDREU PLAZA LÓPEZ
Director titular

8 ORLANDO POBLETE ITURRATE
Director titular

9 LUCÍA SANTA CRUZ SUTIL
Directora titular

10 JUAN PEDRO SANTA MARÍA PÉREZ
Director titular

11 ROBERTO ZAHLER MAYANZ
Director titular

12 BLANCA BUSTAMANTE BRAVO
Directora suplente

13 RAIMUNDO MONGE ZEGERS
Director suplente



1. VITTORIO CORBO LIOI

Presidente

Es investigador asociado senior del Centro de Estudios Públicos (CEP). Es también miembro del Consejo Resolutivo de Asignaciones Parlamentarias del Congreso Nacional de Chile y del Consejo Asesor Internacional del Center for Social and Economic Research (CASE) de Varsovia, Polonia.

Fue presidente del Banco Central de Chile (2003-2007) y ha sido profesor de economía en universidades en Canadá, Chile y los Estados Unidos. Actualmente tiene el grado académico de profesor titular de Economía en la Pontificia Universidad Católica de Chile y en la Universidad de Chile.

En los últimos años presidió una comisión para actualizar la regla de balance estructural. Fue miembro de la Comisión Engel y formó parte de un grupo de trabajo nombrado por el ministro de Hacienda para hacer recomendaciones centradas en modernizar la regulación bancaria.

Sirvió en posiciones ejecutivas en el Banco Mundial en Washington, DC (1984-1991) y ha asesorado y trabajado en más de 15 países y dictado seminarios en las principales universidades y bancos centrales del mundo.

En el ámbito empresarial es presidente del Directorio del Banco Santander Chile, director del Grupo Santander México, y director de CCU. Es también asesor económico de importantes empresas nacionales y extranjeras.

Ha publicado y editado 11 libros y más de 100 artículos en revistas internacionales especializadas de economía y en capítulos de libros. En 2006 fue elegido Presidente de Banco Central del Año a nivel mundial por la revista Global Finance Report Card. En 2003, el diario El Mercurio lo nombró Economista del Año y en 2004 recibió el premio Ingeniero Comercial del Año por parte de la Fundación de Egresados de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile. En 2015 recibió el premio Inbest, por su contribución al desarrollo del mercado de capitales chileno. Obtuvo el título de ingeniero comercial de la Universidad de Chile (con distinción máxima) y un doctorado en Economía del MIT.

2. ÓSCAR VON CHRISMAR CARVAJAL

Primer vicepresidente

Ingresó a Banco Santander en 1990 como subgerente general del Área Financiera. Entre 1995 y 1996 fue gerente general de Banco Santander Perú. En 1997 asumió como gerente general de Santander en Chile, cargo que dejó en diciembre de 2009 para incorporarse al Directorio, del cual actualmente es primer vicepresidente. Es director de la Bolsa de Comercio de Santiago y de Santander Consumer Chile, y hasta 2016 fue director de Banco Santander en Argentina y Perú.

Antes de ingresar al Grupo Santander se desempeñó como gerente de la División Financiera de Morgan Bank y gerente del Área Financiera de ING Bank. Cuenta con más de 25 años de experiencia en la banca.

Es ingeniero civil de la Universidad de Santiago con estudios de especialización en Estados Unidos y Europa.

3. ROBERTO MÉNDEZ TORRES

Segundo vicepresidente

Es director y presidente de Adimark GfK. Además de ser segundo vicepresidente del Directorio de Banco Santander Chile, ocupa la presidencia del Directorio de Universia Chile. Fue presidente del Directorio del Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas, ICARE. Se desempeña en el Consejo Asesor de Fundación Paz Ciudadana.

Es ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, donde en 2010 recibió el premio Ingeniero Comercial del Año. Se tituló de MBA en Stanford University y tiene el grado de PhD de la misma universidad, con especialización en Investigación del Consumidor.

4. MARCO COLODRO HADJES

Director titular

Es director titular de Telefónica Chile. Fue vicepresidente y miembro del Consejo Directivo de Banco Estado, director de la Corporación Nacional del Cobre (CODELCO) y presidente del Directorio de Televisión Nacional de Chile.

Es ingeniero comercial de la Universidad de Chile y tiene estudios de postgrado en la École Pratique des Hautes Études en la Universidad de París.

5. ANA DORREGO DE CARLOS

Directora titular

Ha trabajado en Planificación Financiera y Desarrollo Corporativo del Grupo Santander durante los últimos once años, coordinando los procesos de planificación de la entidad y en el seguimiento de las diferentes unidades y proyectos del Grupo. Adicionalmente, ha participado en la coordinación de procesos de adquisición e integración del Grupo Santander en distintas geografías.

Fue directora de Desarrollo de e-business en Santander y, anteriormente, se desempeñó como gestora de relación con clientes corporativos y como directora comercial de la Banca Transaccional en Bankinter.

Es licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Pontificia de Comillas ICAI-ICADE, y posee un MBA Internacional por la Universidad de Deusto-Bilbao, España, y Adolfo Ibáñez, Miami-Chile.

6. MAURICIO LARRAÍN GARCÉS

Director titular

Fue presidente de Banco Santander entre 2002 y 2014 y vicepresidente del mismo desde 1992 a 2001. Fue también director general del ESE Business School de la Universidad de Los Andes y es director de Inversiones Volcán Choshuenco S.A. (Grupo Familia Wolf von Appen).

Participa en los directorios de la Corporación Adelanto de Panguipulli, Fundación Huasos Quincheros y Hospital Clínico de la Universidad de Los Andes. Además, es vicepresidente del Directorio del Teatro Municipal de Santiago, y es director del Instituto de Obras para la Religión (I.O.R.) del Estado Vaticano.

Fue intendente de bancos, gerente de Deuda Externa del Banco Central de Chile y especialista financiero senior del Banco Mundial en Washington, DC. También fue presidente del Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas, ICARE.

Es abogado, egresado del Programa de Magister en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile y máster en Derecho de la Universidad de Harvard.

7. ANDREU PLAZA LÓPEZ

Director titular

Fue designado como responsable de la División Tecnología y Operaciones del Grupo Santander en enero de 2015. Ha estado en el Grupo desde 2012, cuando era director de Tecnología y Operaciones (Retail and Business Banking) en Santander UK.

Es licenciado en Matemáticas de la Universidad Autónoma de Barcelona, y posee diversos másteres en el ámbito financiero y bancario de Stanford University, Insead, The Warton School y ESADE.

Antes de unirse a Santander, fue vicepresidente ejecutivo y miembro del Comité de Dirección de Caixa Catalunya desde 1998, miembro de la Junta de Servired y también de Aula Escola Europea.

8. ORLANDO POBLETE ITURRATE

Director titular

Desde 1991 a la fecha se ha desempeñado como profesor de Derecho Procesal en la Universidad de los Andes. Entre 1997 y 2004 fue decano de la Facultad de Derecho de dicha universidad y desde entonces hasta 2014 fue rector de la misma, año en el que se integró, hasta la actualidad, a la Junta Directiva de esa casa de estudios.

Es socio del estudio de abogados Orlando Poblete y Cía. y miembro del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. Entre 1979 y 1991, se desempeñó como profesor de Derecho Procesal de la Universidad de Chile.

Es abogado de la Universidad de Chile y posee el grado de magíster en Derecho de la misma universidad. Además es graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas PADE del ESE Business School de la Universidad de los Andes.

9. LUCÍA SANTA CRUZ SUTIL

Directora titular

Es miembro de número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile; miembro de la Junta de la Universidad Adolfo Ibáñez; directora de la Compañía de Seguros Generales y de Vida La Chilena Consolidada y miembro del Consejo Asesor de Nestlé Chile.

Pertenece al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros. Es historiadora de la Universidad de Londres y máster

en Filosofía de la Universidad de Oxford. Obtuvo el título de Doctor Honoris Causa en Ciencias Sociales en King's College, Universidad de Londres.

10. JUAN PEDRO SANTA MARÍA PÉREZ

Director titular

Ha sido director jurídico corporativo del Grupo Santander en Chile y fiscal de Banco Santander Chile, fiscal de Banco O'Higgins y fiscal de Banco Santiago. Ha sido presidente del Comité Jurídico de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras por más de 20 años y presidente pro tempore del Comité de Derecho Financiero de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).

Es miembro del Consejo del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago de la Cámara de Comercio de Santiago y vicepresidente de Santander Chile Holding S.A. Es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

11. ROBERTO ZAHLER MAYANZ

Director titular

Es presidente de la firma consultora Zahler & Co. y consultor del Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS) y del Fondo Monetario Internacional (FMI).

Fue miembro del Grupo Asesor de Alto Nivel del Presidente del BID, del Comité Latinoamericano de Asuntos Financieros (CLAAF), y del Non-G-7 Eminent Persons Group para la nueva Arquitectura del Sistema Financiero Internacional. Fue profesor visitante en el Departamento de Investigaciones del FMI.

Fue director de Air Liquide-Chile y del Banco Santiago, y presidente del Directorio de Siemens-Chile.

Entre 1991 y 1996 fue presidente del Banco Central de Chile y entre 1989 y 1991 fue su vicepresidente. Con anterioridad fue asesor regional principal en política monetaria y financiera de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), de las Naciones Unidas y profesor-investigador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Chile.

Ha provisto asistencia técnica a bancos centrales, ministerios de finanzas y superintendencias reguladoras de instituciones financieras de Argentina, Barbados, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa

Rica, Ecuador, Guatemala, Indonesia, Jamaica, Kosovo, México, República Dominicana, Uruguay y Paraguay; al Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola (FIDA) y a la Comisión Económica para África (CEA), ambas de las Naciones Unidas.

Es autor de más de cien artículos en libros y revistas chilenas e internacionales.

Es máster de la Universidad de Chicago e ingeniero comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile, en la que ha sido profesor de Macroeconomía, Economía Internacional y Teoría y Política Monetaria.

12. BLANCA BUSTAMANTE BRAVO

Directora suplente

Es ingeniero comercial con mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Su experiencia profesional incluye la posición de analista económico en el Banco Central de Chile, analista de estudios en Oppenheimer & Co. Nueva York y en IM Trust.

En 1998 ingresa a Concha y Toro como head of Investor Relations, posición que ocupa hasta 2010. En 2001 asume adicionalmente como subgerente de comunicaciones corporativas de dicha empresa, y actualmente también es responsable de las relaciones con la comunidad.

Desde 2013 participa como miembro del Consejo Directivo del Centro de Investigación e Innovación de Concha y Toro.

13. RAIMUNDO MONGE ZEGERS

Director suplente

Es director corporativo de Planificación Estratégica y Financiera y gerente general de Santander Chile Holding, entidad que agrupa las inversiones del Grupo Santander en Chile. Es responsable de la coordinación y seguimiento de la estrategia global del Grupo y de la relación con inversionistas.

Con anterioridad ejerció otras funciones dentro del Grupo Santander Chile, al cual ingresó en 1991 proveniente del Banco Central. Entre ellas, fue director financiero y gerente de Planificación y Estudios.

Es ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Posee un MBA otorgado por la Universidad de California, Los Ángeles (UCLA).

ADMINISTRACIÓN



1 CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA
Gerente General y Country Head

2 MIGUEL MATA HUERTA
Subgerente General

3 GUILLERMO SABATER MAROTO
Controller Financiero

4 FRED MELLER SUNKEL
Director General Santander GCB

5 CRISTIÁN FLORENCE KAUER
Gerente División Jurídica

6 JOSÉ MANUEL MANZANO TAGLE
Gerente División Banca Empresas e Instituciones

7 CARLOS VOLANTE NEIRA
Gerente División Clientes y Calidad

8 MATÍAS SÁNCHEZ GARCÍA
Gerente División Banca Comercial

Banco Santander cuenta con una estructura simple, con tres grandes áreas de negocio y ocho áreas de apoyo que permiten que funcione con eficiencia y agilidad.



9 EMILIANO MURATORE
Chief Financial Officer (CFO)

10 MARÍA EUGENIA DE LA FUENTE NÚÑEZ
Gerente División Personas y Comunicaciones

11 FRANCO RIZZA
Gerente División Riesgos

12 RICARDO BARTEL JEFFERY
Gerente División Tecnología y Operaciones

13 SERGIO ÁVILA SALAS
Gerente División Administración

14 RICARDO MARTÍNEZ SÁNCHEZ
Gerente División Auditoría



1

Gobierno corporativo



MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

La actividad empresarial de Banco Santander se sustenta en un modelo de gobierno corporativo robusto que responde a los más altos estándares y a las mejores prácticas internacionales, y que cumple un rol clave en la gestión de los riesgos. En esta línea se han establecido procedimientos y políticas que garantizan los derechos de todos sus accionistas, con prácticas de administración fundadas en principios éticos y legales. Lo anterior es fundamental en la estrategia de sostenibilidad del Banco ya que promueve la gestión eficaz y eficiente de los recursos, propiciando un ambiente de control interno saludable que aporta a la creación de valor para sus accionistas y públicos de interés.

La transparencia, eficacia y defensa de los intereses de la compañía y de los accionistas son los principios que guían la función del gobierno corporativo. Junto con ello, ejerce un marcado liderazgo en la estrategia y políticas del Banco, lo que le permite proporcionar confianza a los clientes, empleados y al conjunto de la sociedad.

Parámetros y estándares

Los parámetros de actuación del gobierno corporativo de Banco Santander se rigen por las directrices propuestas por el Comité de Basilea_

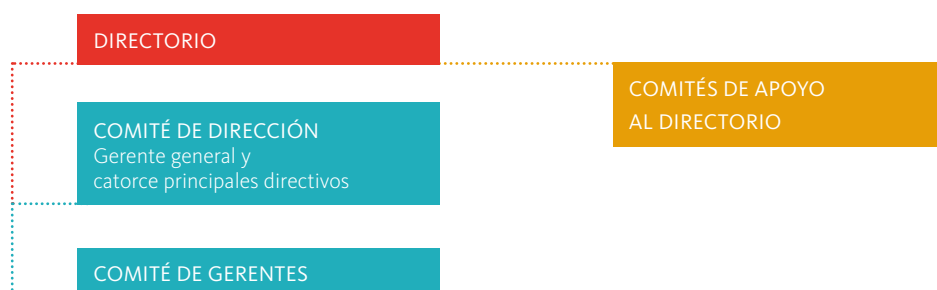
- 1 Supervisión cercana por parte del Directorio y alta dirección.
- 2 Estructura de la organización simple y clara.
- 3 Sistema de control interno robusto.
- 4 Determinación y monitoreo permanente de los riesgos.
- 5 Auditoría externa e interna independientes.
- 6 Supervisión de filiales.
- 7 Diseño de compensación de ejecutivos con planes de largo plazo.

Los estándares definidos para lograr estos propósitos son los siguientes_

- 1 **Independencia de los directores_** ocho de los trece integrantes del Directorio son externos al Grupo Santander.
- 2 **Participación_** los directores son miembros activos de los comités de gestión.
- 3 **Ética_** todo el personal suscribe el Código de Ética de Banco Santander. Los funcionarios directamente relacionados con los mercados de valores firman, además, un Código de Conducta especialmente diseñado para esta área.
- 4 **Separación de funciones_** para manejar efectivamente los riesgos, las áreas comerciales y de apoyo están divididas. La gestión de riesgos la realizan equipos diferentes a los comerciales y las principales decisiones de crédito son adoptadas por comités.
- 5 **Auditoría independiente_** existe un área autónoma al interior del Banco para realizar las actividades de control.
- 6 **Cumplimiento_** un área de Cumplimiento vela por la aplicación de los códigos de ética del Banco, las normas de gobierno corporativo de Chile y la Ley Sarbanes Oxley de Estados Unidos, además de los criterios de Basilea a este respecto.
- 7 **Supervisión_** el Banco es fiscalizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile y por la U.S. Securities and Exchange Commission (SEC).

ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Tomando en consideración los principios de la OCDE, el Gobierno Corporativo de Banco Santander Chile está organizado en tres niveles_



Junta general de accionistas

Este órgano de gobierno corporativo se rige por la ley de sociedades anónimas, algunas otras normas aplicables a las instituciones bancarias y por el estatuto de Banco Santander Chile.

El quórum para las juntas es de mayoría absoluta de las acciones emitidas con derecho a voto (salvo que los estatutos o una ley específica determine otro quórum) y en segunda citación con los accionistas presentes.

Para la celebración de la Junta se debe cumplir una serie de requisitos formales como citación por parte del Directorio, publicaciones en diario, envío de carta o correo electrónico a accionistas, quórum y presencia de notario público, entre otros.

Entre los acuerdos adoptados en la Junta Ordinaria de Accionistas de abril 2016 está la aprobación de la memoria, balance general, estados financieros e informe de los auditores

externos 2015, la aprobación de la designación de auditores externos y la de clasificadores privados de riesgo para el año 2016, y la aprobación de distribución de las utilidades del año 2015. Respecto a esto último, la Junta aprobó capitalizar a reservas del Banco el 25% de las utilidades correspondientes al ejercicio 2015, monto equivalente a MM\$ 112.219. El 75% restante, equivalente a MM\$ 336.359, se destinó al pago de dividendos, monto que se traduce en un dividendo por acción de \$ 1,78649813.

Del mismo modo, le correspondió el nombramiento definitivo de los directores titulares Ana Dorrego y Andreu Plaza, la fijación de la remuneración del Directorio, la aprobación del Informe del Comité de Directores y Auditoría, la determinación de la remuneración de sus miembros, y del presupuesto de gastos para su funcionamiento.

La transparencia, eficacia y defensa de los intereses de la compañía y de los accionistas son los principios que guían la función del gobierno corporativo.

Composición del Directorio

Nombre	Cargo	Externo
Vittorio Corbo Lioi	Presidente	Sí
Óscar von Chrismar Carvajal	Primer vicepresidente	No
Roberto Méndez Torres	Segundo vicepresidente	Sí
Marco Colodro Hadjes	Director titular	Sí
Ana Dorrego de Carlos	Director titular	No
Mauricio Larraín Garcés	Director titular	Sí
Andreu Plaza López	Director titular	No
Orlando Poblete Iturrate	Director titular	Sí
Lucía Santa Cruz Sutil	Directora titular	Sí
Juan Pedro Santa María Pérez	Director titular	No
Roberto Zahler Mayanz	Director titular	Sí
Blanca Bustamante Bravo	Directora suplente	Sí
Raimundo Monge Zegers	Director suplente	No

Directorio

El máximo órgano de gobierno del Banco es el Directorio, que representa los intereses de todos los accionistas y posee una estructura acorde con el tamaño de la institución.

Sus funciones principales son el establecimiento de lineamientos estratégicos, el seguimiento global de negocios y resultados, y el análisis de oportunidades y amenazas. Además, en forma especial, el Directorio se involucra en la gestión y toma de decisiones respecto de todos los riesgos que enfrenta el Banco. Ello implica que debe aprobar y monitorear el marco y apetito de riesgo, y su coincidencia con los planes de negocio, asegurar el correcto reporte por parte de todas las unidades y vigilar el funcionamiento de las tres líneas de defensa (negocio y origen de riesgos, control de riesgos y cumplimiento, y auditoría interna).

De acuerdo a los estatutos, está compuesto por trece miembros, once titulares y dos suplentes. De los actuales integrantes, ocho directores son externos a Grupo Santander. Los miembros han sido elegidos por su destacada trayectoria, su alto conocimiento y experiencia nacional e internacional en el sector financiero.

Todos los directores integran diversos comités de trabajo donde se informan en detalle de la gestión de la empresa. Las sesiones de Directorio se realizan una vez al mes y durante 2016 la asistencia de los directores en ejercicio, incluidos los suplentes, fue del 88%.

Cambios en el Directorio

En la sesión del Directorio del 15 de marzo de 2016 renunció a su cargo el director titular Víctor Arbulú siendo propuestos como directores Ana Dorrego de Carlos y Andreu Plaza López (en sustitución de Víctor Arbulú y de Lisandro Serrano, quien había renunciado en octubre de 2015). Estos directores fueron nombrados de forma definitiva en la Junta de Accionistas del día 26 de abril de 2016.

Autoevaluación del Directorio

Durante el año 2016 siguieron implementándose las observaciones del proceso anterior que realizó Amrop MV Consulting, empresa externa encargada de apoyar al Directorio en su autoevaluación, práctica internacional de buen gobierno corporativo incluida entre las normas dictadas por la autoridad bancaria de nuestro país y que el Banco ha venido aplicando durante los últimos cinco años. La próxima autoevaluación del Directorio se realizará en 2017.

Comités de apoyo al Directorio

Los miembros del Directorio participan activamente en la gestión institucional liderando las principales políticas y estrategias, en línea con la Misión y Visión del Banco. Todos los directores integran los diversos comités de apoyo al Directorio que aseguran la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y garantizan la transparencia, responsabilidad, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas. Dichas instancias les permiten informarse en detalle sobre la evolución del negocio y la toma de decisiones.

Los comités sesionan regularmente, con frecuencias establecidas, con esquemas de subrogación, actas formales e instancias de seguimiento de las materias acordadas.

Durante 2016 se produjeron algunos cambios en los integrantes de los comités. Además, el gerente de Cumplimiento pasó a ser invitado permanente en el Comité Integral de Riesgos, que incorporó como función la revisión de riesgos en materia de cumplimiento y riesgo reputacional.

También se fortalecieron las funciones del Comité de Recursos Humanos y del Comité de Análisis y Resolución (CAR). En relación a este último se enriqueció la información para el análisis de las operaciones no habituales de clientes en el marco de la prevención del blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo.

Comités integrados por directores

De Directores y Auditoría (CDA)

INTEGRANTES_ Marco Colodro / Presidente, **Mauricio Larraín** / Primer vicepresidente, **Orlando Poblete** / Segundo vicepresidente.

PERIODICIDAD_ Mensual, previas a las sesiones del Directorio.

FUNCIONES_ El Comité de Directores y Auditoría es un órgano establecido por los estatutos del Banco cuyos miembros son elegidos por el Directorio. Tiene por objeto principal supervisar al Banco Santander Chile y sus filiales en el proceso de generación de los estados financieros de la institución, la gestión de los auditores internos y externos en dicho proceso con el fin de que la institución entregue información adecuada para los accionistas, inversionistas y público en general, y cuidar la eficiencia de los sistemas de control interno de la empresa y del cumplimiento de las normas y regulaciones que le son aplicables.

Integral de Riesgo (CIR)

INTEGRANTES_ Óscar von Chrismar / Presidente, **Juan Pedro Santa María** / Primer vicepresidente, **Roberto Méndez** / Segundo vicepresidente, **Raimundo Monge**, **Roberto Zahler**.

PERIODICIDAD_ Quincenal.

FUNCIONES_ Supervisa en función de la visión integral de los riesgos a los que el Banco se expone, siendo objeto de análisis y evaluación todos los riesgos definidos en el perímetro. Asimismo, analiza y evalúa la interrelación entre los diferentes riesgos. Como objetivos específicos revisa el comportamiento de métricas e indicadores, con el propósito de verificar el cumplimiento de los apetitos de riesgo y/o de límites o umbrales asociados a los distintos riesgos del negocio. También examina el funcionamiento de áreas y/o procesos críticos, con el objeto de identificar, cuando proceda, la implementación de planes de acción orientados a mitigar los riesgos.

De Análisis y Resolución (CAR)

INTEGRANTES_ Juan Pedro Santa María / Presidente, **Raimundo Monge** / Primer vicepresidente.

PERIODICIDAD_ Mensual, específicamente el segundo lunes de cada mes.

FUNCIONES_ Su función es definir y controlar el cumplimiento de las políticas, normas y objetivos generales y específicos en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, en concordancia con las leyes y normas locales e internacionales aplicables al Banco.

De Activos y Pasivos (ALCO)

INTEGRANTES_ Vittorio Corbo / Presidente, **Óscar von Chrismar** / Primer vicepresidente, **Roberto Zahler** / Segundo vicepresidente, **Marco Colodro**, **Raimundo Monge**.

PERIODICIDAD_ Mensual.

FUNCIONES_ El Comité ALCO tiene como objetivo la toma de decisiones acerca de nuevas transacciones y cambios en el perfil de rentabilidad-riesgo global de la entidad, de acuerdo a las expectativas del negocio y de los mercados. Además, debe decidir las estrategias que van a orientar el día a día de la gestión de los riesgos estructurales y liquidez del Banco.

De Mercados

INTEGRANTES_ Vittorio Corbo / Presidente, **Óscar von Chrismar** / Primer vicepresidente, **Roberto Zahler** / Segundo vicepresidente, **Marco Colodro**.

PERIODICIDAD_ Mensual, específicamente el segundo jueves de cada mes.

FUNCIONES_ Su función es exponer y analizar los principales factores económicos y de riesgos que impactan directamente en el resultado de las carteras de inversión. Con base en ello hacer recomendaciones acerca del apetito de riesgo y las posiciones que tome el Banco.

De Recursos Humanos

INTEGRANTES_ Vittorio Corbo / Presidente, **Mauricio Larraín** / Vicepresidente, **Óscar von Chrismar**, **Blanca Bustamante**.

PERIODICIDAD_ Bianaual, los meses de marzo y noviembre.

FUNCIONES_ Debe generar y validar las líneas de actuación de la División de Personas en relación con las políticas generales de Recursos Humanos de Banco Santander.

Estratégico

INTEGRANTES_ Vittorio Corbo / Presidente, **Roberto Méndez** / Vicepresidente, **Óscar von Chrismar**, **Lucía Santa Cruz**, **Raimundo Monge** / Secretario.

PERIODICIDAD_ Semestral.

FUNCIONES_ Su función es evaluar y definir los principales objetivos y lineamientos para la elaboración del Plan Estratégico del Banco. Adicionalmente, aprueba el plan definido por la Alta Administración para el Banco en su conjunto y para las diferentes unidades de negocio, además de hacer un seguimiento periódico del avance del plan.

Los comités integrados por los directores han ido fortaleciendo su rol y se han adecuado a las nuevas exigencias de gobierno corporativo.

Entre las funciones más importantes del Comité de Directores y Auditoría está conocer, analizar y pronunciarse sobre los estados financieros del Banco y cuidar la eficiencia de los sistemas de control interno.

Comité de Directores y Auditoría

La Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas exige a las entidades que reúnen ciertas características contar con un comité de directores cuyas funciones también están establecidas en dicha ley.

Por su parte, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), dispone por norma que los bancos deben contar con un comité de auditoría dependiente del Directorio, y precisa sus funciones a través de dicha normativa.

Adicionalmente, la Ley Sarbanes Oxley de los Estados Unidos exige que las sociedades que estén registradas en dicho país, como Banco Santander Chile, cuenten con un comité de auditoría.

La SBIF permitió a los bancos que los comités de directores y de auditoría pudiesen funcionar como una sola entidad, y Banco Santander Chile así lo decidió por acuerdo de su Directorio. Conforme a esto, los estatutos del Comité de Directores y Auditoría, aprobados en su oportunidad por el Directorio, contienen como funciones de este órgano la suma de tareas que la ley 18.046, la norma de la Superintendencia referida y las disposiciones de la ley Sarbanes Oxley, contienen sobre comités de auditoría.

De acuerdo a los estatutos del Comité de Directores y Auditoría, este se integra con tres directores que tengan las condiciones de independencia suficientes. Durante el ejercicio 2016 los miembros del comité son Marco Colodro Hadjes, presidente; Víctor Arbulú Crousillat, vicepresidente, y Orlando Poblete Iturrate, segundo vicepresidente.

En marzo de 2016 renunció Víctor Arbulú Crousillat a su cargo de director del Banco y consecuentemente quedó vacante su cargo en el Comité de Directores y Auditoría, por lo que el Directorio designó en su reemplazo, para abril de 2016, al director Mauricio Larraín Garcés.

El Comité se ha reunido durante el ejercicio 2016 en 12 oportunidades e informó al Directorio sobre los temas abordados, sin perjuicio del envío posterior a los directores de las actas del Comité una vez aprobadas.

Funciones del Comité

AUDITORÍA INTERNA

La unidad de Auditoría Interna del Banco depende del Comité y en virtud de ello el programa de trabajo anual fue propuesto y sancionado al inicio del año, haciéndose seguimiento de los trabajos planificados en cada sesión. Cabe señalar que el programa se ha cumplido totalmente al término del año.

A su vez, en cada sesión ordinaria, el director de la unidad explica detalladamente todos y cada uno de los informes de auditoría emitidos, resumiendo las conclusiones y calificando la unidad o el proceso auditado con su correspondiente *rating*. También informa sobre el estado de cumplimiento de las recomendaciones que efectúa y el Comité hace seguimiento de su progreso.

AUDITORES EXTERNOS

Al Comité le corresponde proponer al Directorio la designación de la firma auditora externa para cada ejercicio. A su vez, el Directorio formula una propuesta a la Junta Ordinaria de Accionistas la que, en definitiva, hace la designación. El Comité propuso para los estados financieros del ejercicio 2016 a la firma PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada. Dicha firma fue la elegida por la Junta de Accionistas. Sin perjuicio de ello, Deloitte Auditores y Consultores Limitada asistió al Comité hasta finalizar su labor respecto al cumplimiento de los estados financieros del Banco y filiales correspondientes al ejercicio 2015. Paralelamente a ello, el Comité ha mantenido reuniones con PwC, comenzando por recibir y analizar con sus representantes el programa de trabajo del año. La firma auditora se pronuncia sobre los estados financieros del Banco y filiales e informa además sobre la situación de control interno. Las observaciones que la firma auditora hace en su informe final dan motivo a un estricto seguimiento monitoreado por el Comité mes a mes y al cierre del año todas ellas se han cumplido.



ESTADOS FINANCIEROS Y CONTROL INTERNO

Entre las funciones más importantes del Comité de Directores y Auditoría está conocer, analizar y pronunciarse sobre los estados financieros del Banco y cuidar la eficiencia de los sistemas de control interno y, en particular, la suficiencia de provisiones. Esto implica tanto los estados financieros intermedios como los estados definitivos con ocasión del cierre del ejercicio. Considerando que el Banco está registrado en los Estados Unidos, debe también emitirse el documento denominado 20-F que contiene la información financiera al cierre del año y que se presenta a las autoridades de ese país.

En cuanto al control interno, durante el ejercicio el Comité recibe de la gerencia responsable información de avance de los distintos procesos que concluyen en la afirmación sustentada metodológicamente, que el control interno en el Banco es satisfactorio.

SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS SBIF

El Comité hace un seguimiento permanente del avance y cumplimiento oportuno de todas las recomendaciones que la autoridad fiscalizadora realiza como resultado de sus visitas anuales. Para ello recibe un informe mensual de parte de la gerencia a cargo de la coordinación con las distintas

áreas responsables. En caso que a su juicio alguna observación no esté progresando adecuadamente en su implementación, se hace presente a la administración el tema a fin de que se avance en él.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Una de las tareas que la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas entrega al Comité de Directores es pronunciarse sobre las operaciones que el Banco realiza con empresas o personas que tengan vinculación por propiedad o por gestión, en los términos que la ley define. El objeto de este análisis es que tales negocios se hagan en condiciones de mercado, es decir, que los términos convenidos sean justos. El Comité ha dedicado bastante tiempo al análisis de estas operaciones, particularmente en contratos de servicios tecnológicos para el Banco, los que Grupo Santander provee a través de entidades profesionales especializadas logrando así una tecnología no sólo homogénea sino de nivel internacional y procurando además, la mejor seguridad posible. El Comité, en cada operación que se le presenta, exige una explicación razonada y profesional sobre la misma y, en especial, pide antecedentes objetivos respecto de los valores a pagarse por el servicio solicitado. Asimismo, periódicamente la gerencia de Tecnología debe informar sobre los

presupuestos tecnológicos, su cumplimiento y el resultado, explicando eventuales diferencias, si las hubiere.

Los contratos son presentados al Directorio para que, si lo estima, sean aprobados, y para ello el presidente del Comité formalmente deja constancia de dicha aprobación.

CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Durante el ejercicio, el Comité recibió información de la gerencia de Cumplimiento y analizó los aspectos principales relativos a normas aplicables o que afectan al Banco, las eventuales sanciones que alguna autoridad pudiera aplicarle, y el cumplimiento de los códigos de conducta, entre otros. Asimismo, igual información y análisis se ha hecho del sistema de prevención de blanqueo de capitales, cuyo funcionamiento se sustenta actualmente a través de una herramienta informática de gran nivel denominada NORCOM.

Vinculadas a las materias de cumplimiento, el Comité ha estado monitoreando los aspectos normativos que inciden en reglas de los Estados Unidos: FATCA y Volcker Rule. Estas regulaciones, que afectan al Banco por sus relaciones comerciales y financieras con esa nación, han obligado a desarrollar sistemas de control complejos y a capacitar a operadores a fin de cumplir con la normativa.

Premio a la transparencia

Banco Santander obtuvo el primer lugar en el Ranking de Transparencia Corporativa 2016, elaborado por la consultora Inteligencia de Negocios (IdN) en el que alcanzó una puntuación inédita.

El ranking consideró más de 140 variables, destacando a las entidades que mejor

transparentan su información corporativa a través de sus sitios web y reportes públicos, poniendo a disposición de las distintas audiencias la presentación de la empresa y sus negocios, gobierno corporativo, información financiera para el inversionista, responsabilidad social y ambiental, entre otros.

BUZÓN CONFIDENCIAL

El Comité pone a disposición de los empleados del Banco un sistema de comunicación confidencial, por medio del cual ellos pueden dirigirse directamente a esta instancia para darle a conocer situaciones irregulares, conflictivas o potencialmente peligrosas. Con el propósito de proporcionarle aún más privacidad al sistema se implementó de cara a la organización, un nuevo Buzón de Denuncias administrado por un proveedor externo líder en estas materias a nivel internacional, iniciativa que se concretó en torno a un plan de difusión para asegurar el éxito del proyecto.

El buzón cuenta con un historial de 194 comunicaciones recibidas en los últimos tres años. De ellas, 192 están cerradas, quedando dos pendientes.

PROCESOS JUDICIALES QUE PUEDEN AFECTAR AL BANCO

Trimestralmente el Comité recibe una completa información del estado de los juicios que afectan al Banco. La Fiscalía explica aquellos asuntos que pueden ser más riesgosos, así como las eventuales provisiones que conviene hacer para enfrentar un resultado adverso.

En razón de la relevancia que reviste el riesgo reputacional para el Banco, la Fiscalía ha dividido cada presentación de juicios por cuantía y riesgo reputacional. Esta información incluye cualquier asunto, tanto en Santiago como en regiones, y su correspondiente estado procesal.

Manejo de conflictos de interés

Desde el punto de vista del gobierno corporativo, los procedimientos para evitar potenciales conflictos de interés en el funcionamiento del Directorio están establecidos en el "Manual sobre manejo y divulgación de información para el mercado" y en el Código de Ética de la corporación.

En la perspectiva de la operación del Banco, cabe destacar que durante el año se elaboró un nuevo mapa de conflictos de interés. Para ello se seleccionaron las áreas más sensibles y se identificaron los potenciales problemas. Enseguida se establecieron los controles existentes para prevenirlos 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 las áreas de Corporate Finance, Credit Market, Banca Privada y Banca Transaccional Global.

Relación con accionistas

En 2016 fue lanzado el programa de reinversión de dividendos orientado a los accionistas *retail* de Banco Santander. El programa ofrece reinvertir los dividendos que perciben por sus acciones Santander Chile en acciones del propio banco.

Cómo opera_

- Reinversión anual a partir del abono del último dividendo pagado.
- El monto del dividendo anual aprobado por la Junta Ordinaria de Accionistas será pagado al accionista de acuerdo a la modalidad de pago que tenga registrada en el Departamento de Acciones.
- El accionista de Santander Chile podrá reinvertir su dividendo en la compra de acciones de Banco Santander Chile, hasta el plazo de un año.
- La reinversión en acciones Santander Chile se efectuará sin gasto ni comisión alguna para el accionista.

En el plano normativo, la SBIF dictó a fines de 2015 la circular 3.597 por medio de la cual instruye se le remita la información que permita identificar los activos y pasivos de los accionistas controladores a más tardar el 31 de julio de cada año. Para ello, los bancos deben enviar sus estados financieros consolidados al 31 de diciembre, debidamente auditados.

Esta instrucción dispone que el Directorio debe velar por la existencia de canales de comunicación apropiados con los accionistas controladores del Banco, de forma de darles a conocer oportunamente las disposiciones de la circular y los requerimientos de información. También lo hace responsable de gestionar

la entrega de los antecedentes que deban remitirse a la SBIF por intermedio del Banco.

Cabe destacar que en 2016, el área de Relación con Inversionistas y el Departamento de Accionistas de Banco Santander generó una activa agenda para mantener informados a los accionistas e inversores sobre la marcha del Banco y el país. Esto incluyó reuniones, *webcast*, conferencias telefónicas y otros eventos. En el 2016 se concretaron más de 730 instancias de comunicación en 10 países, incluyendo analistas e inversores, tanto institucionales como *retail*.

SBIF destaca rol del Directorio

El 8 de septiembre de 2016 se recibió la carta 12.293 de la SBIF que señalaba que: “En aspectos de gobierno corporativo se pudo verificar un rol activo del Directorio en la conducción del Banco, en donde destaca un adecuado involucramiento en la gestión de los riesgos más relevantes de la entidad”.

Asimismo, la SBIF entregó tres recomendaciones al Comité de Directores y Auditoría que ya han sido implementadas.

Política retributiva

En la Junta Ordinaria de Accionistas efectuada en abril de 2016 se decidió mantener el honorario mensual de cada director del Banco. Este es de 230 Unidades de Fomento, 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 mantuvo el acuerdo siguiente_

- 1 Por integrar un comité, el honorario mensual de los directores será de 30 Unidades de Fomento.
- 2 Por integrar dos comités, el honorario mensual de los directores será de 30 Unidades de Fomento, por cada comité.
- 3 Cuando un director participe en tres o más comités no recibirá remuneración adicional a la expuesta en los números precedentes.

En cuanto 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, lo que asciende a 77 Unidades de Fomento.

La remuneración de los directores que integren cualquier comité, incluido el de Directores y Auditoría 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.

Conforme a lo expuesto anteriormente, durante el año 2016 se pagó a los directores por concepto de honorario mensual la suma de MM\$ 1.269, con cargo al resultado del ejercicio.

En lo que respecta a la alta dirección, el Directorio, a través del comité de Recursos Humanos, determina las principales directrices y políticas de remuneración para los principales gerentes y ejecutivos

Nombre	Remun. mensual	Remun. mensual por integración de comités	Comités que integra	Total
Vittorio Corbo Lioi	460 UF	120 UF	Pdte. ALCO 60 UF Pdte. RR.HH. 60UF	580 UF
Óscar von Chrismar Carvajal	345 UF	105 UF	Pdte. CIR 60 UF Vicepdte. ALCO 45 UF	450 UF
Roberto Méndez Torres	345 UF	90 UF	Vicepdte. CIR 45 UF Vicepdte. Estratégico 45 UF	435 UF
Marco Colodro Hadjes	230 UF	183 UF	Pdte. CDA 154 UF ALCO 30 UF	413 UF
Ana Dorrego de Carlos ¹	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Mauricio Larraín Garcés	230 UF	160 UF	Vicepdte. CDA 115 UF Vicepdte. RRHH 45 UF	390 UF
Andreu Plaza López ¹	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Orlando Poblete Iturrate	230 UF	115 UF	Vicepdte. CDA 115 UF	345 UF
Lucía Santa Cruz Sutil	230 UF	30 UF	Estratégico 30 UF	260 UF
Juan Pedro Santa María Pérez	230 UF	105 UF	Vicepdte. CIR 45 UF Vicepdte. CAR 60 UF	335 UF
Roberto Zahler Mayanz	230 UF	75 UF	Vicepdte. Mercados 45 UF ALCO 30 UF	305 UF
Blanca Bustamante Bravo	230 UF	30 UF	RRHH 30 UF	260 UF
Raimundo Monge Zegers	230 UF	60 UF	Vicepdte. CIR 45 UF Vicepdte. CAR 45 UF	290 UF

1. Los directores titulares Ana Dorrego de Carlos y Andreu Plaza López han renunciado voluntariamente a su remuneración por ser directivos de Banco Santander SA.

del Banco. Estos tienen diseñados planes de compensación variable ligados a la consecución de metas y objetivos, cuyo cumplimiento es evaluado en forma trimestral y/o anual. Adicionalmente existen planes de remuneración variable de carácter plurianual orientados a la retención y motivación de ejecutivos, y cuyo pago depende del grado de consecución de metas, tanto comunes como individuales, durante un horizonte temporal superior al año. Durante el ejercicio 2016 los principales directivos del Banco percibieron MM\$ 51.594 por concepto de remuneración en línea con las políticas establecidas por el Directorio.

Comité de Dirección y Comité de Gerentes

El Comité de Dirección está enfocado en alcanzar una gestión y ejecución de excelencia. Con este objetivo, realiza las funciones de coordinación de las estrategias y negocios, seguimiento en detalle de los resultados, transmisión de las directrices del Directorio, y análisis de las oportunidades y amenazas. Componen este comité el gerente general y los catorce principales directivos del Banco, quienes representan las áreas de Negocio, de Riesgos y de Apoyo. Este comité sesiona semanalmente y, semestralmente, realiza una reunión especial para revisar la marcha del Banco.

El Comité de Gerentes está conformado por los principales directivos del Banco, seleccionados de acuerdo a sus méritos y criterios corporativos. Esta es la principal instancia de comunicación de estrategias y seguimiento de los resultados del Banco, y una de sus funciones más relevantes es la difusión de iniciativas y negocios específicos y recepción de la retroalimentación correspondiente.

Sesiona mensualmente y los directivos tienen la obligación de transmitir a sus equipos en el plazo de una semana lo tratado en la sesión. En equipos más grandes, esta retransmisión se hace en cascada, pues el objetivo es que todos los empleados reciban esta información.

Gestión de la sostenibilidad

Santander cuenta con políticas socioambientales que definen las actividades que están prohibidas (ver página 66) y norman aquellas restringidas. Estas últimas solo se concretan después de evaluar los impactos de la operación en términos del cumplimiento de la política y de los Principios de Ecuador, en caso de aplicar. Quien monitorea la observación y ejecución de estas reglas es el Comité Integral de Riesgos, que reporta mensualmente al Directorio.

En tanto, el Comité de Sostenibilidad -liderado por el gerente general y country head, Claudio Melandri, e integrado por la alta administración- vela por la integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio.



MARCO ÉTICO

En concordancia con su Misión y Visión, Banco Santander cuenta con diversos instrumentos que definen la conducta, principios y valores que son transversales para toda la institución. De esta forma protege los intereses de la compañía y de sus accionistas y otorga confianza al mercado. La actuación de todos los integrantes del Banco debe guiarse por los principios que se mencionan a continuación_

1

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

Constituye un principio básico de actuación en Banco Santander proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social.

2

RESPECTO A LAS PERSONAS

El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal, son inaceptables y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo, y aquellos empleados con personal a su cargo en las unidades organizativas del Banco deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan. Todos los empleados y, especialmente, quienes desempeñen funciones de gerencia, promoverán en todo momento, y en todos los niveles profesionales, relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

3

CONCILIACIÓN DEL TRABAJO Y VIDA PERSONAL

En orden a desarrollar el compromiso de responsabilidad social corporativa asumido por el Banco para mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, se promueve un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas y a los equipos a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

4

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Banco Santander considera la seguridad y salud laboral de sus empleados fundamental para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro, siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo.

5

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Todos los empleados, en el ámbito de sus competencias, deben comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el Banco para reducir el impacto medioambiental de sus actividades y contribuyendo a mejorar los objetivos de sostenibilidad contemplados en los principios de responsabilidad social corporativa. En las decisiones sobre proyectos de financiación se seguirán las pautas establecidas en las políticas internas de responsabilidad social y ambiental.

6

DERECHOS COLECTIVOS

Los empleados deben respetar los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva, así como las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo en aras de promover un diálogo abierto, transparente y constructivo que permita consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.



2

Estrategia





ENTORNO DEL MERCADO

En línea con la actividad mundial, Chile también registró el menor dinamismo desde la crisis financiera.

Economía internacional y chilena

Durante el 2016 la economía mundial mostró su crecimiento más bajo desde la crisis financiera de 2009, alcanzando un 3,0% anual. En los primeros meses del año los mercados emergentes se vieron particularmente afectados por un aumento en la volatilidad, acompañada de salidas de capital, caídas en los precios de las materias primas y condiciones de financiamiento más restrictivas. Esto fue consecuencia de débiles cifras económicas en EE.UU. y algunas dificultades en el mercado financiero chino. Esta incertidumbre disminuyó a lo largo del año, en conjunto con la recuperación de la credibilidad del mercado chino y la dilación en el incremento de las tasas de interés en EE.UU., restituyendo el apetito por activos con mejores retornos por parte de los inversionistas.

EE.UU. creció 1,6% explicado principalmente por un mayor gasto en consumo privado, y una recuperación de la inversión a partir del segundo semestre. La inflación exhibió un mayor dinamismo alcanzando cifras cercanas a la meta de 2,0%, lo que junto con un empleo fortalecido llevó a la Fed a realizar un alza en la tasa de interés en diciembre,

continando con el proceso de normalización monetaria. En la Eurozona, el crecimiento alcanzó 1,7%, siendo heterogéneo entre los distintos países que la componen. La inflación recuperó terreno, aunque continuaron los estímulos monetarios por parte del Banco Central Europeo. En tanto, el desempleo mostró una caída, pese a que todavía se mantiene en valores altos respecto a los niveles previos a la crisis financiera. En Asia, la economía japonesa exhibió un crecimiento de 0,9%, en gran parte explicado por un mayor gasto público, mientras que el consumo privado no creció. La inflación fue negativa llevando al Banco de Japón a establecer tasas de interés negativas a partir del segundo trimestre. China creció 6,7%, por sobre el piso del rango objetivo, aunque desacelerando su componente de inversión. Latinoamérica, por su parte, mostró una contracción de 0,7%, explicada principalmente por la situación económica en Brasil. No obstante, se ajustó la inflación en la región aunque a costa de un mayor desempleo.

En el plano político, hubo sorpresas en los resultados de la votación a favor de la salida del Reino Unido de la Unión Europea, y en las



elecciones presidenciales en EE.UU., mientras que en Brasil se destituyó a la Presidente en ejercicio, todos eventos que contribuyeron a una mayor incertidumbre política.

En línea con la actividad mundial, Chile también registró el menor dinamismo económico desde la crisis financiera. La actividad económica se expandió 1,6% anual, incidida principalmente por una menor demanda interna debido a una contracción de la inversión, aunque atenuada por un mayor crecimiento en el consumo. Por su parte, la balanza comercial aportó positivamente.

El resultado muestra heterogeneidades por sector económico. El sector minero se contrajo 2,9% en el año debido a ajustes en la producción de cobre explicado por la reducción de los precios internacionales. Durante los tres primeros trimestres el precio mostró un promedio de 2,14 US\$/lb, repuntando a partir de noviembre para promediar 2,54 US\$/lb en el último trimestre del año. El resto de los sectores creció 2,0% en el año, principalmente por el desempeño de servicios y comercio, los que se expandieron por sobre el PIB.

El tipo de cambio mostró una tendencia apreciativa, alcanzando \$ 667 por dólar al cierre del período, una apreciación de 6,0%

respecto al año anterior. Esta cifra se ubicó por debajo de las proyecciones de principios de año, y fue explicada principalmente por la dinámica del dólar internacional en el primer semestre, y por el mayor precio del cobre exhibido durante el segundo semestre.

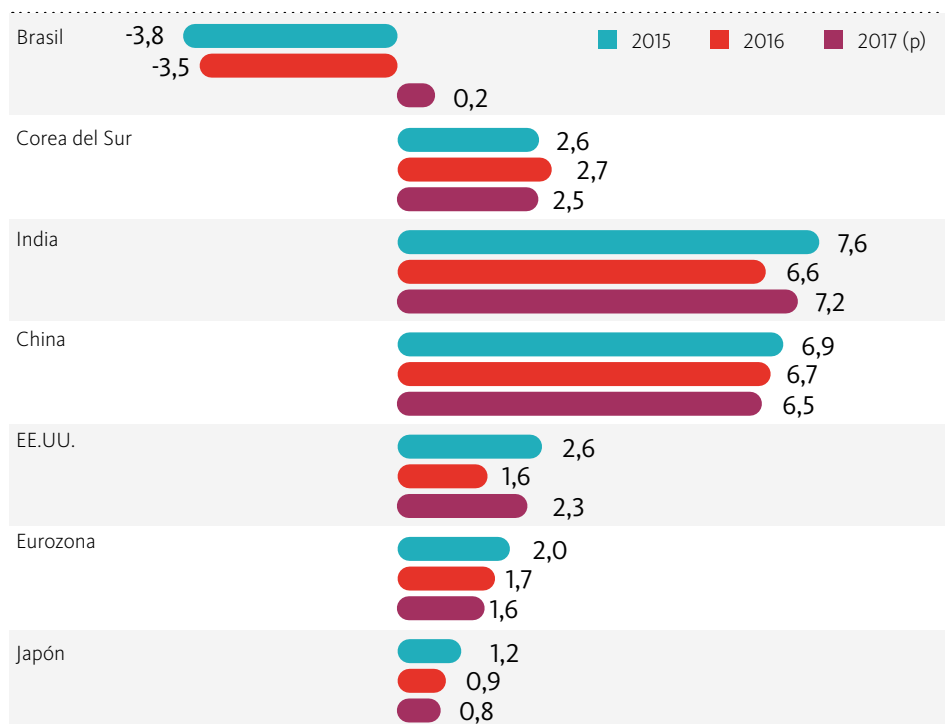
Luego de más de dos años por sobre el rango meta del Banco Central, durante la segunda parte del año la inflación disminuyó su expansión cerrando en 2,7% anual, explicado en gran parte por la apreciación del tipo de cambio y por la dificultad de traspasar a precios los mayores costos dada la débil expansión de la demanda interna. Esta dinámica generó espacio para que el ente emisor cambiara la dirección del sesgo hacia una política monetaria más expansiva, luego de mantener la tasa de referencia inalterada durante todo el año. En 2017 se esperan recortes en la tasa rectora, específicamente en el transcurso del primer trimestre.

En resumen, la economía mostró un débil crecimiento durante 2016, afectado por la contracción del sector minero. Esta dinámica ganará fuerza a lo largo del próximo año, mostrando una evolución de menos a más –principalmente impulsada por el consumo interno–, finalizando 2017 con crecimientos cercanos al producto potencial. Asimismo,

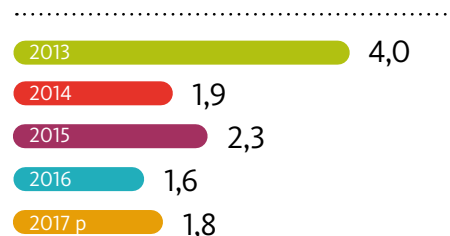
la inflación debiera alcanzar su mínimo a mediados de año, para revertirse durante la segunda parte y terminar el período en 3,0% anual. De sostenerse los niveles actuales en el precio del cobre y el petróleo, los términos de intercambio exhibirán una mejoría fortaleciendo el ingreso nacional.

La legislación y la regulación mostraron avances en algunas materias. Durante el “año de la productividad” impulsado por el Gobierno, se aprobó la Ley de Productividad, con el objetivo de profundizar el sistema financiero, promover la exportación de servicios y simplificar trámites. Así también se aprobó la ley que crea la Comisión para el Mercado Financiero, de modo de mejorar la institucionalidad de supervisión de todo el sistema, creando un organismo colegiado con potestad normativa general, facultad de revisión de sanciones y con la posibilidad de proponer modificaciones normativas al ejecutivo. Para el próximo año legislativo se espera el envío del proyecto de Ley General de Bancos, que cubre tres ámbitos en los cuales existen brechas respecto de la regulación internacional: fortalecimiento de capital, estableciendo estándares de Basilea III; gobierno corporativo de la SBIF, y resolución bancaria.

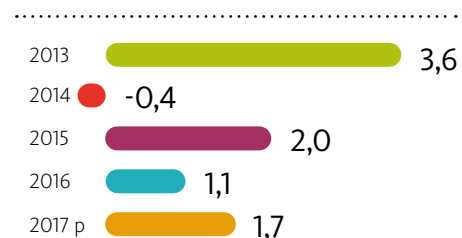
PIB real (VAR.% A/A)



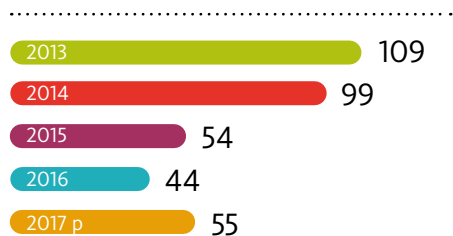
PIB real Chile (VAR.% A/A)



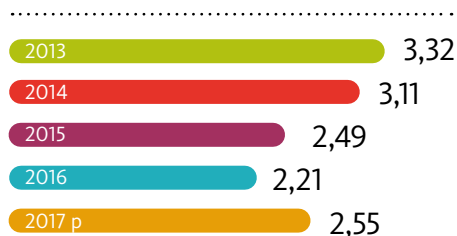
Demanda interna (VAR.% A/A)



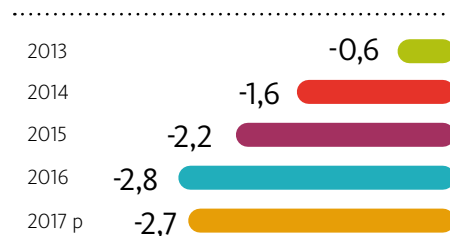
Precio prom. petróleo Brent (US\$/BBL)



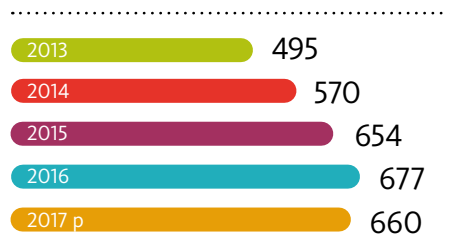
Precio promedio cobre (US\$/LB)



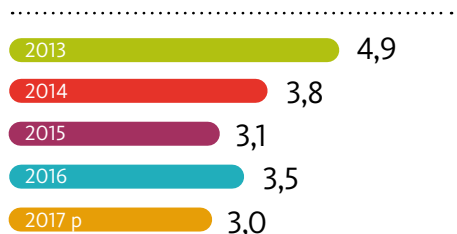
Resultado fiscal efectivo (% PIB)



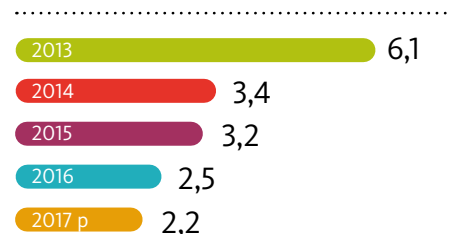
Tipo de cambio nominal promedio (%/US\$)



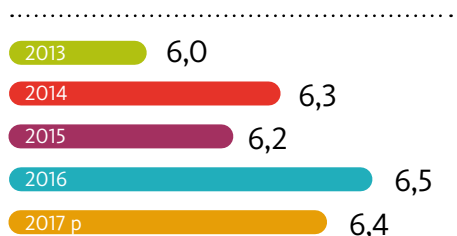
Tasa de política monetaria (%)



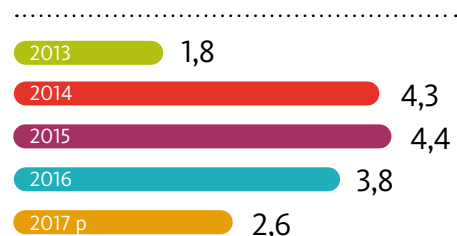
Ingresos laborales (VAR.% A/A)



Desempleo promedio (%)



Inflación promedio (VAR.% A/A)



Sistema financiero

Durante 2016 los volúmenes de crédito del sistema financiero continuaron creciendo si bien a tasas decrecientes a lo largo del período, influenciados por la continua desaceleración económica del país durante el año. Es así como los préstamos totales crecieron un 5,3% en términos nominales –excluyendo la inversión de Corpbanca en Colombia y de Bci en EE.UU.– por debajo del 11% registrado el 2015. La actividad continuó liderada por los créditos hipotecarios que se expandieron 9,6% en términos nominales, inferior al 15,0% registrado el año anterior. Cabe destacar que durante el primer trimestre del año se alcanzó un *peak* de crecimiento en hipotecas en torno al 17,0% anual, para luego desacelerarse paulatinamente a lo largo del año. Esta dinámica obedece, por una parte, a la menor inflación registrada el 2016 en comparación al período anterior, pero mayormente a los efectos generados por la reforma tributaria -aprobada en septiembre de 2014- sobre el mercado hipotecario. Por su parte, las colocaciones comerciales avanzaron un 3,0% nominal, inferior al 9,2% del 2015. Finalmente, los préstamos de consumo se elevaron 6,7%, con una marcada desaceleración, especialmente durante la primera mitad del año.

Los depósitos totales aumentaron 3,6% -excluyendo la inversión de Corpbanca en Colombia y de Bci en EE.UU.– por debajo del 10,5% del 2015. La dinámica del ahorro en el sistema respondió al escenario económico global y la desaceleración del crecimiento de las colocaciones a nivel local. Las bajas tasas de interés y la menor inflación en el país empujaron a los inversionistas a buscar otros activos para invertir como los fondos mutuos, que se expandieron 9,5% en el año por sobre el 5,6% del 2015, y la renta fija. Adicionalmente, el repunte económico que evidenció Estados Unidos continuó atrayendo flujos de capitales desde Latinoamérica. Con todo, los depósitos a la vista crecieron 0,4% en comparación al 16,9% del año anterior, en tanto los depósitos a plazo se expandieron 5,2% por debajo del 7,7% en 2015.

La calidad de la cartera se mantuvo estable luego de la mejora registrada en 2015, a pesar de la desaceleración de la economía, reflejo

de los esfuerzos realizados por la industria para contener la morosidad. Es así como la morosidad se situó en 1,87% al término del año, levemente inferior al 1,88% registrado al cierre del período anterior. El índice de riesgo o pérdida esperada (entendido como el *stock* de provisiones totales sobre la cartera de préstamos totales) aumentó desde 2,38% el 2015 a 2,50% al cierre del ejercicio, en parte en respuesta a las mayores provisiones registradas por los bancos luego del cambio normativo de diciembre 2015.

Los resultados de la industria reflejaron el entorno de menor dinamismo económico nacional, además de la menor inflación, a pesar del crecimiento de los préstamos y los depósitos. Es así como el margen financiero creció un 0,9%, en tanto las comisiones

netas mostraron un avance de 4,6% para el período. A ello se sumó una mejor calidad de cartera, continuando la tendencia del año anterior, que se tradujo en un leve aumento de las provisiones netas, muy por debajo del crecimiento de las colocaciones. Lo anterior fue más que compensado por menores resultados por operaciones financieras (ROF), mayores otros gastos operacionales netos y mayores gastos de apoyo. Con todo, la utilidad antes de impuestos descendió un 9,9%. Por su parte, los impuestos cayeron un 4,8%, a pesar del aumento en la tasa fiscal que pasó de 22,5% en 2015 a 24,0% en 2016 siguiendo el dictamen de la reforma tributaria de 2014. Finalmente, la utilidad neta del sistema bancario alcanzó MM\$ 1.964,9, un 11,0% inferior a la registrada el año anterior.

Estado de resultados resumido (miles de millones de pesos)

	2015	2016	VAR. 16/15
Margen financiero	6.152,5	6.207,2	0,9%
Comisiones	1.504,3	1.574,0	4,6%
ROF	976,3	941,4	(3,6%)
Otros ingresos operacionales netos	(61,8)	(187,8)	203,9%
Resultado operacional bruto	8.571,3	8.534,8	(0,4%)
Provisiones netas	(1.634,4)	(1.623,2)	(0,7%)
Gastos de apoyo	(4.236,4)	(4.486,1)	5,9%
Beneficio antes de impuestos	2.725,1	2.456,4	(9,9%)
Impuestos	(516,2)	(491,4)	(4,8%)
Utilidad neta	2.208,9	1.964,9	(11,0%)

Indicadores del sistema financiero chileno (%)

	2014	2015	2016
ROA	1,37	1,07	0,93
Retorno sobre patrimonio	18,2	14,7	11,6
BIS ratio sistema	13,19	12,62	13,78
Eficiencia	46,3	47,4	50,4
Cartera morosa / total créditos	2,08	1,88	1,87
Pérdida esperada	2,42	2,38	2,50
Créditos / depósitos ¹	95,2	89,7	89,6

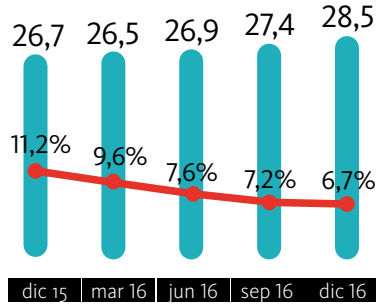
Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

1. Créditos excluyendo porción de hipotecas financiadas con bonos de largo plazo.

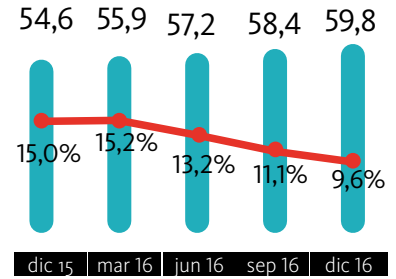
Evolución de los créditos en el sistema financiero chileno

miles de millones de US\$ y var. anual, %

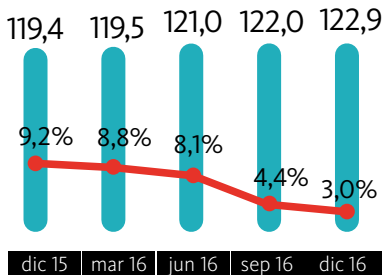
CRÉDITOS DE CONSUMO



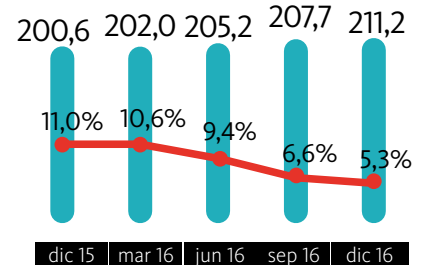
CRÉDITOS HIPOTECARIOS



CRÉDITOS COMERCIALES



CRÉDITOS TOTALES



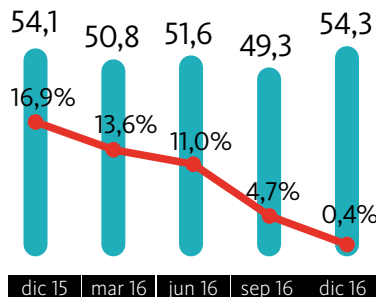
Excluye inversión de Corpbanca en Colombia y de Bci en EEUU.

■ Variación

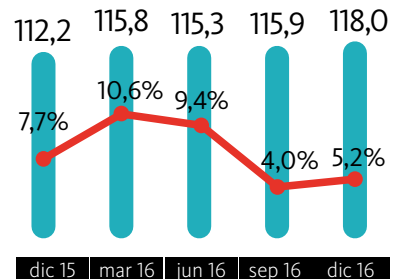
Evolución del ahorro en el sistema financiero chileno

miles de millones de US\$ y var. anual, %

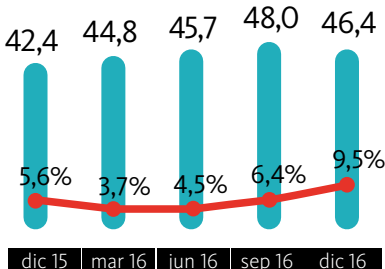
DEPÓSITOS A LA VISTA



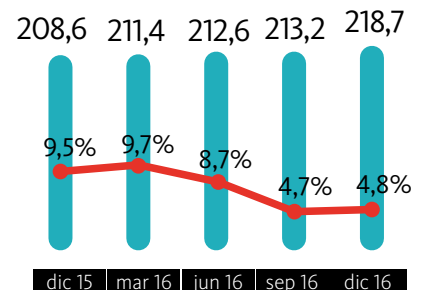
DEPÓSITOS A PLAZO



FONDOS MUTUOS



AHORRO TOTAL



Excluye inversión de Corpbanca en Colombia y de Bci en EEUU.

■ Variación

PLAN ESTRATÉGICO Y CREACIÓN DE VALOR



Misión_
Contribuir al progreso de
las personas y empresas.

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

VALORES

- 1 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, quienes pueden desarrollarse plenamente; y de nuestros accionistas a través de una institución sólida y estable en el tiempo.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 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.

1

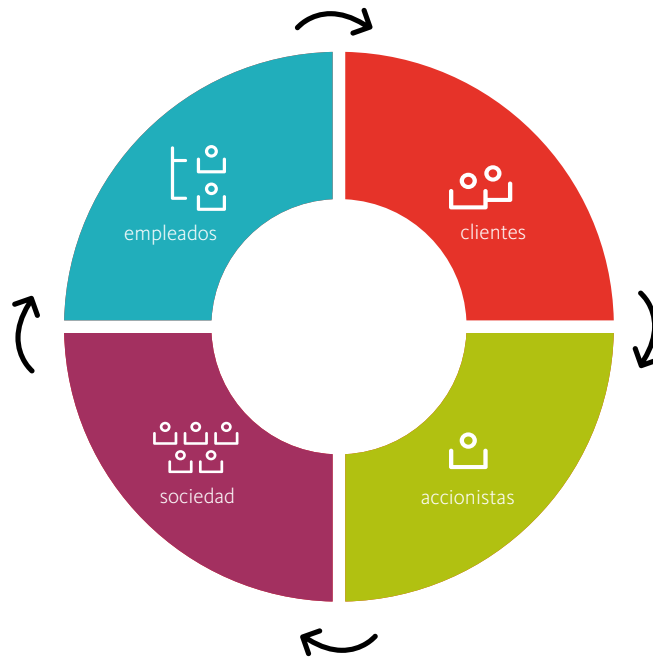
EMPLEADOS

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

4

SOCIEDAD

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



2

CLIENTES

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

3

ACCIONISTAS

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

Para ello hemos definido cuatro **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

1

Mejorar sustancialmente la experiencia de nuestros clientes.

2

Desarrollar nuevas formas de relacionarnos con los clientes a través de la continua transformación de la Banca Comercial.

3

Profundizar el modelo de relación en Banca de Empresas y Corporativas.

4

Impulsar y gestionar un cambio cultural, incorporando el nuevo estilo Simple-Personal-Fair.

3

Modelo de negocio





Banco Santander ha puesto en marcha un profundo proceso de transformación para hacer frente a un escenario más competitivo y alinearse con las nuevas expectativas y necesidades de los clientes.

Para ello cuenta con un modelo de negocio centrado en el cliente, y que, en concordancia con su misión y visión, se orienta al progreso de las personas y empresas.

En este escenario, las áreas de negocio han ajustado su estrategia buscando convertirse en la mejor banca comercial.

MODELO DE NEGOCIO

1

PARTE DEL GRUPO SANTANDER

Banco Santander Chile es parte del Grupo Santander, su principal accionista con el 67,18% de la propiedad. Es la segunda acción más transada del país, representa el 3,8% de los activos del Grupo y el 6,0% de la utilidad consolidada. Es una filial autónoma en financiamiento, capital y liquidez, y que responde a una gestión local, lo que la protege de los problemas generados por crisis externas. Se rige por un marco regulatorio robusto que fija estrictos límites a las operaciones con entidades relacionadas, y un sólido gobierno corporativo, con un directorio mayoritariamente externo y una activa participación en el negocio.

3,8%

de los activos totales del Grupo

6,0%

de la utilidad consolidada del Grupo

2^a

acción más transada de Chile



Parte del Grupo Santander

2

UN BANCO UNIVERSAL

Santander atiende las necesidades de todo tipo de clientes: personas con distintos niveles de ingreso, empresas de diferente tamaño, corporaciones privadas e instituciones públicas. Su cartera de préstamos está ampliamente diversificada en múltiples sectores de la economía, focalizándose en vivienda y consumo. Los créditos a personas constituyen el 54% de la cartera y el 46% corresponde a empresas y corporaciones. Además, cuenta con una gama extensa de productos para satisfacer las necesidades de sus clientes, así como la más amplia red de distribución (sucursales, internet, call center, ATMs y mobile), con cobertura a lo largo de todo el país.



la mayor red de sucursales y ATMs del país

54%

de préstamos a personas

46%

de préstamos a Pymes, empresas y corporaciones



Un banco universal



Foco en banca de clientes

3

FOCO EN BANCA DE CLIENTES

Santander basa su actividad en Banca Comercial, que genera alrededor del 65% del resultado operacional neto. Es un banco con alta presencia en el segmento *retail* y que lidera el mercado en créditos de consumo e hipotecarios. Encabeza el *ranking* en número de cuentas corrientes, tarjetas bancarias y depósitos. Su amplia red de distribución permite atender a los más de 3,6 millones de clientes, lo que lo sitúa en el primer lugar.

65%

del resultado operacional neto proviene de Banca Comercial

1^o

en clientes

1^o

en cuentas corrientes, tarjetas bancarias y depósitos

El modelo de negocio de Banco Santander se sustenta en seis pilares_

4

11.354

empleados

55%

mujeres

45%

hombres

EL MEJOR EQUIPO HUMANO

Banco Santander cuenta con 11.354 empleados que trabajan para alcanzar la misión de la institución, contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Estos profesionales aseguran la sostenibilidad de la empresa a través de un clima interno con elevados niveles de satisfacción, una alta tasa de promoción y una amplia cobertura en formación. Santander se ubica en el cuarto lugar en el Great Place to Work, entre las empresas con más de cinco mil empleados. Impulsa una cultura centrada en el cliente, que integra criterios éticos y basa su actividad en tres conceptos fundamentales: Simple, Personal y Fair.

5

42,7%

eficiencia

ASIGNACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS

Santander es el banco más eficiente de la plaza, constantemente buscando una asignación óptima de los recursos para satisfacer las necesidades de los clientes, a través de una organización simple.

6

Aa3

clasificación

10,5%

core capital

145,4%

cobertura

FORTALEZA DE BALANCE Y PRUDENCIA EN RIESGOS

Banco Santander mantiene un perfil de riesgos medio-bajo y predecible de todos los riesgos que enfrenta. Se distingue por su diversificación de fondos, una sólida base de capital por encima del promedio del sistema, un balance comercial bien financiado y alta rentabilidad. Cuenta con un avanzado modelo de riesgos y principios de gestión prudentes, que se traducen en adecuados niveles de morosidad de la cartera y una buena cobertura de créditos dado el apetito de riesgo definido. La clasificación de riesgos del Banco, Aa3, es la misma que tiene el Gobierno de Chile.



El mejor equipo humano



Asignación eficiente de los recursos



Fortaleza de balance y prudencia en riesgos

ESTILO SPF

Este modelo de negocio va acompañado de un estilo_



Simple_
ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad, productos fáciles de entender y conectividad permanente para atender sus requerimientos.



Personal_
tratar a los clientes como si fueran únicos, entregándoles un servicio a la medida.



Fair_
tratar a los clientes en forma justa y equitativa, con transparencia y resolviendo con la máxima diligencia sus requerimientos.

OCHO COMPORTAMIENTOS REFLEJAN LA NUEVA CULTURA SANTANDER

1
Empatiza con nuestro cliente_
Todo parte y termina en esto.

2
Sé respetuoso_
Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti.

3
Escucha con apertura y habla con claridad_
Así evitamos malos entendidos y cuestionamos constructivamente.

4
Si prometes, cumple_
Nada peor que ser incoherente y dejar esperando a los demás.


5
Colabora_
Aquí no existen “los otros”, sino “nosotros”.

6
Toma la iniciativa_
Las cosas no pasan por algo, sino por alguien.

7
Desarrolla al equipo_
Crece haciendo crecer a otros y aprende de los errores.

8
Juega limpio_
Sí a la transparencia y no al camino corto.



A woman with dark hair, smiling broadly, is the central figure. She is wearing a white button-down shirt that is heavily splattered with vibrant, multi-colored powders in shades of pink, yellow, green, and blue. Her hair is also dusted with these colors. The background is a soft, out-of-focus gradient of these same colors, with a dense cloud of fine powder particles falling or floating around her, creating a sense of motion and festivity. The overall mood is joyful and celebratory.

El nuevo estilo SPF impulsado por el Banco busca responder a las expectativas de clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad.

ÁREAS DE NEGOCIO

Las áreas de negocio han realizado un esfuerzo transversal para impulsar numerosas e innovadoras iniciativas con el sello SPF que han permitido ir alcanzando las metas propuestas.

Diversos indicadores como las mejoras en eficiencia y productividad, los resultados comerciales y la satisfacción de los clientes dan cuenta de los avances obtenidos a partir de la transformación del modelo comercial y la implantación de una nueva cultura de trabajo.

BANCA COMERCIAL

Esta división atiende los segmentos de Individuos y Pymes. El primero considera los sub-segmentos Select, Banca Personas y Banefe, que incluyen personas de rentas altas, medias y masivas, respectivamente. Pymes atiende a empresas pequeñas y medianas con ventas inferiores a \$ 1.200 millones anuales.

Tiene una amplia oferta de productos y servicios para los clientes: préstamos de consumo e hipotecarios, tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes y vistas, productos de ahorro e inversión y seguros. Además, ofrece préstamos especializados para capital de trabajo y comercio exterior, créditos con garantía estatal, *leasing* y *factoring*.

Durante 2016 el crecimiento se enfocó en los clientes de ingresos medios y medios/altos, con un incremento selectivo en los segmentos masivos. En el sector de las Pymes se orientó a aquellas con un flujo de ingresos más balanceado y una oferta orientada a transformarse en su principal banco.

De esta forma, en 2016 Banca Comercial continuó mejorando la calidad de su cartera, aportando con un 50% de la contribución neta de los segmentos de negocio (ver página 74).

Hitos 2016/ Banca Comercial

- **Salto cualitativo en calidad de servicio** que permitió cerrar la brecha con la competencia relevante en el *benchmark* de satisfacción de clientes.
- **Lanzamiento de Work Café**, nuevo modelo de atención.
- **Lanzamiento de NEO CLICK y 123 CLICK** para el otorgamiento de créditos de consumo.
- **Plan SUPERPUNTOS** para rentas medias y masivas.
- **Transformación de sucursales tradicionales Banefe** en Espacios Banefe, ubicados dentro del Banco, logrando sinergia de equipos y procesos.

BANCA EMPRESAS E INSTITUCIONES (BEI)

La división BEI agrupa a los clientes en empresas medianas con ventas anuales entre \$ 1.200 y \$ 10 mil millones, grandes empresas con ventas sobre \$ 10 mil millones e inmobiliarias, que incluye a todas las compañías del sector inmobiliario que ejecutan proyectos para vender a terceros y a las constructoras con ventas anuales superiores a \$ 800 millones. Adicionalmente atiende al segmento instituciones, correspondiente a organizaciones tales como universidades, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales.

Ofrece una gran variedad de productos, incluyendo préstamos comerciales, *leasing*, *factoring*, comercio exterior e hipotecarios, tarjetas de crédito, cuentas corrientes, servicios transaccionales y de tesorería, consultoría financiera y banca de inversión, productos de ahorro e inversión y seguros.

BEI representa alrededor del 30% de la contribución neta de los segmentos de negocio del Banco (ver tabla pg. 74) y su estrategia durante el período 2016 se orientó hacia empresas medianas y grandes, focalizándose en productos no crediticios de mayor valor agregado.

La aplicación de la estrategia de escuchar al cliente y detectar sus necesidades incidió claramente en la mejora de los resultados de satisfacción en Banca Empresas e Instituciones (BEI). Esta fórmula permitió que tres segmentos obtuvieran incrementos significativos (más de un 10%) en la satisfacción de clientes: Empresas Regiones 87%, Grandes Empresas 83% y Empresas Metropolitanas 75%, en la encuesta de satisfacción banco. Esta encuesta forma parte de las mediciones anuales que se realizan a los clientes de los segmentos BEI para conocer su satisfacción con el servicio que les entregan.

Para lograr este resultado se estableció una estrecha relación comercial, se mejoraron las visitas a los clientes, tanto en número como en calidad, definiendo nuevos estándares y protocolos que se evalúan de manera permanente. Al 2016, la práctica de visitas monitoreadas alcanza una cobertura del 75% teniendo un aumento en la satisfacción por frecuencia de visitas de un 53% a un 75%.

Hitos 2016 / BEI

- **2016 fue un buen año para BEI como división_** la contribución neta aumentó un 12% respecto al año anterior gracias a un alza de 8% de los ingresos *core* y una disminución de las provisiones del 22%.
- **Se abrieron cuatro nuevos Centros de Empresa** -La Serena, Rancagua, Los Ángeles y Punta Arenas-, con lo que todo el segmento Empresas Regiones queda bajo este modelo de atención. La cobertura llega a 16 Centros de Empresas a lo largo del país.
- **Se realizó una nueva versión de Santander College** -heredera de la Escuela BEI, un programa de capacitación de 54 hrs. para mejorar las habilidades y conocimientos, en la que participó el 98% de los colaboradores, impactando a 409 personas.

SANTANDER GLOBAL CORPORATE BANKING (GCB)

Unidad de negocio global encargada de los clientes corporativos e institucionales que, por su tamaño, complejidad o sofisticación, requieren servicios a medida o productos mayoristas de alto valor añadido. Está presente en 22 países donde atiende todas las necesidades de financiación, inversión y cobertura de riesgos de clientes institucionales y corporativos.

Cuenta con cuatro unidades especializadas de negocio para satisfacer las necesidades de los clientes: Corporate & Investment Banking; Global Transaction Banking; Financial Solutions & Advisory; y Global Markets. Santander GCB representa alrededor del 20% de la contribución neta de los segmentos de negocio (ver tabla pg. 74).

Durante el año 2016 Santander GCB afianzó su liderazgo participando en las operaciones más relevantes en términos de dimensión, complejidad y visibilidad del mercado chileno.

En el negocio de fusiones y adquisiciones de empresas y mercado de capitales se concretaron más de 10 transacciones que involucraron a inversionistas de América, Europa y Asia por un monto de aproximadamente 6.100 millones de dólares.

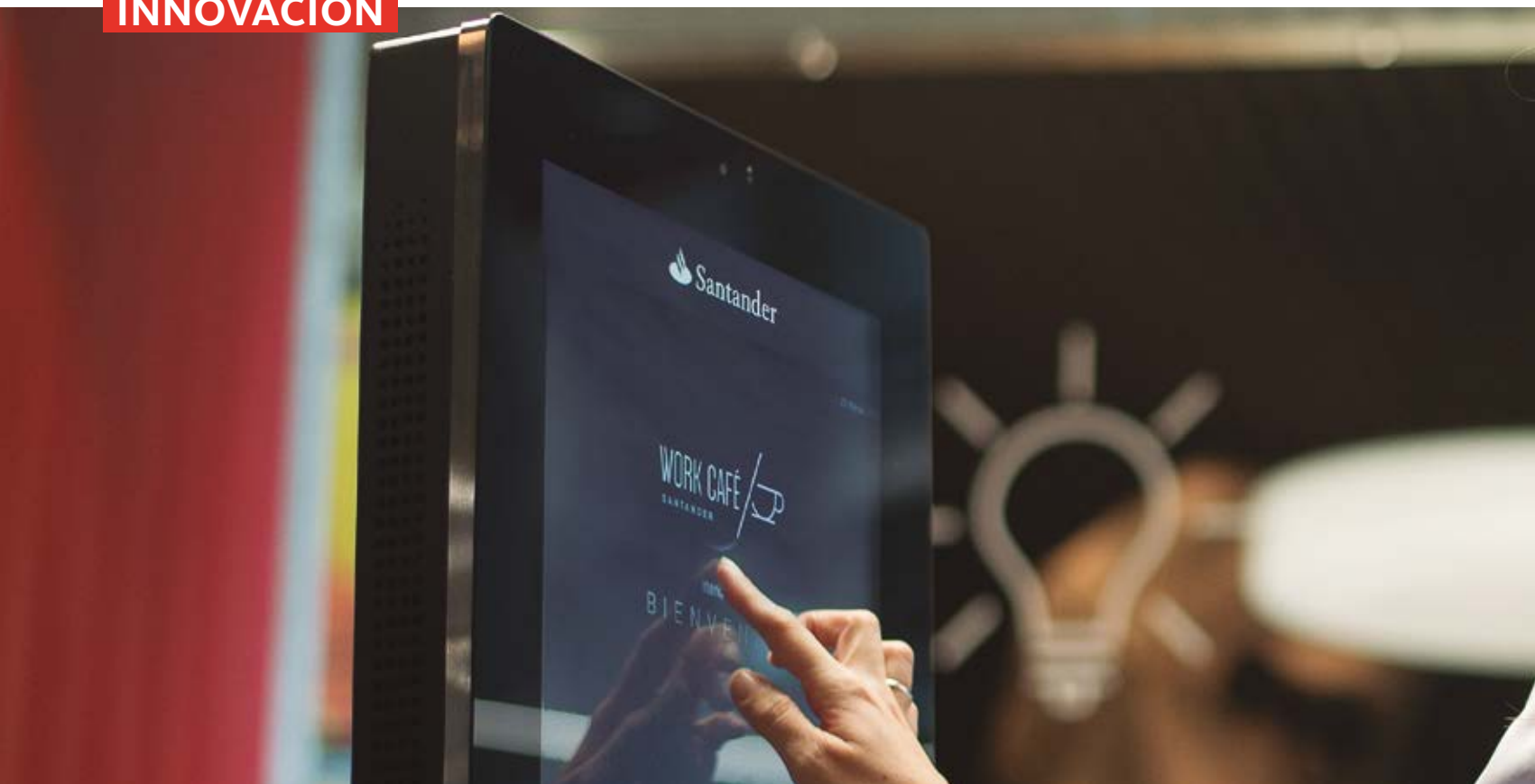
En cuanto al financiamiento de proyectos de Infraestructura se reafirmó el compromiso de Santander con el crecimiento del país solventando cuatro operaciones de gran relevancia estratégica, por un valor aproximado de 1.800 millones de dólares.

A su vez, los clientes pudieron acceder a los menores costos de financiamiento del mercado en las emisiones de bonos corporativos en moneda local. SGCB fue el mayor emisor en términos de volumen durante el año, alcanzando aproximadamente 878 millones de dólares en colocaciones.

Hitos 2016 / GCB

- **Asesores exclusivos en adquisición de Pacific Hydro_** State Power Investment Corporation (SPIC) adquirió el 100% de Pacific Hydro, plataforma de energía renovable con 19 centrales hidroeléctricas y parques eólicos en Chile, Brasil y Australia.
- **Asesores de E-CL en venta del 50% de su filial Transmisora Eléctrica del Norte (TEN) a la Red Eléctrica de España_** ambas empresas construirán y explotarán comercialmente una nueva línea de transmisión eléctrica que conectará el Sistema Interconectado Central (SIC) y el Sistema Interconectado del Norte Grande (SING) con una inversión total de casi US\$ 800 millones.
- **Emisión de Bonos Soberanos_** SGCB asesoró al Ministerio de Hacienda en la exitosa colocación de dos bonos soberanos -en euros y dólares- por un total de US\$ 2.649 millones.
- **Autopistas Antofagasta_** SGCB concretó el refinanciamiento de las principales rutas que conectan la región de Antofagasta, las que comprenden aproximadamente 320 kilómetros concesionados el 2010.
- **Financiamiento del Hospital Félix Bulnes_** SGCB concretó el financiamiento para la concesión de obra pública que construirá y operará el nuevo Hospital Félix Bulnes en la Región Metropolitana. Astaldi Concessioni se adjudicó la obra que implicará un considerable aumento de la oferta en la infraestructura hospitalaria de la región.
- **Financiamiento del Nuevo Aeropuerto Arturo Merino Benítez_** SGCB concretó el financiamiento para la construcción del nuevo Aeropuerto Arturo Merino Benítez, obra a cargo del consorcio Nuevo Pudahuel compuesto por Aéroports de Paris, Vinci y Astaldi.
- **Emisión de Bonos Corporativos de Codelco_** SGCB lideró una histórica emisión de bonos de Codelco por UF 10.000.000. La colocación se convirtió en la operación que más demanda ha generado en la historia del mercado local, con 2,6 veces lo ofertado.
- **Adquisición por parte de Abastible de activos de Repsol en Perú y Ecuador_** la empresa adquirió el 100% de los activos de gas licuado de petróleo (GLP) de Repsol en Perú y Ecuador, por un total de US\$ 264 millones y US\$ 33 millones, respectivamente. Santander GCB actuó como asesor financiero exclusivo de Abastible, convirtiéndose esta en la operación más grande en los 60 años de historia de la compañía.
- **Asesor financiero exclusivo de Endesa Chile en la venta de un 20% de GNL Quintero S.A. a Enagás_** la operación posiciona a la española Enagás como el mayor accionista minoritario del terminal de regasificación de gas natural licuado ubicado en la región de Valparaíso.
- **Adquisición de activos de Duke Energy por parte de I Squared Capital_** el fondo de inversión privada de origen norteamericano adquirió los activos de generación eléctrica de Duke Energy de Perú, Chile, El Salvador, Ecuador, Guatemala y Argentina, por un total de US\$ 1.200 millones. Santander GCB actuó como asesor financiero exclusivo del comprador.
- **Pre Delivery Payment para Latam Airlines_** el Grupo LATAM Airlines y SGCB suscribieron un acuerdo de financiamiento por US\$ 260 MM, que serán utilizados en la adquisición de 23 aviones Airbus.

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



En las últimas décadas las innovaciones tecnológicas han determinado una transformación de los hábitos y de las formas en que los individuos interactúan con los bancos. En virtud de lo mismo, Banco Santander se ha adaptado a los cambios ofreciendo nuevos productos y servicios. El gran desafío está marcado por brindar al cliente una vinculación acorde con sus necesidades. En este plano, el desarrollo de una banca digital que genere experiencias positivas para el cliente, que simplifique procesos, además de ser eficiente y productiva, resulta un objetivo prioritario.

Para hacer frente a este desafío, Banco Santander creó un área que, a través de un proceso creativo e innovador, busca permear a toda la organización la necesidad de hacer las cosas de una manera diferente que impacte positivamente y aporte a la experiencia del cliente.

Política de Innovación

Santander entiende la innovación como un proceso continuo radicado en todo el Banco, sin un único dueño, y que pretende capturar las iniciativas adecuadas que mejoren los desarrollos de cara a la experiencia de clientes.

La innovación busca generar un impacto relevante en el negocio a través de servicios o procedimientos que agregan valor al cliente, ya sea porque captura las preferencias y tendencias de estos o porque se anticipa a aquellas. Esto mejora la percepción de servicio del cliente, produce aumentos de ingresos y genera eficiencia por la optimización de procesos, tanto porque se simplifican o porque la aplicación de nuevos modelos o tecnologías permiten disminuir costos operativos.

La optimización del negocio se funda en cuatro pilares: digitalizar la relación con el cliente; desarrollar nuevos mercados y negocios; ofrecer al cliente una experiencia de servicio superior; y aumentar la eficiencia.

En virtud de lo anterior, se creó el área de Exploración y Colaboración Estratégica, orientada precisamente a encontrar un sano equilibrio entre el negocio actual y la implementación de nuevas soluciones que garanticen, en el mediano y largo plazo, la competitividad del Banco.

El área trabaja sobre dos ámbitos de acción_

1) la exploración, que ayuda a entender el entorno, las señales de cambio y la complejidad que estas tienen, de manera de



ir proponiendo, validando y generando nuevas respuestas, las que se incluyen en un portafolio de nuevos proyectos, y 2) el desarrollo colaborativo e interáreas de estos proyectos.

Para convertir lo anterior en soluciones concretas, el Banco cuenta con equipos multidisciplinarios de distintas áreas, orientados a desarrollar proyectos puntuales de manera expedita y con un plazo acotado.

Con un foco centrado en las necesidades comerciales de los clientes, están en la búsqueda continua de procesos, soluciones tecnológicas, *partners*, estrategias y modelos de innovación para mejorar el negocio basado en cuatro pilares: digitalizar la relación con el cliente; desarrollar nuevos mercados y negocios; ofrecer al cliente una experiencia superior; y aumentar la eficiencia.

Proyectos emblemáticos

Dos iniciativas implementadas en 2016 por otras unidades, responden a la lógica de trabajo que se busca sistematizar: investigación centrada en el cliente + colaboración (interna y externa) + hacer que las cosas ocurran.

La primera de ellas es el Work Café, un modelo de atención diferente e innovador consecuencia de una correcta lectura del entorno y de las necesidades del cliente (ver pg. 96).

La segunda es 123 click, una herramienta digital de autoatención que permite a los clientes preaprobados obtener su crédito de consumo a través de la página web en sólo tres pasos (ver pg. 99).

Proyecciones

La sistematización de la innovación en Banco Santander apunta también a crear una cultura de la innovación, de modo tal que en el mediano y en el largo plazo el innovar no esté restringido al área de Exploración y Colaboración Estratégica, sino que sea parte del ADN de todas las divisiones y colaboradores, y que esto se traduzca en resultados sustentables para el Banco.

Premio de innovación

Santander fue reconocida como una de las 50 empresas que gestionan en forma efectiva la innovación en Chile. La consultora Best Place to Innovate premió al Banco en el rubro de servicios financieros incluyéndolo dentro del Ranking de Percepción de la InnovAcción 2016, que realiza en conjunto con el Centro de Innovación, Emprendimiento y Tecnología (CIET) de la Escuela de Negocios de la UAI, GFK Adimark e Imagine Business Lab by Microsoft Innovation Center.

Política de Tecnología

Cuatro son los objetivos que, en consonancia con el plan estratégico del Banco, que se han impulsado desde 2015_

- 1 Mejorar la calidad de servicio, minimizando los riesgos operacionales y tecnológicos.
- 2 Transformar la gestión de la tecnología y eficiencia operacional.
- 3 Liderar la transformación digital.
- 4 Avanzar en el cambio cultural incorporando los comportamientos SPF.

Todo esto sobre la base de una visión integradora de transformación de procesos, con la misión de simplificarlos, teniendo siempre al cliente al centro de la gestión.

Durante 2016 se avanzó de manera importante en el fortalecimiento estructural de los canales no presenciales con el objetivo de soportar el fuerte crecimiento que se proyecta para ellos dentro del proceso de transformación digital. Las plataformas tecnológicas del Banco se adecuaron en función de la arquitectura de procesos, y con las distintas áreas se desarrollaron ambiciosos planes de nuevos productos y *fronts* de atención a clientes digitales -que sean autocontenidos y permitan la autoatención-, para capturar los requerimientos que esta nueva forma de hacer banca demanda.

Todas estas acciones están orientadas a preparar al Banco para una relación distinta con los clientes, determinada por una coexistencia complementaria entre una nueva banca presencial -más relacional y asesora- y la banca digital, basada en cuatro componentes: contextual, transaccional, omnicanal y capaz de administrar aspectos no financieros en la oferta.

380

Proyectos ejecutados

US\$ 42 millones

Inversiones en desarrollo

US\$ 24 millones

Inversiones en infraestructura

Desarrollos

La División de Tecnología y Operaciones impulsó mejoras en variados procesos así como el desarrollo de diferentes productos en colaboración con las distintas áreas de negocio, con la División de Riesgos y con Fiscalía. Lo hizo incorporando la metodología de las células Agile, que permiten hacer entregas frecuentes de servicios y productos que agregan valor a clientes.

Hitos 2016

En Calidad de Servicio_

- Se profundizaron los SLAs -los niveles de servicio a los que se compromete un proveedor- de cara a clientes en 216 procesos internos establecidos el 2015, con un cumplimiento del 98% agregado en su ejecución.
- Niveles de satisfacción neta de productos creciente, destacando el aumento en hipotecario de 56% a 65%, y los índices para Office Banking, negocio internacional, créditos de consumo y banca transaccional.
- Reducción de un 44% del tiempo de respuesta a solicitudes y requerimientos de clientes y de ejecutivos, respecto a temas vinculados con productos y reclamos.
- Creación de la gerencia de post venta.
- Puesta en operación del Sistema Corporativo de Pagos.
- Fortalecimiento de las plataformas de operatividad de Home Banking, Office Banking y VOX, alcanzando niveles sobre 99,8% en el *up time* agregado para esos canales en el segundo semestre.
- Aumento de infraestructura a la plataforma App, dotándola para absorber un crecimiento del 100% en transacciones respecto de hoy.
- Puesta en operación de la carpeta virtual (ver pg. 99).

En Gestión de Riesgos Operativos y Tecnológicos_

- Implementación del Plan Uno, que redujo el número de incidencias tecnológicas.
- Gestión en prevención de fraudes con foco en medios de pago y blindaje de los procesos transaccionales a través de portales. El fraude en tarjetas de débito disminuyó en un 25% respecto del año pasado.



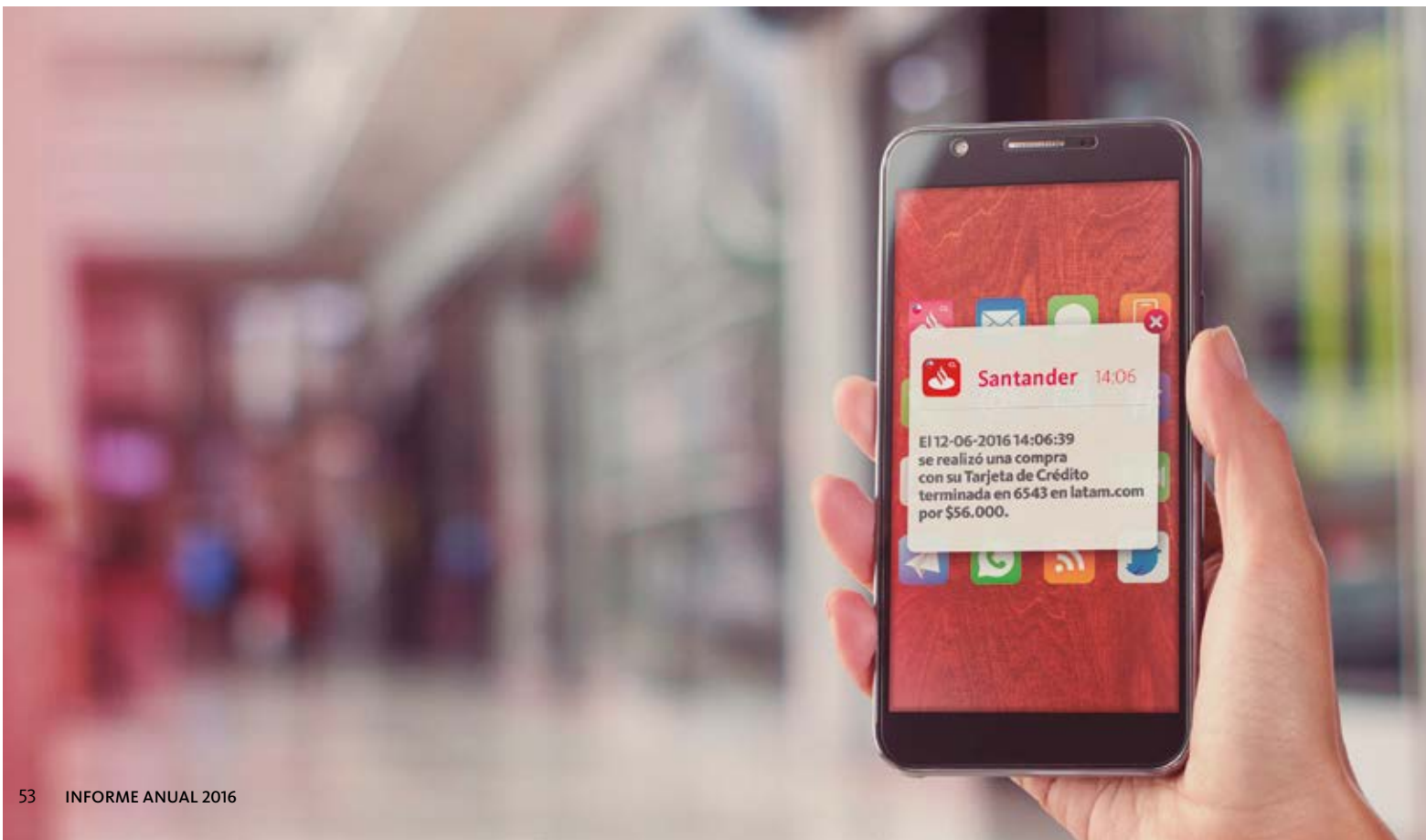
- Disminución de 11% en los cargos por riesgos operativos respecto del año anterior.
- Robustecimiento de defensas ante ataques externos con distintas murallas y controles 24 x 7 en tres centros especializados de clase mundial.
- Inversión total anual en mejoras del orden de US\$ 20 millones.

En Transformación de la Tecnología y Eficiencia_

- Cambio en el modelo de desarrollo para mejorar el *time to market*, logrando eficiencias sobre el 60% en tiempos para proyectos pequeños y 40% para proyectos medianos.
- Puesta en marcha del centro Agile, con una metodología colaborativa de hacer desarrollos con valor a clientes en tiempos acotados y con entregas frecuentes.
- Ejecución de 380 proyectos para todas las áreas del Banco.
- Concreción de proyectos de eficiencia en la estructura de gastos de Tecnología y Operaciones por US\$ 16 millones, con mejoras en los niveles de servicio.
- Inversiones en desarrollo e infraestructura por más de US\$ 42 millones y US\$ 24 millones, respectivamente.

En Banca Digital y Procesos_

- Apoyo a la transformación del modelo red en más de cien sucursales.
- Implementación en redes sociales de procesos para atender requerimientos o reclamos de clientes.
- Priorización de la estrategia Mobile First, que considera que el desarrollo de innovaciones debe ser primero para los aparatos móviles y después traspasarla a las demás plataformas.
- Gestión de la experiencia de clientes con la implantación de cierre de productos por la web, y permitiendo los reclamos de clientes desde la web y App.
- Definición de procesos autocontenidos en VOX con el propósito de cursar en la punta los créditos que este canal gestiona.
- Mejoras en GCB_ inicio de portal corporativo para clientes; optimización del proceso de pagos para cartas de crédito y vale vista empresas con control de información confidencial, además de permitir a los clientes globales realizar *confirming* en Chile.



LA SOSTENIBILIDAD EN SANTANDER CHILE

Durante 2016 Banco Santander asumió el desafío de darle un nuevo impulso a su Estrategia de Sostenibilidad para reforzar la misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas, y adaptarla a las necesidades actuales de la sociedad y del negocio.

Con este objetivo llevó a cabo un diagnóstico interno y externo, el que estableció que se debía_

- 1 Construir un relato compartido por todas las áreas
- 2 Poner la sostenibilidad en el centro del negocio

Ello motivó la creación de varias líneas de acción para tangibilizar este propósito y concretar la creación de valor para todos los grupos de interés. Esta misión estuvo a cargo del Área de Sostenibilidad, con un Modelo de Sostenibilidad que alineó la política corporativa con las necesidades y desafíos locales.

La sostenibilidad es un desafío de todos los días y tiene carácter global. Así lo refleja el compromiso de los 195 países participantes, más la Unión Europea (196 firmantes), que en 2015 adhirieron a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Con esa finalidad, Banco Santander se focaliza en la promoción del crecimiento económico y desarrollo del país a través del impulso a la educación. Estos objetivos están directamente alineados con nuestra cultura *Simple, Personal y Fair*. Si se ofrecen productos y servicios sencillos de comprender y operar, ajustados a una oferta personal y a la medida de la necesidad de cada cliente,

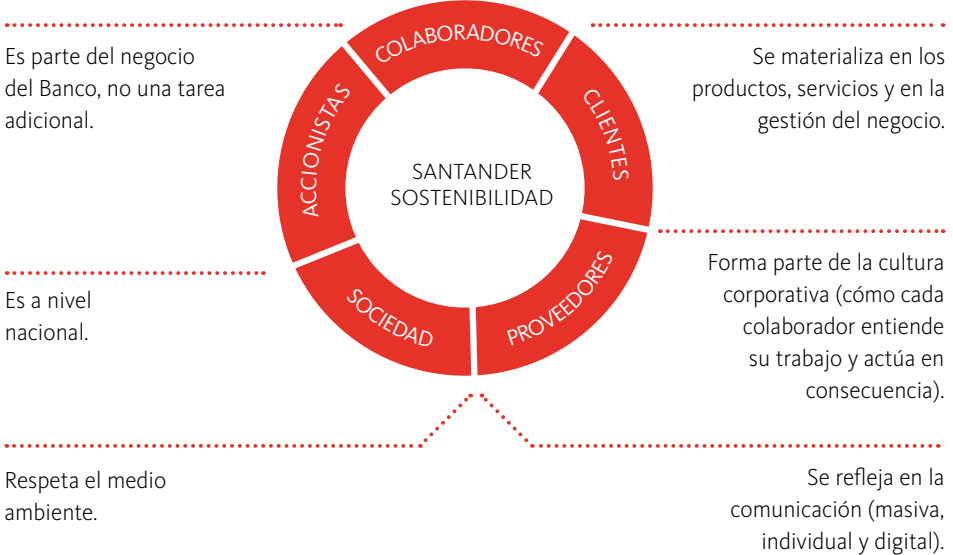
basada en un trato justo y transparente, se avanzará de manera consistente hacia un desarrollo sostenible.

Aprovechando los avances y capitalizando además uno de los grandes hitos diferenciadores de Santander en el ámbito de la sostenibilidad -la educación- el nuevo enfoque del Banco busca motivar la pasión por aprender en cada uno de sus grupos de interés, impulsando el desarrollo de las personas y, a través de ellas, el del país.

Por ello, la nueva estrategia enfatiza especialmente esta herramienta como un elemento imprescindible para acceder a nuevas y mejores oportunidades para progresar, concentrándose en los siguientes tres ejes de apoyo_

- 1. Educación financiera
- 2. Educación escolar de calidad
- 3. Educación superior

Queremos contribuir al progreso de las personas y las empresas, aspirando a ser el mejor banco comercial, basado en la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en su conjunto.



Relación con sus grupos de interés

Los *stakeholders* constituyen una parte central del modelo de negocio de Banco Santander. Fueron definidos corporativamente y las relaciones con ellos se desarrollan en el contexto de la sostenibilidad, buscando establecer vínculos permanentes y de mutuo beneficio.

	Colaboradores	Clientes	Accionistas	Proveedores	Comunidad
DESCRIPCIÓN	<p>Constituidos por personas diversas y respetuosas de las diferencias, son fundamentales en la Estrategia de Sostenibilidad y el desarrollo sostenible de Banco Santander. Por eso, se preocupa de atraer y comprometer a los mejores talentos, que compartan la misión de contribuir al progreso de las personas y empresas. Así, el Banco quiere hacer de puente para que aporten a la sociedad con sus ideas y habilidades. El principal desafío como empleador es ofrecerles un lugar seguro y atractivo para trabajar, donde se sientan felices, puedan crecer y progresar, con equilibrio entre los ámbitos laborales, familiares y personales.</p>	<p>Son fundamentales para mantener la sostenibilidad del negocio, por lo que el Banco busca permanentemente construir relaciones de largo plazo con ellos, basadas en la confianza, transparencia y fidelidad. Ofrece productos y servicios sencillos, personalizados y adaptados a las necesidades particulares de cada uno, con información clara, oportuna y un trato justo. Busca ser considerado un socio estratégico para cumplir sus sueños y proyectos, o para enfrentar posibles dificultades. El desafío está en mejorar la satisfacción del servicio cada día, mediante sus colaboradores y con una completa oferta omnicanal para que se relacionen con el Banco cómo, cuándo y dónde más les acomode.</p>	<p>Santander crea valor para sus accionistas a través de la gestión responsable de los riesgos, productos y servicios, para generarles utilidades, rentabilizando su inversión y haciéndola sostenible. En Banco Santander se garantiza la igualdad de trato a todos los accionistas, independientemente del porcentaje de participación que posean en el negocio. La relación de largo plazo se sostiene sobre la base de proporcionar toda la información de manera clara, veraz y oportuna, mediante diversos canales de comunicación que tiene el Banco a su disposición.</p>	<p>Mantener una relación estable y de beneficio mutuo con los proveedores es clave para la sostenibilidad del negocio del Banco. En conjunto con ellos busca mejorar sus procesos día a día. Entiende que el desarrollo sostenible de sus proveedores es parte de la cadena de valor, por lo que adhiere a las políticas corporativas de DDHH y Global Compact de las Naciones Unidas, y tiene el sello ProPyme que otorga el Gobierno de Chile.</p>	<p>Banco Santander busca contribuir al progreso económico y social a través de programas de inversión en la comunidad, siendo la educación su principal foco de acción. Entiende la educación como un motor de progreso para las personas, por ello entrega herramientas y oportunidades de aprendizaje en cuatro ámbitos: educación financiera, educación de calidad en entornos vulnerables, formación de profesionales para un mundo global (Educación Superior) y desarrollo de la cultura.</p>
CANALES DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de compromiso global. "Santander Ideas"_ Primera red social que conecta a los más de 185 mil empleados de Santander de todo el mundo en torno a un desafío común: fomentar una cultura de trabajo basada en la innovación y en la colaboración, proponiendo ideas y sugerencias sobre retos comunes o categorías de temas. Centro de atención virtual (CAV) y presencial fijo y móvil (CAP y CAP móvil). Intranet corporativa de actualización diaria. E-mails masivos. Cápsulas audiovisuales. Revista Ideas Informa y ediciones especiales: publicaciones internas en formato impreso y digital. News división personas_ boletín digital mensual que da cuenta de los panoramas deportivos, culturales, beneficios, campañas. 	<ul style="list-style-type: none"> Página web corporativa con sus múltiples secciones. "Flash Económico"_Análisis económicos. Perfiles en redes sociales_ Facebook, Twitter, Youtube e Instagram. App Santander App y web de reclamaciones que permite canalizar reclamos de forma simple y con trazabilidad del estado de la solución. Columnas de opinión. Servicio al cliente VOX. Internet mobile. Sitio web de transparencia. Sucursales para todos los segmentos. Encuestas (vía diferentes canales). Información sobre campañas y productos enviados vía mail. 	<ul style="list-style-type: none"> Junta General de Accionistas (anual). Informes trimestrales. Buzón del accionista y comunicación vía e-mail. Líneas de atención telefónica. Publicaciones para accionistas (Informe Anual, 20 F) Mensajes vía SMS. App Investor Relations. Página web Santander Relación con Inversionistas. Página web Santander Accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de evaluación y monitoreo de los servicios. Reconocimiento a proveedores destacados. 	<ul style="list-style-type: none"> Web corporativa y Sala de Prensa. "Santander Comprometidos"_ Newsletter digital mensual que informa a los clientes acerca de las diversas acciones en las que la empresa y sus equipos se comprometen por un Chile más sostenible. Membresía y participación en organizaciones no gubernamentales. Redes sociales. Sección Santander Universidades en web corporativa.

Adhesión a iniciativas

Santander suscribe a una serie de iniciativas -tanto a nivel corporativo como en cada país donde está presente- para reforzar la integración de criterios sociales, éticos y ambientales en el desarrollo de su actividad.

A NIVEL CORPORATIVO_

- Pacto Global de Naciones Unidas
- Banking Environment Initiative (BEI)
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- UNEP Finance Initiative
- Grupo Wolfsberg
- Principios del Ecuador
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- Principios de Inversión Responsable (PRI)
- Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible
- CDP (Carbon Disclosure Project)

EN CHILE_

- Pacto Global de Naciones Unidas
- PROhumana
- Acción Empresas
- Fundación Paz Ciudadana

Presencia en índices de sostenibilidad

En esta misma línea, Grupo Santander también forma parte de los principales índices bursátiles mundiales que analizan y valoran las actuaciones de las empresas en sostenibilidad. Está presente en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y el FTSE4Good desde el 2000 y el 2003, respectivamente.

El DJSI llegó a Chile en 2015 para integrar la Bolsa de Comercio de Santiago, fecha

desde la cual el Banco forma parte de este índice (DJSI Chile). En su segunda versión -la 2016-, Santander logró subir su puntuación con respecto al año anterior, obteniendo resultados por sobre el promedio en la industria financiera, en las dimensiones económica y social.

En esta oportunidad y, a diferencia de su primera versión, la evaluación realizada consideró a todas las empresas que conforman el IGPA cuya capitalización bursátil ajustada por free-float es mayor a US\$ 100 millones, permitiendo que más empresas tuvieran la oportunidad de ser parte del índice de sostenibilidad chileno.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Compromiso de Banco Santander con los ODS

Entre las iniciativas que suscribe Grupo Santander, se encuentra el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS). Entre los 17 aspectos, la actividad de negocio e inversión en la comunidad del Banco Santander Chile tiene incidencia en los siguientes objetivos_

1. Promueve la erradicación de la pobreza .
3. Cuenta con numerosas políticas que promueven la salud y el bienestar de los colaboradores y sus familias.
4. Impulsa la educación de calidad tanto en los estamentos más vulnerables como la superior universitaria, para ayudar al progreso de las comunidades en las que está presente.
5. Promueve la igualdad de género para garantizar la no discriminación.

8. Aspira a atraer y retener al mejor talento y que sus profesionales se sientan motivados, comprometidos y recompensados.

9. Es la principal institución bancaria que financia proyectos de infraestructura del país.

10. Fomenta la inclusión financiera de las comunidades e impulsa la capacitación, el emprendimiento y la creación de empleo.

11. Contribuye al progreso de las personas y de las empresas para apoyar el crecimiento sostenible de las comunidades.

12. Vela por la correcta integración de criterios éticos, sociales y ambientales para el desarrollo de una actividad responsable.

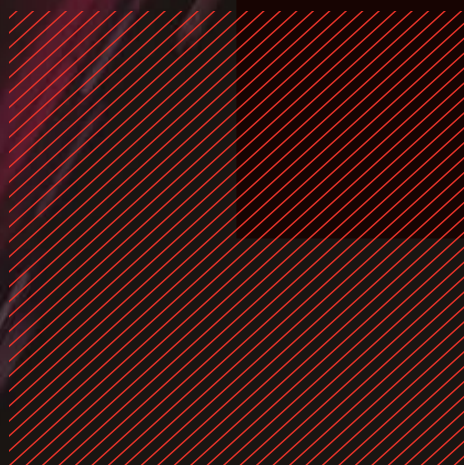
13. Analiza los riesgos sociales y ambientales de sus operaciones, e impulsa el financiamiento de proyectos de energías renovables para apoyar la lucha contra el cambio climático.

Para reducir el impacto ambiental, todas las remodelaciones y acciones relacionadas con temas de infraestructura estuvieron enfocadas, planificadas y realizadas para producir el máximo de eficiencia en los consumos y cumplir con la última generación en estándares ambientales.



4

Gestión del riesgo



PILARES DE LA FUNCIÓN DE RIESGOS

Los esfuerzos de la División de Riesgos de Santander Chile por orientar su tarea hacia un quehacer más preventivo, predictivo y proactivo dio muy buenos frutos durante 2016, especialmente en lo referido al desempeño de las carteras. Indicadores como el ratio de morosidad y el de cobertura, así como la mejora del gasto en provisiones con reducción interanual, evidenciaron la eficiencia de la labor realizada y el robustecimiento del sistema a partir de una gestión anticipada de todos los riesgos.

Alineada con el plan estratégico de Santander Chile y con el objetivo de transformar a la institución en Simple, Personal y Fair, la División de Riesgos ha venido trabajando sobre cuatro objetivos.

- 1. Ser un socio confiable del negocio_** dentro de los roles que Riesgos debe jugar en la organización está el aportar positivamente al crecimiento del Banco. Para eso es fundamental que la división sea valorada como un socio confiable. Mediciones clave que permiten evidenciar esta valoración son la Encuesta de Cliente Interno y las evaluaciones ascendentes. En ambos casos, Riesgos fue evaluada de manera muy positiva. Puntualmente, por primera vez fue el área más valorada en la Encuesta de Cliente Interno.
- 2. Excelencia en la gestión_** 2016 fue el segundo año de ejecución del programa *Advance Risk Management* (ARM), cuyo principal objetivo es apoyar a la organización en evolucionar hacia una gestión avanzada de los riesgos. La mejora de los números financieros es sostenible en el tiempo en tanto y en cuanto la gestión incorpore herramientas tales como *forward looking*,

stress test, analítica avanzada en la gestión de las carteras y analítica para la gestión recuperatoria. El cumplimiento de las metas exigidas por la segunda etapa de ARM ha sido clave para los buenos resultados financieros. De tal manera que la excelencia en la gestión está certificada por un programa que garantiza el modo eficiente y el enfoque anticipatorio con que Santander Chile gestiona el negocio.

- 3. Gestión regulatoria_** en un año en el que hubo un fuerte énfasis en supervisar el cumplimiento de las regulaciones, Santander Chile implementó 21 proyectos referidos a la gestión regulatoria -en materia de liquidez, capital, control interno, provisiones, riesgo estructural, riesgo operacional y riesgo tecnológico-, todos con un alto nivel de cumplimiento.
- 4. Transformación digital_** en concordancia con el proceso de transformación digital del Banco, la División de Riesgos inició su propia transformación, buscando mejorar la eficiencia de procesos y el *time to market*, reduciendo tiempos de respuesta a la vez que se fortalecieron y automatizaron los controles.

Modelo de control y gestión del riesgo- Advanced Risk Management (ARM)

Uno de los logros importantes de 2016 está relacionado con la implementación del programa ARM, cuyo principal objetivo es contribuir en la evolución hacia una gestión avanzada e integral de todos los riesgos cuyas líneas de acción son idénticas para todas las filiales del Grupo, Santander Chile consiguió certificarse satisfactoriamente por lo realizado en 2015 y también fue distinguido por su trabajo a nivel mundial en la primera etapa de ARM Standard. Además, este programa permitió avanzar en proyectos estratégicos que se encontraban en curso como el Risk Data Aggregation / Risk Reporting Framework y potenciar una cultura de riesgo en toda la organización.

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).

Uno de los logros importantes de 2016 está relacionado con la implementación del programa ARM, cuyo principal objetivo es contribuir en la evolución hacia una gestión avanzada e integral de todos los riesgos.

- 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.
- 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.

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 descalces de plazos.

Riesgos no financieros

La División de Riesgos es responsable de la gestión y el control de los riesgos no financieros a que se ve expuesto el negocio de 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, así como los riesgos de conducta, reputacional y de modelo. 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.

Gobierno de riesgos

Banco Santander se ha propuesto como objetivo estratégico ser líder en la gestión de los riesgos, buscando anticiparse a los retos de un entorno económico, social y regulatorio en constante cambio.

Para cumplir con este objetivo estratégico se ha tomado en consideración las recomendaciones de órganos supervisores, reguladores y las mejores prácticas del mercado. De esta forma se ha fortalecido el gobierno de la función de riesgos, delimitando más claramente las responsabilidades de los distintos comités que supervisan y gestionan el riesgo.

El Gobierno de Riesgos debe velar por una adecuada toma de decisiones de riesgos y por el efectivo control de los mismos. Además, debe asegurar que estos riesgos se gestionen de acuerdo con el nivel de apetito de riesgo definido por el Directorio. Para lograr este objetivo se han instaurado los siguientes principios_

- Separación de la toma de decisiones y el control de los riesgos.
- Fortalecimiento de la responsabilidad de las funciones generadoras de riesgo en la toma de decisiones.
- Asegurar que todas las decisiones de riesgo tengan un proceso formal de aprobación.
- Asegurar una visión integral de todos los tipos de riesgos.
- Fortalecer los comités de control de riesgos.
- Mantener una estructura simple de comités.

Líneas de defensa

Banco Santander sigue un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa.

- **Primera línea de defensa_** corresponde a la función de negocio o actividades que toman o generan exposición a un riesgo. La asunción o generación de riesgos en la primera línea de defensa debe ajustarse al apetito y límites definidos, para lo que debe disponer de los medios para identificar, medir, tratar y reportar los riesgos asumidos.
- **Segunda línea de defensa_** corresponde a la función de control y supervisión de los riesgos y a la función de Cumplimiento. Ambas funciones deben velar por el control efectivo de los riesgos y asegurar que se gestionen de acuerdo al nivel de apetito de riesgo definido.
- **Tercera línea de defensa_** corresponde a Auditoría Interna y refiere a la última etapa de control. Evalúa periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos sean adecuados y comprueba su efectiva implantación.

La función de control de riesgos, la función de cumplimiento y la función de auditoría interna cuentan con el nivel de separación e independencia suficiente entre sí y respecto de aquellas otras a las que controlan o supervisan para el desempeño de sus funciones y tienen acceso al Directorio y/o sus comités a través de sus máximos responsables.

Estructura de control de riesgos

La gestión del riesgo se inicia en el Directorio, el cual para un mejor ejercicio de su función ha establecido un Comité Integral de Riesgos (CIR) integrado por cinco directores. La tarea de dicho Comité es definir el marco de riesgos y políticas generales para la fijación del apetito de riesgo, supervisando la correcta identificación, medición y control global de todos los riesgos. Entre los principales riesgos que son monitoreados destacan: riesgo de crédito, de mercado, de liquidez, operacional, de modelo, reputacional y legal.

El CIR es asistido en sus funciones por el 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. Esta área aplica una visión global e independiente de las carteras, de su gestión de riesgos, manteniendo informada a la alta dirección respecto al manejo y perfil de los mismos, así como al CIR en lo relativo a todos los aspectos relevantes en su ámbito de acción.

El CIR revisa la visión integral de riesgos incluyendo los riesgos de crédito, de mercado, liquidez, 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.

Entre sus principales funciones se encuentran_

- Verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Grupo, en función de los riesgos asumidos y potenciales, identificando focos de alerta.
- Analizar con una visión integral, la administración de los riesgos y el mapa de recomendaciones formuladas por



reguladores locales y externos, así como el cumplimiento de las disposiciones normativas.

- Analizar y proponer eventuales cambios en las políticas y procedimientos utilizados por el Banco para la administración, control y gestión de los riesgos, cuando se verifiquen inconsistencias o vulnerabilidades.
- Revisar previamente los documentos que luego deben aprobarse en el Directorio.

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, permitiendo 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. Este Comité está compuesto por seis directores, ocho integrantes del Comité de dirección del Banco y tres gerencias (Gestión Financiera, Tesorería y Riesgos de Mercado). 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 locales e internacionales y de la política monetaria.

También el Directorio cuenta con otros dos comités clave: Comité de Mercados (CDM) 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 está integrado por cuatro miembros del Directorio y define la estrategia para el portafolio de negociación del Banco (Tresorería), estableciendo políticas, procedimientos y límites, a través del análisis de la coyuntura nacional e internacional para la toma de posiciones.

El CDA, integrado por tres directores, 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, y 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.

Risk Pro

Dentro de ARM, uno de los aspectos más relevantes está relacionado con el afianzamiento de una Cultura del Riesgo al interior del Banco (Risk Pro), entendiendo que la gestión del riesgo no depende solo de una división sino que es responsabilidad de todos sus colaboradores. Con el fin de que esta cultura -que está en perfecta sintonía con la transformación Simple, Personal y Fair- permee a toda la organización, en 2016 se realizó un completo plan de formación que abarcó transversalmente a las distintas líneas del Banco. Tres mil personas fueron inmersas en temas específicos de la Cultura del Riesgo a través de *e-learning* y formación presencial.

En alguna medida, la sostenibilidad del negocio depende de que todos los colaboradores del Banco sean capaces de gestionar el riesgo, independiente de si están abocados a la atención de clientes o no. Cualquiera que esté relacionado con personas, con sistemas o con procesos es responsable de conocer y gestionar los riesgos propios de su trabajo diario.

En esta misma línea es importante que la organización entera guíe su actuar en función de los cinco pilares del manejo de riesgos.

- 1. Responsabilidad_** la identificación, gestión y evaluación de riesgos es responsabilidad de todos.
- 2. Desafío_** debemos cuestionarnos constantemente si la forma en que estamos gestionando los riesgos es la más adecuada para el Banco.
- 3. Resiliencia_** ser capaces de resistir la incertidumbre y superar los momentos adversos, generando sinergias para asegurar la sostenibilidad de los resultados.
- 4. Orientación al cliente_** los clientes son el centro de la gestión de riesgos, buscando lo mejor para ellos a largo plazo.
- 5. Simple_** la gestión de riesgos es sencilla y fácil de entender para todos.

Con todo, el proceso de instalación de la Cultura del Riesgo -que es la forma Simple, Personal y Fair de gestionar los riesgos- avanza en buen pie. En la última Encuesta de Compromiso, en la que participaron ocho mil colaboradores, hubo una valoración del 95% a la Cultura del Riesgo, lo que es una fortaleza para la organización.

Agenda Regulatoria

Durante 2016 hubo varios cambios normativos que implicaron importantes desafíos para Riesgos. Uno de los más importantes tiene relación con el cambio en el capítulo B1 del Compendio de las Normas Contables que comenzó a regir en enero por regulación local (SBIF), implicando modificaciones en los modelos de provisiones de hipoteca, que incluye redefiniciones de conceptos claves en la gestión de riesgo de crédito con impactos en políticas de admisión y en las provisiones del Banco. En esta misma línea, se vio afectada la definición de incumplimiento tanto a nivel de control y seguimiento de resultados.

A pesar de este gran cambio, las gestiones realizadas permitieron alcanzar las metas presupuestarias, mejorando indicadores del año anterior.

CUMPLIMIENTO

La función de cumplimiento abarca todas las materias relacionadas con el cumplimiento regulatorio, la prevención del blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, la comercialización adecuada de los productos y la protección al consumidor, y el riesgo reputacional.

En línea con la estrategia corporativa y el modelo de negocio, Banco Santander cuenta con una Gerencia de Cumplimiento responsable de la aplicación del marco normativo y de los correctos estándares éticos y de conducta, así como de monitorear la observancia de los mismos. La gerencia está dividida en cinco áreas: Cumplimiento Regulatorio; Gobierno de Productos y Defensa del Consumidor; Implementación de Proyectos; Normas y Procedimientos, y Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Cumplimiento es responsable también de mitigar y controlar la existencia del Riesgo Reputacional de la marca Santander, que es transversal a todos los riesgos.

Durante el año 2016 se inició un programa de transformación de la función de cumplimiento denominado Target Operating Model (TOM), que tendrá una duración de tres años, cuyo objetivo es elevar la función de cumplimiento en línea con los mejores estándares de la industria financiera a nivel mundial. A través de este modelo se fortalece el cometido de la Gerencia de Cumplimiento como una segunda línea de defensa y controlando los riesgos que pudieran afectar a la institución. La segunda línea de defensa es ejercida por la División de Riesgos y por Cumplimiento, según corresponda, y establece los controles necesarios, el seguimiento y verificación de su aplicación. De esta manera, la primera línea de control, conformada por las áreas de negocio y de soporte reporta periódicamente a Cumplimiento sobre las incidencias acontecidas, en el caso de que existan, y esta gerencia es la responsable de informar a la alta dirección para que se gestionen y pongan en marcha las medidas correctoras y de mitigación que sean necesarias.

La Gerencia de Cumplimiento es auditada por la Dirección de Auditoría Interna, tercera línea

de defensa que evalúa periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos aplicados por Cumplimiento sean adecuados y efectivos considerando su parámetro de acción. Asimismo, realiza las pruebas y revisiones necesarias para comprobar que se aplican los controles y elementos de supervisión apropiados, y que se cumplen las normas y procedimientos definidos por el Banco.

Riesgos abordados por Cumplimiento

Riesgo Normativo_ se refiere a la posibilidad de que los funcionarios incurran en el incumplimiento de manuales internos y de la normativa externa, generando sanciones del regulador o acciones legales (riesgo regulatorio), tanto para la compañía como para sus ejecutivos.

Riesgo de conducta_ es aquel ocasionado por prácticas inadecuadas en la relación del Banco con sus clientes, la comercialización de productos y/o servicios, el trato y los productos ofrecidos al cliente, y su adecuación a cada cliente concreto.

Riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo_ es el riesgo de que el Banco o alguna de sus filiales sea utilizado como vehículo para el lavado de activos o financiar grupos terroristas.

Riesgo reputacional_ es 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 de la institución.

Gobierno y modelo organizativo

Cumplimiento reporta jerárquicamente a la División Jurídica y funcionalmente tiene reporte directo al Directorio y a los comités de Directores y Auditoría, Integral de Riesgos y al Comité Global de Cumplimiento.

Asimismo, participa entre otros, en los siguientes comités_

1. Comité de Cumplimiento Normativo
2. Comité de Análisis y Resolución (CAR) y Comité PreCar
3. Comité Local de Comercialización y de Seguimiento de Productos
4. Comité de Riesgo No Financiero
5. Comité de Carteras
6. Comité de Seguimiento Normativo
7. Comité de Proveedores
8. Comité de Seguridad de la Información
9. Comité de Donaciones
10. Comité de Reclamos

Los comités de Cumplimiento Normativo, Comercialización, Seguimiento de Productos y Seguimiento Normativo son organizados directamente por la Gerencia de Cumplimiento, en donde dicha área tiene voz, voto y gestiona propuestas y mejoras.

Además, Cumplimiento acude como invitado permanente al Comité de Directores y Auditoría, al Comité de Análisis y Resolución (CAR), al PRECAR y al Comité Integral de Riesgos.

1. Recertificación en el modelo de prevención de delitos de la Ley 20.393

Durante el año se obtuvo -hasta el año 2018- una nueva certificación en el modelo de prevención de delitos de la Ley 20.393, a través de la empresa certificadora ICR Chile Limitada, empresa inscrita en los registros de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Este certificado avala la adecuada implementación de controles sobre procesos o actividades vinculadas al negocio que pudieran presentar potenciales riesgos de comisión de los delitos señalados en la Ley (lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho a funcionarios públicos nacionales o extranjeros), con el objeto de prevenirlos y detectarlos oportunamente.

No obstante lo anterior, y adoptando las mejores prácticas internacionales, Banco Santander puso en marcha durante el año un modelo de prevención de riesgos penales para el Banco y filiales denominado Corporate Defense, que tiene por objeto fijar las pautas y controles para la adecuada gestión, tanto de los delitos establecidos en la Ley como de otros tipos penales, prevenir o detectar la materialización de los riesgos asociados a éstos, asegurar la efectividad de los procedimientos internos para mitigarlos y su acreditación frente a terceros.

Los nuevos delitos que comprende Corporate Defense son: estafa y publicidad engañosa; tráfico de influencias y corrupción; delitos informáticos, y delitos bursátiles.

2. Incorporación de nuevos manuales internos durante 2016

- **Manual de conducta en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)**_ su objetivo es establecer principios y normas de actuación en lo relacionado con el uso de los sistemas informáticos del Banco por parte de los empleados, la utilización del correo electrónico, acceso a internet u otros medios similares, y la participación de funcionarios en la creación, pertenencia, participación o colaboración en redes sociales y foros *blogs* en internet.
- **Política de comunicación comercial**_ tiene por objeto establecer las normas, criterios y procedimientos a los que debe estar sujeta la actividad publicitaria de productos y servicios bancarios y de instrumentos financieros, para proteger los intereses legítimos de los clientes y gestionar los riesgos a los que éstos estén expuestos derivados de la actividad publicitaria.
- **Manual de conducta en la gestión de compras**_ su objetivo es proporcionar una guía con los principios, prácticas, conductas y procedimientos que se deben seguir para tener en todo momento comportamientos cimentados en la integridad y rectitud, por lo que todos los trabajos y/o servicios deberán realizarse ajustándose a los principios que allí se consagran. Dichos principios serán válidos y exigibles tanto a los empleados, jefes, ejecutivos, directores, prestadores de servicios y demás personas que formen parte de la organización o trabajen para ésta.

3. Estrategia de formación

Durante el año se intensificó la formación presencial de los funcionarios destinada a consolidar la cultura de cumplimiento. Esto se concretó a través de diversas instancias de capacitación y actividades de comunicación de manera transversal en todo el Banco, aprovechando las sinergias de las distintas escuelas de formación: Santander College, Escuela BEI, Escuela de Riesgos y On Boarding, entre otras.

El objetivo del programa fue enseñar a los funcionarios a identificar, a través de ejemplos muy concretos, situaciones especialmente sensibles como conflictos de interés, relaciones con la competencia y con las autoridades, aceptación de regalos por parte de clientes o proveedores, venta de productos financieros e inversiones personales de los funcionarios.

4. Prevención de la colusión

En este aspecto se reforzaron las normas que establecen la obligatoriedad para la alta gerencia del Banco y sus filiales de declarar su participación en sociedades fuera del Banco, así como su vinculación con personas que les pudiera ocasionar un conflicto de intereses. A lo anterior se agrega la emisión de recomendaciones de conducta en instancias de encuentro con funcionarios de empresas competidoras.

Asimismo, se incluyó en el código general de conducta un artículo específico que dicta pautas en materia de prevención de la colusión, asunto que fue incorporado en las capacitaciones presenciales.

5. Adecuación y nuevas normas

A raíz de las estafas piramidales que remecieron el mercado financiero a nivel local, Banco Santander incorporó en el código general de conducta un apartado específico relacionado con las pautas de inversión que

deben seguir los funcionarios, con la finalidad de evitar este tipo de irregularidades.

Del mismo modo, se amplió la obligación de solicitar autorización previa para operar en el mercado de valores para todos los funcionarios que tengan la calidad de gerentes, sin importar el área en la que se desempeñan.

Durante el período analizado entró en vigencia la norma de carácter general 380 que regula los contratos de las corredoras de bolsa con sus clientes y que impuso a la industria financiera estándares éticos más elevados en materia de conflictos de interés y lealtad con los clientes.

6. Levantamiento de factores de riesgo en materia de datos personales de clientes y funcionarios

Con el apoyo de un proveedor externo se realizó un levantamiento respecto de los factores de riesgo existentes en el uso de información que contenga datos personales

de clientes y funcionarios. Para estos efectos se identificaron las áreas que tienen acceso a dicha información, los controles que mantienen y sus principales falencias, a fin de iniciar acciones de mejora.

7. Riesgo reputacional / Políticas socio-ambientales

Como resultado de la transformación de la función de cumplimiento en el desarrollo del TOM, se ha avanzado de forma muy relevante en la concreción del modelo de riesgo reputacional basado en un enfoque preventivo, pero también en procesos eficaces de gestión de crisis. Se busca que la gestión del riesgo reputacional se integre tanto en las actividades de negocio y de soporte, como en los procesos internos que permitan un adecuado control y supervisión del riesgo.

Dentro del modelo de riesgo reputacional, durante el año 2016 fueron aprobadas las políticas socio-ambientales que establecen los criterios que Grupo Santander debe

Políticas socio-ambientales

	ENERGÍA	SOFT COMMODITIES	DEFENSA
DEFINICIÓN	Abarca todas aquellas actividades asociadas al sector (hídrica, carbón, nuclear, arenas bituminosas, petróleo y gas) y a todo tipo de financiación, <i>equity</i> y servicios de asesoría.	Implica todas las actividades que impactan en los recursos forestales (madera, papel, celulosa, biocombustibles, aceite de palma y soja, caucho y actividades ganaderas y agrícolas) y a todo tipo de financiación, <i>equity</i> y servicios de asesoría.	Todo lo relacionado con material de defensa y tecnologías de doble uso.
PROHIBIDAS	Las centrales térmicas de carbón en desarrollo o construidas, reformas a centrales térmicas de carbón operativas, centrales nucleares que no cumplan las características señaladas en la política, grandes represas y el desarrollo, construcción o expansión de proyectos de arenas bituminosas en países no designados según los Principios del Ecuador.	Deforestación (zonas declaradas alto valor ecológico), desarrollos en turberas en países no designados según los Principios del Ecuador y extracción y venta de especies nativas de madera sin certificado.	Sin relación comercial con organizaciones (ni sus filiales) que fabriquen, comercialicen o distribuyan material de defensa o tecnologías de doble uso.
RESTRINGIDAS	Proyectos de exploración y producción de petróleo y gas, operaciones con grupos energéticos relacionados con carbón, operaciones relacionadas con la generación de energía nuclear, centrales eléctricas de biomasa y el desarrollo, construcción o expansión de proyectos de arenas bituminosas.	Procesos que tengan un impacto ambiental en bosques de alto valor ecológico y/o social incluidos en la lista de patrimonio mundial de la UNESCO. La extracción y de especies nativas, desarrollos en zonas boscosas que hayan sufrido incendios o deforestación masiva en los últimos cinco años, operaciones o clientes relacionados con países no designados en los siguientes subsectores: madera, pulpa de celulosa y papel, aceite de palma, soja, biocombustibles y actividades ganaderas.	Todas las operaciones que se relacionen con la fabricación, comercio o distribución de material de defensa o tecnologías de doble uso que no respeten las convenciones y tratados sobre la no proliferación de armas.

aplicar en relación al otorgamiento de productos y servicios financieros en los siguientes sectores: energéticos, en la búsqueda de soluciones más respetuosas con el medio ambiente y la energía generada a partir de fuentes sostenibles; *soft commodities*, con el fin de ayudar a mejorar la sostenibilidad de las materias primas agrícolas en la cadena de suministro, y defensa, en resguardo de la paz, la seguridad, la defensa y la estabilidad de los países, con respeto de las convenciones internacionales que han identificado armas que causan daño humanitario. Si bien varias de estas disposiciones ya existían se buscó reunir las en un solo documento.

La política establece dos tipos de actividades, aquellas prohibidas y que por tanto en las que el Banco no puede participar (extracción y venta de especies nativas, deforestación, centrales nucleares, fabricación de minas antipersonales, entre otras), y aquellas restringidas (actividades relacionadas con recursos forestales, centrales de biomasa y generación de energía nuclear, entre otras), en las que la División de Riesgos y la respectiva área de negocios deben evaluar los impactos sociales y ambientales de la operación, el cumplimiento de ésta política y de los Principios del Ecuador, cuando apliquen.

Estas políticas están a cargo de la primera línea de defensa -negocio- y de riesgos quienes son los encargos de velar por su cumplimiento. Para efectos de la resolución y/o interpretación de éstas, se ha dispuesto una mesa de trabajo liderada por Cumplimiento, con integración de diversas áreas y con Auditoría Interna como invitado permanente. En estos casos la opinión de esta mesa es obligatoria pero no vinculante.

8. Auditorías

El Banco obtuvo, por parte de la División de Auditoría Interna, un *rating* global aceptable para las auditorías de comercialización de productos, Código General de Conducta y Código de Conducta en el Mercado de Valores e informes normativos, lo que implica que efectivamente cuenta con controles adecuados para mitigar el riesgo.

9. 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.

En determinadas materias específicas que precisan de una regulación detallada, las normas establecidas en el Código General de Conducta se complementan con las que figuran en códigos y manuales sectoriales, que son aprobados por el Comité de Cumplimiento Normativo y las notas o circulares que desarrollan puntos concretos de dichos códigos y manuales.

Los códigos General de Conducta y Conducta en los Mercados de Valores, el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y el Manual Anticorrupción y Cohecho, se encuentran a disposición de todos los funcionarios en la intranet corporativa, tanto para su suscripción como para su lectura.

Los principales documentos son_

- **Código General de Conducta_** es 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, basados en una conducta profesional, recta, imparcial y honesta conforme con los principios de Banco Santander.

Los nuevos funcionarios que ingresan a trabajar a la empresa, asumen el compromiso de leer el código, aceptarlo y firmarlo.

- **Código de Conducta en los Mercados de Valores_** contiene las políticas en esta materia, busca prevenir los conflictos de interés y uso de información privilegiada para las personas que componen las áreas claves dentro del Banco. Entre otros, en general busca: registrar y controlar

la información sensible conocida y la generada en el Banco; mantener las listas de los valores afectados y de las personas iniciadas, y vigilar la operativa con estos valores; vigilar la operativa con valores restringidos según el tipo de actividad, carteras o colectivos a las que la restricción sea aplicable recibir y atender las comunicaciones y solicitudes de autorización de operaciones por cuenta propia, controlar la operativa por cuenta propia de las personas sujetas y gestionar los posibles incumplimientos del CCMV; identificar, registrar y resolver los conflictos de interés y las situaciones que puedan originarlos; analizar posibles actuaciones sospechosas de constituir abuso de mercado y en su caso, informarlas a las autoridades supervisoras. Al cierre del año 695 personas estaban sujetas a este código.

- **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 y filiales 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. La lectura del documento es obligatoria, al igual que la realización de los cursos de capacitación. Este manual se actualizó en 2016 para ajustarlo a las nuevas necesidades y normativas vigentes.
- **Manual de Prevención de la Corrupción y el Cohecho_** la política de anticorrupción y cohecho tiene por objeto definir las pautas de conducta para evitar cualquier forma de corrupción al interior de Banco Santander. 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.

5

Resultados 2016

RESULTADOS DEL EJERCICIO

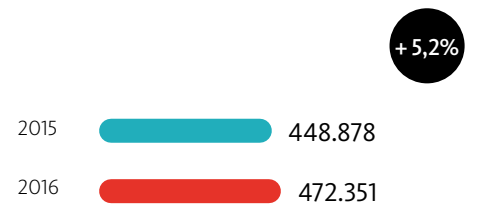
La utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales del Banco alcanzó MM\$ 472.351 en 2016, cifra 5,2% superior que la del ejercicio 2015. La utilidad antes de impuestos, que no considera los efectos del incremento de la tasa impositiva durante 2016, aumentó 10,3% respecto al año anterior. Por su parte, el resultado operacional neto de los segmentos de negocio –entendido como la suma del margen financiero más comisiones más resultado de operaciones financieras y menos provisiones por riesgo de crédito– que refleja el avance del negocio *core* del Banco, creció un 11,4%. El ROE (medido como utilidad neta sobre patrimonio promedio) fue de 17%, en tanto la eficiencia se situó en 42,7%.

Los resultados son una combinación de una mayor actividad producto de un sostenido crecimiento de la base de clientes, con el consecuente buen crecimiento de los préstamos –especialmente en los segmentos objetivo que el Banco se planteó para el período–, una mejora en el mix de fondeo, mejor calidad de cartera y un continuo aumento en los ingresos por comisiones. El 2016 presentó, además, una situación favorable para el Banco en términos de tasas de interés a la baja y tasa de política monetaria estable por parte del ente emisor, coyuntura que fue gestionada adecuadamente por el Banco.

Santander Chile continuó capitalizando los esfuerzos realizados desde 2012 –y que continúan desarrollándose– dentro del marco del Plan de Transformación Comercial, incluyendo el despliegue del nuevo modelo de sucursales, la adición de nuevas herramientas de NEOCRM e importantes inversiones en tecnología y operaciones para fortalecer las capacidades transaccionales digitales del Banco, todo con el fin de mejorar la calidad de atención y ser el mejor Banco para sus clientes.

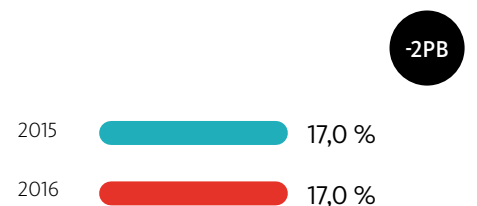
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales

\$ millones



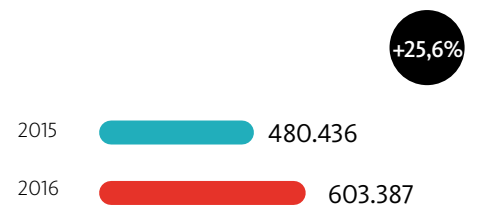
Rentabilidad sobre patrimonio promedio

%



Contribución neta de los segmentos de negocio

\$ millones



Resumen de resultados (\$ millones)	2016	2015	VAR. 16/15
Margen financiero neto	1.281.366	1.255.206	2,1%
Comisiones netas	254.424	237.627	7,1%
Margen básico bruto	1.535.790	1.492.833	2,9%
Resultado operaciones financieras	140.358	145.499	(3,5%)
Otros ingresos operacionales	18.299	15.642	17,0%
Ingreso operacional	1.694.447	1.653.973	2,4%
Provisiones	(343.286)	(413.694)	(17,0%)
Ingreso operacional neto	1.351.161	1.240.280	8,9%
Gastos de apoyo	(686.905)	(661.208)	3,9%
Otros gastos operacionales ¹	(85.432)	(54.218)	57,6%
Resultado operacional neto	578.824	524.854	10,3%
Utilidad después de impuesto	474.716	452.141	5,0%
Interés minoritario	2.365	3.263	(27,5%)
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	472.351	448.878	5,2%
Utilidad por acción (Ch\$)	2,51	2,38	5,2%
Utilidad por ADR (US\$) ²	1,50	1,35	11,5%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes ³	26.933.624	25.289.880	6,5%
Préstamos interbancarios ³	272.807	10.877	2.408,1%
Colocaciones totales ³	27.206.431	25.300.757	7,5%
Depósitos totales	20.691.024	19.538.888	5,9%
Patrimonio	2.898.047	2.764.880	4,8%

1. Incluye pérdidas por deterioro.

2. La variación en la utilidad por ADR puede diferir respecto a la variación de la utilidad por acción debido al tipo de cambio.

3. Brutos de provisiones.

Préstamos por segmento (\$ millones)	2016	2015	VAR. 16/15
Individuos ¹	14.774.431	13.520.649	9,3%
Pymes	3.830.505	3.514.058	9,0%
Individuos y Pymes¹	18.604.936	17.034.707	9,2%
Empresas	6.396.376	6.006.282	6,5%
Banca Corporativa Global	2.121.513	2.178.643	(2,6%)
Otros	83.606	81.125	3,1%
Préstamos totales²	27.206.431	25.300.757	7,5%

1. Incluye préstamos hipotecarios y de consumo y otros préstamos de crédito a personas.

2. Incluye préstamos interbancarios. Bruto de provisiones.

Préstamos por producto (\$ millones)	2016	2015	VAR. 16/15
Comerciales	13.867.465	13.326.359	4,1%
Individuales	13.066.159	11.963.520	9,2%
Vivienda	8.619.356	7.812.850	10,3%
Consumo + tarjetas	4.446.803	4.150.671	7,1%
Consumo	2.998.685	2.716.062	10,4%
Tarjetas	1.448.118	1.434.609	0,9%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	26.933.624	25.289.880	6,5%
Interbancarias	272.807	10.877	2.408,1%
Préstamos totales¹	27.206.431	25.300.757	7,5%

1. Bruto de provisiones

Préstamos

Los préstamos totales (incluyendo los interbancarios) aumentaron 7,5% durante el año (6,5% excluyendo los interbancarios). Esta cifra es inferior al 10,5% registrado el año anterior, en línea con la desaceleración de la economía y la ralentización del mercado hipotecario producto de los efectos de la reforma tributaria de 2014.

Es así como los créditos de vivienda comenzaron una lenta pero paulatina desaceleración en su tasa de expansión a lo largo del año. Por su parte, los préstamos de consumo mantuvieron una sostenida aceleración en el ritmo de crecimiento durante todo el período y especialmente a lo largo del cuarto trimestre. Los préstamos en tarjetas y comerciales redujeron sus tasas de crecimiento en el año, mostrando los últimos una buena recuperación durante el cuarto trimestre, en respuesta a los esfuerzos comerciales del Banco. El crecimiento es

reflejo de la estrategia seguida durante el ejercicio, concentrándose en segmentos de clientes que ofrecen una mayor rentabilidad ajustada por riesgo, como son individuos de ingresos medios y altos –con una aceleración en el segmento de ingresos medios–, y empresas medianas y grandes, alcanzando una expansión en torno al 10,0% en el año, por sobre el 7,5% de los préstamos totales.

En el resto de los créditos el aumento fue selectivo. En el segmento Pyme la actividad se centró en las empresas de mayor tamaño con una oferta integral de productos balanceando los ingresos por operaciones crediticias con aquellos que devengan comisiones. En lo que respecta al segmento de empresas medianas y grandes, el foco estuvo en incrementar los negocios no relacionados al crédito, aunque manteniendo los préstamos como una parte integral de la relación con los clientes. En el segmento corporativo que abarca las mayores empresas del país, los créditos son volátiles por la naturaleza misma del negocio, que

obedece a grandes transacciones que no son recurrentes en el tiempo. Es así como durante el año se registró una caída en los créditos totales, no obstante lo cual el segmento alcanzó mejores resultados al desplegar una estrategia de mayor foco en productos no crediticios pero de mejor margen.

De esta forma los préstamos a personas y Pymes mostraron un aumento de 9,2% en el año. En personas el crecimiento fue impulsado principalmente por el segmento de rentas altas con un incremento de 15,6%. Las rentas medias, en tanto, crecieron 4,9% y las rentas masivas mostraron un retroceso de 13,5% respecto del año anterior. En referencia a este último segmento, se mantuvo el foco de crecimiento selectivo. Por su parte, los créditos a Pymes mostraron un crecimiento de 9%, similar al año anterior, aunque con una postura cauta dado el contexto de desaceleración económica.

Cuota de mercado y variación anual

%, puntos básicos



Balance consolidado al 31 de diciembre 2016

US\$ miles de millones



Liquidez estructural al 31 de diciembre de 2016

US\$ millones



Los préstamos a las empresas medianas y grandes, en tanto, registraron un aumento de 6,5% inferior al 10,3% del año anterior. Los préstamos al segmento Corporativo, esto es, las multinacionales y las empresas más grandes del país, se contrajeron un 2,6% producto de la menor demanda asociada a la caída de la inversión, y el vencimiento de algunas posiciones puntuales durante el año. Es importante destacar que el crecimiento antes mencionado no refleja el desempeño del segmento durante el período, que por su naturaleza es volátil en cuanto a cartera de préstamos.

Por producto, destacó el desempeño de los préstamos de vivienda con un crecimiento de 10,3% respecto de 2015. Esto obedece principalmente al remanente de la demanda impulsada por los efectos de la reforma tributaria del año 2014, y en menor medida por el efecto de la inflación sobre la cartera. Por su parte, los créditos de consumo crecieron un 10,4%, mientras que los

créditos en tarjetas lo hicieron en un 0,9%, cifras que se comparan con un 6,3% y 5,3%, respectivamente, para el período anterior. Esto último es reflejo de la ralentización del crecimiento del país a lo largo del año.

Con todo, el crecimiento registrado durante el período permitió al Banco continuar consolidando su posición de liderazgo en la industria ganando cuota de mercado en todos los productos. Realizando los ajustes por las inversiones crediticias mantenidas en el extranjero por algunos bancos de la plaza para permitir una adecuada comparación, la cuota de mercado en préstamos totales de Santander (excluyendo interbancarios) se eleva a 19,1%, ganando 22 puntos básicos respecto al 18,9% registrado el año 2015. En créditos de consumo la cuota aumentó 9 puntos básicos hasta 23,4%, en tanto en hipotecas el incremento fue de 15 puntos básicos llegando al 21,6%. Finalmente, en préstamos comerciales la cuota de mercado alcanzó 16,9%, creciendo 17 puntos básicos respecto al ejercicio anterior.

Depósitos

La división Gestión Financiera de Banco Santander es la encargada de gestionar la estructura de balance y liquidez del Banco. Esta unidad, autónoma de la tesorería, utiliza una metodología propia que define lo que se denomina como liquidez estructural, entendida como la diferencia entre los activos financieros líquidos y los pasivos financieros no estructurales.

La metodología aplicada distingue entre activos comerciales (créditos a clientes), activos fijos y activos financieros líquidos. Los primeros son financiados con fuentes de fondos estructurales o estables, considerando como tales los depósitos a la vista, depósitos a plazo de clientes minoristas, depósitos a plazo estructurales de clientes mayoristas, bonos y líneas bancarias. Respecto a las tres últimas, estas pasan a ser consideradas fuentes no estructurales cuando su plazo de vencimiento es inferior a 120 días. Los activos

fijos son financiados con pasivos permanentes (principalmente patrimonio y provisiones). Finalmente, los activos financieros líquidos son financiados, en una parte, por pasivos financieros no estructurales (depósitos a plazo de clientes mayoristas y bonos con vencimiento inferior a 120 días y, *commercial paper*), en tanto el restante, que corresponde a liquidez estructural, es financiado por pasivos financieros estructurales. Durante el período la liquidez estructural fue en promedio de \$ 2.085 millones de dólares, terminando el ejercicio en \$ 3.664 millones de dólares.

En línea con la estrategia antes señalada, el Banco continuó desplegando importantes esfuerzos por mejorar el mix de fondeo local y tomó ventaja de las buenas condiciones de liquidez durante el año. Es así como la base de depósitos totales aumentó un 5,9%, en línea con el crecimiento de los préstamos. Los depósitos a la vista (recursos sin costo para el Banco) mostraron un buen crecimiento durante el año gracias al liderazgo de Santander en los productos de *Cash Management* para empresas y a una mayor vinculación de parte de los clientes *retail*. Lo anterior permitió que durante la segunda mitad del año se privilegiara el crecimiento en fondos mutuos por sobre los depósitos a la vista, generando un mayor ingreso por comisiones. Los depósitos a plazo (la segunda fuente de financiamiento más barata para el Banco) registraron un mayor dinamismo en el período aprovechando la liquidez existente, con el crecimiento proveniente tanto desde los segmentos de negocio de clientes como de mayoristas institucionales. Durante la segunda mitad del año se ajustó la política de precios de depósitos, lo que redujo un poco la velocidad de crecimiento, pero permitió mejorar el *spread*.

Al igual que con los préstamos, durante el período el Banco pudo ganar cuota de mercado tanto en depósitos a la vista como en depósitos a plazo. Al cierre del ejercicio y realizando los ajustes por las inversiones mantenidas en el extranjero por algunos bancos de la plaza para permitir una adecuada comparación, la cuota en depósitos a la vista ascendió a 21%, 45 puntos básicos por sobre la cifra registrada al final del año anterior. Los depósitos a plazo en tanto registraron una cuota de 17,8% con un incremento de 50

Fuentes de fondos (millones de \$)	2016	2015	VAR. 16/15
Depósitos a la vista	7.539.315	7.356.121	2,5%
Depósitos a plazo	13.151.709	12.182.767	8,0%
Total depósitos	20.691.024	19.538.888	5,9%
Fondos Mutuos ¹	5.026.068	4.510.051	11,4%
Total fondos de clientes	25.717.092	24.048.939	6,9%
Bonos corrientes	6.416.274	5.041.636	27,3%
Bonos subordinados	759.665	745.019	2,0%
Bonos Hipotecarios	104.182	107.582	(3,2%)
Total bonos	7.280.121	5.894.237	23,5%
Letras de crédito	46.251	62.858	(26,4%)
Total instrumentos de deuda emitidos	7.326.372	5.957.095	23,0%
Loan to deposit ajustado²	96,3%	99,3%	- 302PB

1. Santander Chile es corredor exclusivo para los fondos mutuos administrador por Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos, una subsidiaria de SAM Investment Holdings Limited.

2. (Préstamos excluyendo la porción de hipotecas financiada con bonos) / (Depósitos a plazo más depósitos a la vista). Las hipotecas del Banco son principalmente préstamos de largo plazo a tasa fija que se financian calzando con financiamiento de largo plazo y no con depósitos de corto plazo. Por ésta razón, para calcular el ratio se restan las hipotecas en el numerador.

puntos básicos respecto al 2015. Finalmente, los depósitos totales (vista más plazo) cerraron el ejercicio con una cuota de 18,8% y una ganancia de 45 puntos básicos en cuota de mercado.

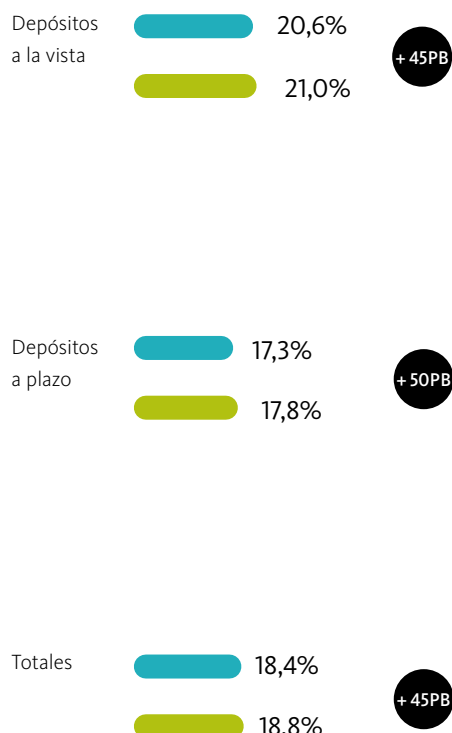
Como se mencionara anteriormente, durante la segunda mitad del año el Banco fue activo en comercialización de fondos mutuos registrando un incremento de 11,4% en los fondos bajo administración. El buen desempeño se tradujo en un aumento de cuota de 28 puntos básicos, cerrando el período con una participación de 16,2%.

Como parte de la estrategia de financiamiento del Banco, durante los últimos años se ha materializado una diversificación de las fuentes de fondeo, apoyándose fuertemente, por un lado, en la base de depósitos *retail* y, por otro, en los mercados internacionales. De esta forma se busca aumentar el fondeo local proveniente de inversores distintos a los inversionistas institucionales como las Administradoras de Fondos de Pensiones AFP (diversificación local), manteniendo un porcentaje de fondos provenientes de otros mercados (diversificación geográfica y de monedas). El resultado es una sólida estructura de balance, con una posición fuerte, que permite estar preparados ante escenarios de estrechez de liquidez en el mercado local, a la par de una mejora en el mix de fondeo y optimización del costo de fondos.

Durante el ejercicio la base de depósitos *retail* disminuyó un 3,0% pasando de un 74,2%

Cuota de mercado y variación anual

%, puntos básicos



■ 2015 ■ 2016

de los depósitos totales en diciembre de 2015 a un 67,6% al cierre del ejercicio. Por su parte, los depósitos estructurales de clientes mayoristas aumentaron desde un 18,5% del total a un 22,1% en el mismo período.

Cabe mencionar que durante el ejercicio se revisó el modelo de minoristas/mayoristas en el que se basa Riesgos de Mercado para calcular la métrica de depósitos *core*. Esto generó una reclasificación de US\$ 1.300 millones desde minoristas a mayoristas. Con todo, los depósitos *retail* se mantienen en niveles adecuados y consecuentes con la estrategia del Banco de conservar una base de fondeo principalmente *retail* y de carácter más permanente, a la par de más competitiva en términos de costo.

En lo que respecta al financiamiento desde mercados internacionales, el Banco continuó aprovechando las oportunidades existentes para diversificar la base de fondeo. En esta línea el Banco ha sido pionero en la búsqueda y apertura de nuevos mercados e inversionistas como Taiwán, Suiza, China, Medio Oriente, Japón y Australia. Durante 2016 las necesidades de liquidez del año se cubrieron principalmente con emisiones en el mercado local siguiendo las oportunidades existentes. No obstante, el Banco también se mantuvo activo en los mercados internacionales convirtiéndose en el primer emisor chileno en el mercado de Taiwán -también conocido como Formosa- en el mes de noviembre con un bono a cinco años plazo por un total de US\$ 185 millones. Lo anterior demuestra la capacidad que tiene Santander Chile de levantar recursos en los mercados internacionales a tasas atractivas y a pesar de la volatilidad generada por las elecciones de Estados Unidos. Adicionalmente, y también en noviembre, el Banco emitió un bono en el mercado suizo por un total de CHF 125 millones, obteniendo una fuerte demanda y tasas competitivas en comparación a la alternativa local. Por su parte, en el mercado local se emitieron bonos en unidades de fomento por un total de UF 62 millones y bonos en pesos chilenos por \$ 590 mil millones. Parte de estos fondos fueron utilizados para el refinanciamiento de pasivos más caros en los mercados internacionales. Es así como durante el primer semestre se

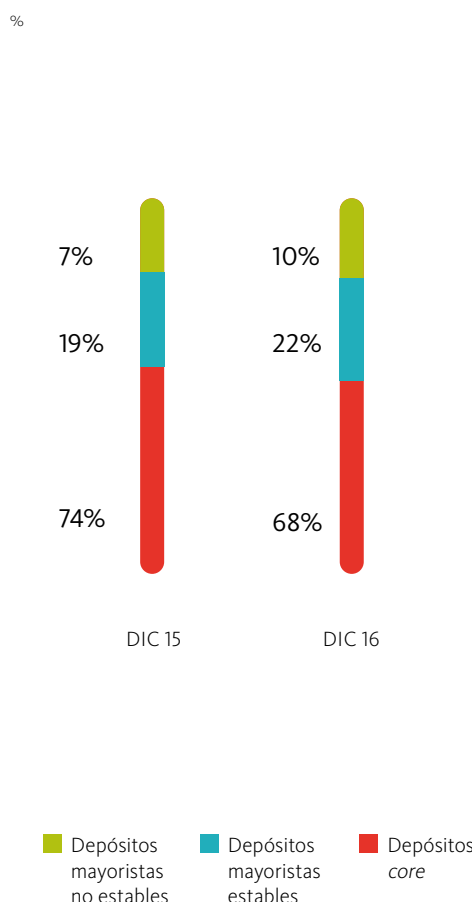
recompraron bonos por US\$ 570 millones en condiciones ventajosas para los inversionistas internacionales. Las transacciones, que tuvieron una buena acogida, también generaron una utilidad para el Banco. Estas transacciones reflejan la capacidad de acceder a los mercados en condiciones ventajosas, manteniendo una adecuada diversificación de la base de fondeo, y la positiva percepción de los inversores nacionales e internacionales respecto a Santander Chile.

Todo lo anterior permitió al Banco compensar en parte los menores *spreads* producto del cambio en el mix de crecimiento hacia segmentos de menor riesgo, pero también menos rentables, manteniendo un costo de fondos competitivo en comparación al resto de la industria.

Resultado por segmentos de negocio

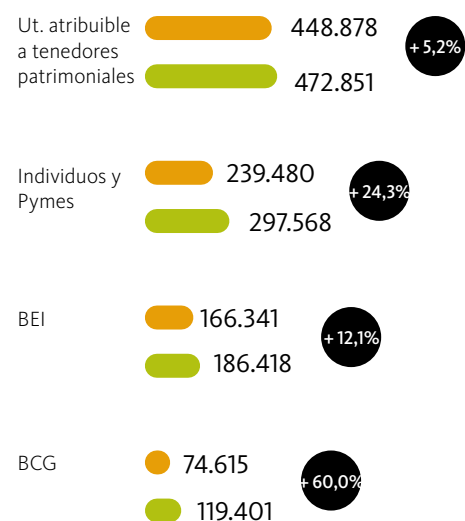
El resultado operacional neto por segmentos de negocio aumentó 11,4% en 2016, superior al 8,6% registrado el año anterior. Este resultado incluye los ingresos financieros netos, comisiones netas, resultado de operaciones financieras y gastos por provisiones por riesgo de crédito, y excluye otras actividades corporativas, como por ejemplo el impacto de la inflación en los resultados, la variación del tipo de cambio y los cambios regulatorios sobre provisiones por riesgo de crédito. Incluyendo los gastos de apoyo, la contribución neta de los segmentos de negocio creció 25,6%. Este resultado es consecuencia de mayores ingresos financieros y comisiones, un mejor resultado de operaciones financieras, menores gastos por provisiones y gastos contenidos.

Estructura de depósitos al 31 de diciembre de 2016



Contribución neta por segmento

millones de \$, %



La contribución neta del segmento Individuos y Pymes aumentó 24,3% reflejo de un mayor margen financiero gracias al crecimiento de los volúmenes y un mejor mix de financiamiento, mayores comisiones asociadas al aumento de la vinculación de los clientes y gastos de apoyo contenidos reflejo de los esfuerzos realizados por el Banco para aumentar la productividad y la eficiencia con inversiones en tecnología y racionalización de la red de distribución.

Esto fue parcialmente compensado por mayores provisiones por riesgo de crédito, como consecuencia del endurecimiento de la política de riesgos, especialmente en el segmento de individuos de ingresos bajos, lo que se tradujo en más castigos y provisiones, ante el escenario de desaceleración económica.

Por su parte, el resultado del segmento de Banca Empresas e Instituciones registró un avance de 12,1% en su contribución neta, consecuencia de mayores ingresos core, un mejor mix de financiamiento, una mayor vinculación de los clientes, mayores comisiones y menores provisiones por riesgo de crédito en línea con la mejora en la calidad de la cartera. Lo anterior fue parcialmente compensado por mayores gastos de apoyo en respuesta al crecimiento del negocio.

El segmento de Banca Corporativa Global (BCG) registró un fuerte crecimiento de sus resultados, destacando el mayor margen financiero (+11,2%) a pesar de la contracción de la caída en los préstamos. La fortaleza del Banco en el negocio de *Cash Management* y en asesorías financieras ha impulsado las mayores comisiones (+64,6%). El crecimiento de los ingresos core fue acompañado de un menor gasto en provisiones (-89,7%) gracias a la mejora en calidad de cartera, aunque parcialmente compensado por mayores gastos de apoyo en línea con el crecimiento de la actividad en el segmento.

Margen financiero

El margen financiero neto creció un 2,1% como resultado del crecimiento de las colocaciones y el mejor mix de financiamiento, aunque parcialmente compensado por la menor inflación del

Resultado operacional por segmento (millones de \$)	Individuos y Pymes ¹	Banca Empresas e Instituciones ²	Banca Corporativa Global ³	Total segmentos ⁴
Margen financiero	931.105	244.960	95.105	1.271.170
Var. anual (%)	6,7%	6,6%	11,2%	7,0%
Comisiones netas	196.845	30.851	25.077	252.773
Var. anual (%)	3,4%	8,1%	64,6%	8,0%
Ingresos core ⁵	1.127.950	275.811	120.182	1.523.943
Var. anual (%)	6,1%	6,8%	19,2%	7,1%
ROF ⁶	21.141	19.577	55.927	96.645
Var. anual (%)	30,1%	9,4%	11,1%	14,4%
Provisiones netas	(321.614)	(25.558)	(2.773)	(349.945)
Var. anual (%)	4,7%	(-21,7%)	(-89,7%)	(-4,6%)
Resultado operacional neto ⁷	827.477	269.830	173.336	1.270.643
Var. anual (%)	7,1%	10,8%	39,6%	11,4%
Gastos de apoyo	(529.909)	(83.412)	(53.935)	(667.256)
Var. anual (%)	-0,6%	8,0%	8,9%	1,1%
Contribución neta por segmento ⁸	297.568	186.418	119.401	603.387
Var. anual (%)	24,3%	12,1%	60,0%	25,6%

1. Pymes: empresas con ventas inferiores a \$ 1.200 millones anuales. / 2. Banca Empresas e Inmobiliarias: compañías con ventas anuales entre \$ 1.200 millones y \$ 10 mil millones, empresas del sector inmobiliario con ventas superiores a \$ 800 millones, y grandes empresas con ventas superiores a \$ 10 mil millones e instituciones como universidades, entidades de gobierno y gobiernos regionales locales. / 3. Banca Corporativa Global: empresas multinacionales locales o extranjeras con ventas anuales sobre \$ 10 mil millones. / 4. Excluye los resultados de Actividades Corporativas. / 5. Ingresos core: Margen financiero + comisiones netas de segmentos de negocio. / 6. Resultado de operaciones financieras, neto: utilidad neta de operaciones financieras + utilidad (pérdida) de cambio neta. / 7. Resultado operacional neto: Margen financiero más comisiones netas más resultado de operaciones financieras menos provisiones por riesgo de crédito de segmentos. / 8. Contribución neta: resultado operacional neto menos gastos de apoyo.

Fuentes de fondos (millones de \$)	2016	2015	VAR. 16/15
Margen financiero neto	1.281.366	1.255.206	2,1%
Margen financiero neto de clientes	1.271.170	1.188.391	7,0%
Margen financiero neto de no clientes	10.196	66.815	(84,7%)
Colocaciones promedio	26.335.424	24.312.829	8,3%
Inversiones promedio	2.458.720	1.882.974	30,6%
Activos productivos promedio (APP)	28.794.144	26.195.803	9,9%
Margen de interés neto (MIN)	4,45%	4,79%	- 34 PB
Inflación anual ¹	2,80%	4,07%	- 127 PB

1. Variación anual de la UF.



período, la depreciación del peso, y el cambio de mix de crecimiento.

El foco de crecimiento del Banco durante 2016 continuó en segmentos de menor riesgo y también menos rentables, lo que presionó los márgenes debido al cambio de mix de la cartera de créditos. Adicionalmente, y continuando con la tendencia del ejercicio anterior, la cartera hipotecaria registró un importante crecimiento impulsada por la reforma tributaria del 2014, aunque a un ritmo decreciente durante el período. Este es un producto que descontando el efecto inflacionario de por sí tiene un margen ajustado. Finalmente, si bien el Banco no mantiene descalces por tipo de cambio, la apreciación del peso durante el ejercicio generó una caída en el costo de algunos pasivos de corto plazo que no obstante están cubiertos con *forwards*. El menor costo de dichos pasivos se reconoce como margen financiero, no obstante la cobertura correspondiente se registra como resultado de operaciones financieras, sin afectar la utilidad neta. Con todo, los activos productivos medios mostraron un crecimiento de 9,9%, levemente inferior al 10,6% registrado el año pasado. Lo anterior es consecuencia de un alza de 8,3% en los préstamos promedio y un incremento de 30,6% en la cartera de inversiones promedio.

Por otro lado, el Banco tiene más activos que pasivos ajustables por inflación, por lo que el margen financiero también fue positivamente impactado por la variación de la inflación. La Unidad de Fomento (UF), indicador relevante para el Banco, mostró nuevamente un

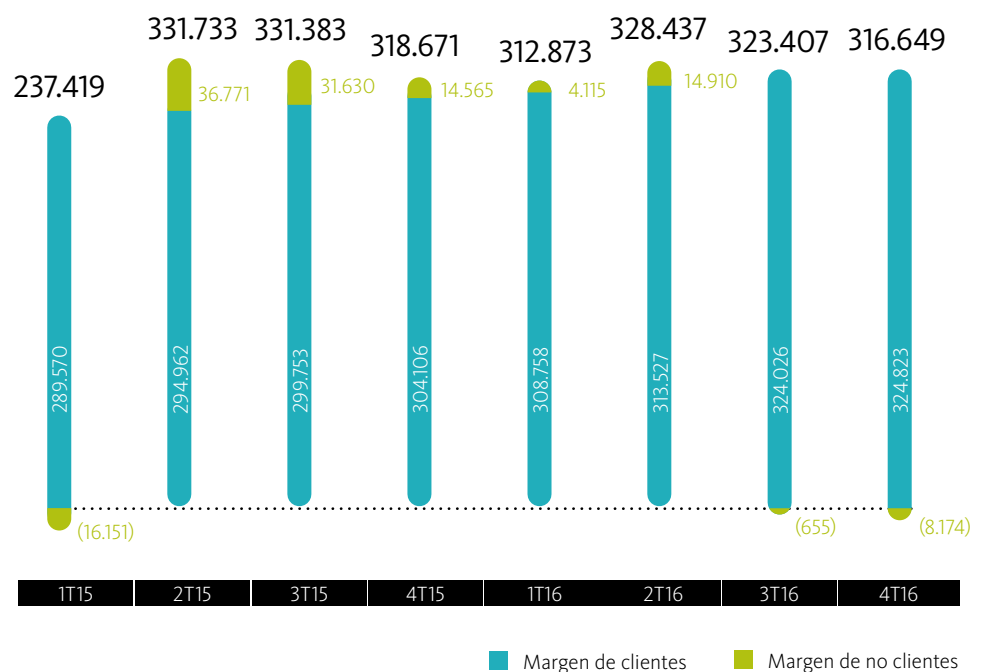
perfil inferior al año pasado, especialmente evidenciado durante el cuarto trimestre. Es así como la UF registró una variación de 2,8% en el 2016 (0,71% el primer trimestre, 0,93% el segundo, 0,66% el tercero y, 0,47% el cuarto trimestre), por debajo del 4,07% registrado en 2015. Lo anterior debido a menores presiones inflacionarias internas dado el entorno económico local y la apreciación del peso frente al dólar (5,7% durante el 2016). Con todo, el margen de interés neto, es decir, el margen financiero neto dividido por los

activos productivos promedio, disminuyó levemente desde 4,79% a 4,45%.

A pesar del efecto negativo de la inflación en los resultados alcanzados en 2016, el Banco ha continuado ejecutado correctamente su estrategia de negocios, lo que se refleja en los buenos resultados excluyendo el efecto de la inflación. Para visualizar lo anterior separamos el margen financiero entre clientes y no clientes. El primero comprende todos los ingresos por intereses generados por

Margen de interés de clientes y no clientes

\$ millones



actividades con clientes, como créditos y depósitos, restando la tasa interna de transferencia que corresponde al costo teórico marginal de los fondos. Es así como el margen de clientes aumentó un 7,0% en el período mostrando una sostenida tendencia de crecimiento durante todo el año siguiendo el buen dinamismo general de los segmentos de negocio.

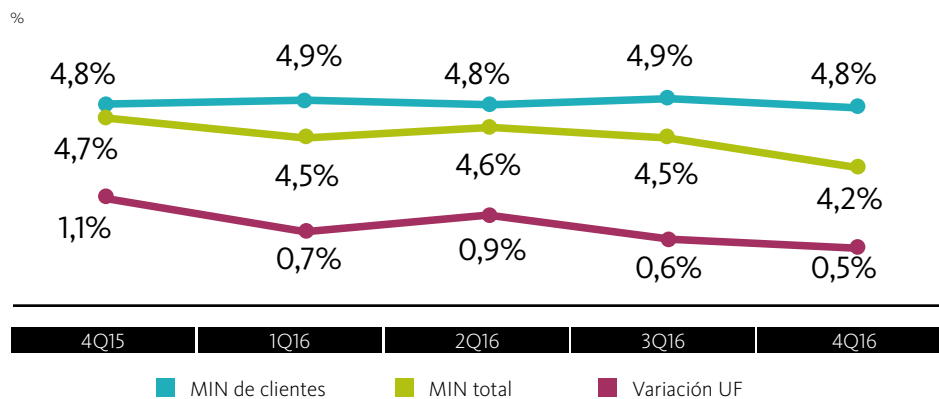
El margen financiero de no clientes, por su parte, refleja el efecto de la inflación al considerar el gap UF (la diferencia entre los activos y pasivos indexados a la inflación), así como los demás componentes del margen financiero como son el costo financiero de las

coberturas, el costo financiero de la posición de liquidez estructural del Banco, el margen de interés de las posiciones de tesorería y el costo financiero de las inversiones financieras clasificadas como de negociación (ya que los ingresos financieros de dicha cartera son reconocidas en la línea de Utilidad Neta de Operaciones Financieras). El Banco fue capaz de gestionar correctamente el perfil inflacionario que mostró el año manteniendo un gap UF promedio de \$ 4.527 mil millones durante el período. Lo anterior implica que por cada 100 puntos básicos que aumente la inflación, el margen de no clientes refleja un ingreso adicional de \$ 45 mil millones anuales aproximadamente, todo lo demás constante.

Todo lo anterior se traduce en que el margen de interés neto de clientes que refleja el negocio comercial core del Banco, entendido como el margen financiero de clientes dividido por los créditos promedio del período y que excluye el efecto de la inflación, se mantuvo estable alcanzando a 4,83% al cierre del período lo que se compara con el 4,98% registrado el año anterior. Esta última caída es reflejo del cambio en el mix de crecimiento y el fuerte crecimiento transitorio de las hipotecas, compensado por el buen manejo del costo de fondos.

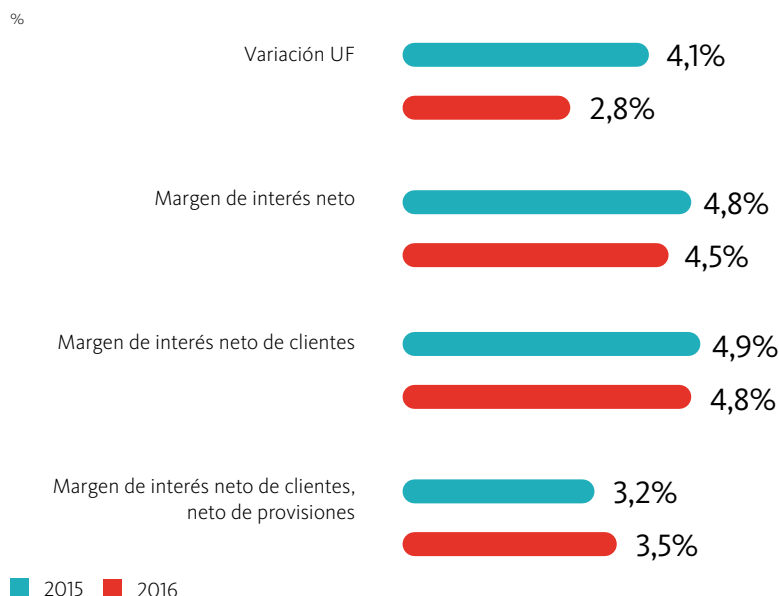
El objetivo final del Banco está en el margen de interés neto de riesgo. Es así como la continua mejora en la calidad de cartera contribuyó a mantener el margen de interés neto total, neto de provisiones, estable en 3,26% en 2016, levemente superior al 3,21% registrado el año anterior. Por su parte, el margen de interés neto de clientes, neto de provisiones, mejoró desde 3,19% el 2015 a 3,52% el 2016.

Margen de interés neto total¹ y de clientes



1. Cifras anualizadas para margen de interés neto y margen de interés neto de clientes.

Variación UF; margen de interés neto total; margen de interés neto de clientes, y margen de interés neto de clientes, neto de provisiones (%)



Comisiones

Las comisiones crecieron 7,1% en el período, consolidando la tendencia del período anterior que registró un incremento de 4,6%. Lo anterior fue liderado por un buen crecimiento de las comisiones en el segmento de Banca Corporativa Global, que se adjudicó una cuota importante de los negocios de asesoría y financiamiento puente generados por los grandes proyectos bajo desarrollo en el país, mejorando así los ingresos por asesorías financieras y banca de inversión en general, y de *Cash Management*. El segmento de empresas registró un buen crecimiento de las comisiones asociado al foco de crecimiento del segmento que buscó profundizar la relación con los clientes y la penetración de productos no crediticios. En el caso de los Individuos y Pymes, la mayor vinculación de la base de clientes así como mayores niveles de transaccionalidad se tradujo en un mayor uso de los productos del Banco, destacando las tarjetas de crédito y débito. El continuo dinamismo de los préstamos de vivienda impulsó la comercialización de seguros asociados como incendio, terremoto y vida, entre otros. Igualmente, las comisiones por comercialización de FF.MM. crecieron de manera importante, influenciadas por los esfuerzos del Banco de ofrecer el producto a los clientes y el mayor atractivo de esta

Comisiones netas (\$ millones)	2016	2015	VAR. 16/15
Tarjetas de crédito y débito y ATMs	52.057	46.066	13,0%
Cobranzas - Recaudaciones	31.376	30.399	3,2%
Corretaje de seguros	40.882	39.252	4,2%
Negocio internacional	35.911	35.276	1,8%
Fondos mutuos	38.038	35.978	5,7%
Cuentas corrientes	31.540	30.291	4,1%
Office Banking	14.145	15.224	(7,1%)
Intermediación y manejo de valores	8.358	8.685	(3,8%)
LCA y sobregiros	5.754	6.597	(12,8%)
Otras comisiones	(3.637)	(10.141)	(64,1%)
Total comisiones netas	254.424	237.627	7,1%

1. Variación anual de la UF.

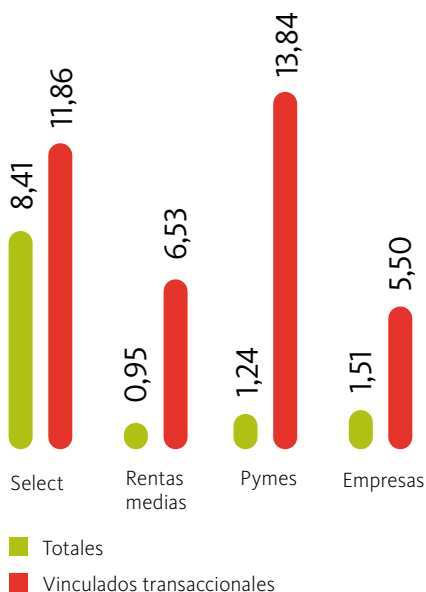
alternativa de ahorro e inversión por sobre los depósitos a plazo dada la coyuntura de tasas de interés durante el año.

Durante 2016 el Banco ha cosechado los esfuerzos en mejorar la calidad de atención a clientes. A ello se suma el fuerte desarrollo experimentado por los canales digitales del Banco como Internet, ATMs, POS y Mobile. Todo lo anterior se tradujo en un buen crecimiento de los clientes vinculados –entendido como clientes con entre 2 a 4 productos, y niveles mínimos de uso y rentabilidad según cada segmento–, los que se expandieron por sobre la base total de clientes particularmente en los segmentos objetivo del Banco. Es así como el Banco tiene más clientes, más vinculados y que utilizan más los productos del Banco.

El crecimiento de la base total de clientes, que supera los 3,6 millones considerando individuos, Pymes, empresas e instituciones, se vio impulsado principalmente por los individuos de rentas altas que crecieron 8,4%. Los clientes Pyme en tanto aumentaron un 1,2% y los clientes empresa un 1,5%, en línea con los objetivos comerciales planteados para cada segmento durante el ejercicio.

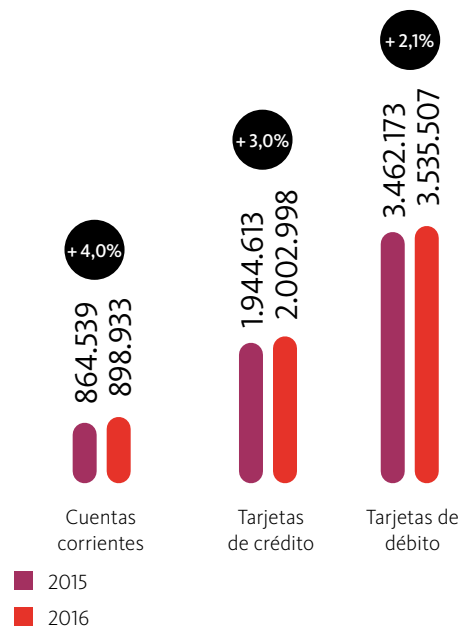
Clientes

crecimiento anual, %



Productos

miles; crecimiento anual, %



Fuente: SBIF. Cuentas corrientes y tarjetas de crédito a noviembre 2016, tarjetas de débito a octubre 2016, última información disponible.

Destaca en el año el crecimiento de los clientes vinculados transaccionales, aquellos que tienen más y usan más los productos del Banco, especialmente en los segmentos de rentas altas con un 11,9% y en Pymes con un 13,8%.

En productos también se refleja el buen desempeño comercial del año de acuerdo a las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Las cuentas corrientes totales aumentaron 4,0% en el período, mientras que las tarjetas de débito y crédito mostraron expansiones por sobre el 2,0% y 3,0%, respectivamente.

Todo lo anterior se tradujo en un buen desempeño de las comisiones asociadas a productos. Las comisiones por tarjetas de crédito y débito crecieron 13,0% en el año. Las comisiones por corretaje de Fondos Mutuos continuaron mostrando un buen desempeño con una expansión de 5,7% en comparación al año anterior, mientras que las comisiones por corretaje de seguros y cuentas corrientes lo hicieron en un 4,2% y 4,1%, respectivamente. A pesar de los esfuerzos desplegados por el Banco por compensar los efectos regulatorios sobre las comisiones asociadas a líneas de crédito y sobregiro, éstas cayeron un 12,8%.

Resultado de operaciones financieras

El resultado de operaciones financieras comprende las partidas Utilidad Neta de Operaciones Financieras y Utilidad de Cambio Neta, que mostraron en su conjunto una disminución de 3,5% en comparación al 2015. Es importante destacar que el Banco en su conjunto no mantiene una brecha significativa entre activos y pasivos denominados en moneda extranjera. La posición *spot* del Banco en moneda extranjera es cubierta con derivados que son considerados de negociación o de cobertura contable. En el caso de los primeros el resultado del *mark-to-market*, es decir la puesta a valor de mercado del derivado, se reconoce como utilidad neta de operaciones financieras. Los derivados de cobertura contable, en tanto, son reflejados a su valor de mercado junto con el ítem bajo cobertura como utilidad (pérdida) de cambio neta. Esto distorsiona éstas líneas de ingresos, especialmente en períodos de fuerte apreciación o depreciación del peso. Para entender de mejor manera la línea de Resultado de Operaciones Financieras éstas se presentan por área de negocio.

Resultados de operaciones financieras (\$ millones)	2016	2015	VAR. 16/15
Resultados de Tesorería con clientes	94.015	84.716	11,0%
Santander Global Connect	62.404	60.995	2,3%
Market Making	27.382	22.850	19,8%
Otros	4.229	871	385,5%
Resultados de Tesorería sin clientes	46.343	60.783	(23,8%)
Resultado de operaciones financieras	140.358	145.499	(3,5%)

Los resultados de tesorería con clientes aumentaron 11,0% en el período, lo que se explica por un incremento de 2,3% en los servicios de tesorería que ofrece el Banco a sus clientes a través de la plataforma Santander Global Connect, ello en virtud de la volatilidad del mercado durante el año y la consecuente demanda por productos de cobertura de moneda y tasas de interés. Por su parte *Market Making* registró un crecimiento de 19,8%, reflejo del mayor dinamismo de los mercados de valores durante el período.

Por su parte, los resultados generados por las actividades de tesorería no relacionadas a clientes registraron una caída de 23,8% respecto al 2015. Durante el primer trimestre del año se registró una utilidad extraordinaria por \$ 5.834 millones producto de la recompra de bonos emitidos por el Banco en negocios internacionales aprovechando una coyuntura favorable derivada del movimiento internacional de las tasas de interés. Adicionalmente, el Banco también tomó ventaja de la dinámica de tasas durante el período realizando utilidades por la venta de algunos títulos dentro de su cartera de

inversiones disponibles para la venta, las que no obstante fueron sustancialmente inferiores a las registradas el año anterior.

Por otro lado, especialmente durante el primer y en menor medida durante el tercer trimestre del año, la apreciación del peso contra el dólar afectó los resultados de tesorería no relacionadas a clientes. El Banco no tiene un riesgo de tipo de cambio significativo, el que cubre con varios mecanismos. Algunos activos, pasivos y contratos de servicios están denominados o son reajustables en moneda extranjera. De esta forma la apreciación del peso afectó positivamente provisiones por riesgo de crédito de préstamos denominados o reajustables en moneda extranjera, así como una porción de los gastos de administración denominados en moneda extranjera (principalmente tecnología). Este riesgo está cubierto con derivados cuyo resultado se reconoce como operaciones financieras, en tanto el cambio en el valor del elemento cubierto es reconocido en otra partida del estado de resultados. Gracias a la cobertura no hay impactos a nivel de utilidad neta para el Banco.

Provisiones

El gasto en provisiones disminuyó 17,0% durante el año. El descenso se explica por menores provisiones constituidas que cayeron 67,1% y mayores recuperaciones que aumentaron 14,9%, a la par de créditos castigados que se mantuvieron estables durante el período. Esta dinámica responde a la continua mejora en la calidad de la cartera que se traduce en una menor constitución de provisiones, como consecuencia del foco de crecimiento en segmentos de menor riesgo así como mejoras en la política de admisión y recobro. Por su parte, el costo del crédito, es decir, el gasto en provisiones netas por sobre los créditos promedio, cayó pasando desde 1,64% en 2015 a 1,26% en 2016.

Cabe mencionar que en el año 2015 la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras implementó un cambio normativo que se tradujo en un cargo extraordinario de \$ 35 mil millones en provisiones registradas el mes de diciembre de ese año, como se explicara el año anterior. Excluyendo dicho cargo extraordinario las provisiones netas habrían caído un 9,4% respecto al 2015.



Provisiones por riesgo de crédito y calidad de cartera (\$ millones, %)

	2016	2015	VAR. 16/15
Provisiones constituidas netas	(29.770)	(90.472)	(67,1%)
Castigos	(391.814)	(391.362)	0,1%
Provisiones más castigos	(421.584)	(481.834)	(12,5%)
Recuperaciones	78.298	68.140	14,9%
Provisiones netas	(343.286)	(413.694)	(17,0%)
Colocaciones totales	27.206.431	25.300.757	7,5%
Total reservas (TR)	(820.311)	(754.695)	8,7%
Reservas créditos a clientes	(820.139)	(754.679)	8,7%
Reservas préstamos interbancarios	(172)	(16)	993,0%
Cartera vencida ¹ (CV)	324.312	364.771	(11,1%)
Cartera morosa ² (CM)	564.131	643.468	(12,3%)
Cartera deteriorada ³	1.615.441	1.669.340	(3,2%)
Provisiones más castigos / colocaciones	1,55%	1,90%	- 35 PB
Costo del crédito ⁴	1,26%	1,64%	- 37 PB
CV / Colocaciones totales	1,19%	1,44%	- 25 PB
CM / Colocaciones totales	2,07%	2,54%	- 46 PB
CD / Colocaciones totales	5,94%	6,60%	- 66 PB
Pérdida esperada (TR / Colocaciones totales)	3,02%	2,98%	+ 3 PB
Cobertura cartera vencida	252,94%	206,90%	+ 4.604 PB
Cobertura morosidad ⁵	145,4%	117,3%	+ 2.783 PB

1. Cartera vencida incluye a las cuotas con 90 o más días atrasadas. / 2. Cartera morosa considera la suma de las cuotas con 90 o más días vencidos y el saldo del principal. / 3. Cartera deteriorada corresponde a la cartera morosa más los créditos renegociados. / 4. Costo del crédito equivale al gasto por provisiones netas sobre colocaciones totales. / 5. Cobertura de morosidad es el ratio entre el total de reservas y la cartera morosa.

La calidad de la cartera ha continuado mejorando durante 2016 siguiendo con la tendencia de los últimos años, con disminuciones de la morosidad y aumento de las coberturas. Lo anterior refleja los esfuerzos desplegados proactivamente como la implementación de mayores exigencias para la aceptación y otorgamiento de créditos, cambio en el mix de crecimiento hacia segmentos de menor riesgo, y el endurecimiento de las condiciones de renegociación e incremento de las acciones de cobranza. Con todo la cartera morosa, que considera aquellos préstamos con una cuota noventa días o más impaga -incluyendo el arrastre del principal insoluto sobre los préstamos brutos totales-, cerró el año en un 2,07% de los créditos, lo que se compara favorablemente con el 2,54% registrado al cierre del 2015. Por su parte la cobertura, entendida como el *stock* de provisiones sobre

la cartera morosa incluyendo los créditos interbancarios, alcanzó un 145,4% al cierre del año, por sobre el 117,6% registrado al término del período anterior. Igualmente, la cartera deteriorada, que considera los préstamos morosos así como los renegociados, terminó el año en 5,9%, mejor en comparación al 6,6% registrado en diciembre de 2015. Cabe destacar que al cierre del ejercicio, el *stock* de provisiones cubre en 2,6 veces la pérdida efectiva, entendida como los castigos netos de recuperaciones.

Es importante mencionar que el impacto de la norma de provisiones del 2015 fue reconocida en el *stock* de provisiones el 2016, lo que explica en parte el incremento de la cobertura. No obstante, excluyendo dicha provisión, la cobertura de la cartera morosa alcanzaría poco menos del 140%, reflejando así la mejora general en la calidad de la cartera del Banco durante 2016.

Analizando por productos, el riesgo de la cartera de créditos de consumo continúa mejorando. Lo anterior queda reflejado en la caída de la cartera deteriorada (créditos morosos más renegociados) que pasó de 8,0% en 2015 a 6,5% al cierre del 2016. La morosidad, por su parte, alcanzó 2,2% en 2016 inferior al 2,7% de 2015. En tanto, la cobertura aumentó desde 227,3% en 2015 a 300,9% en 2016, reflejando el continuo crecimiento de los préstamos y la mejor calidad de cartera.

En lo relativo a los créditos hipotecarios, la calidad de la cartera también mostró mejoras con la morosidad bajando desde 2,3% al cierre de 2015 hasta 1,7% a final de 2016. Similarmente, la cartera deteriorada alcanzó a 4,6% a diciembre de 2016 en comparación al 5,1% del mismo mes en 2015. El Banco ha mantenido la exigencia al momento de otorgar hipotecas centrándose

en préstamos con una relación *loan-to-value* (LTV, monto del crédito sobre el valor de la propiedad) por debajo del 80%.

Por su parte, la cartera comercial continuó mejorando a pesar del escenario de menor crecimiento económico del país. En efecto, la morosidad de los créditos comerciales cerró el año en 2,3% en comparación al 2,6% de 2015. Asimismo, los créditos deteriorados alcanzaron 6,7% en 2016, inferior al 7,1% de 2015. Finalmente, la cobertura de la cartera morosa aumentó a 144,9% al cierre de 2016, por sobre el 128,5% de 2015.

Gastos

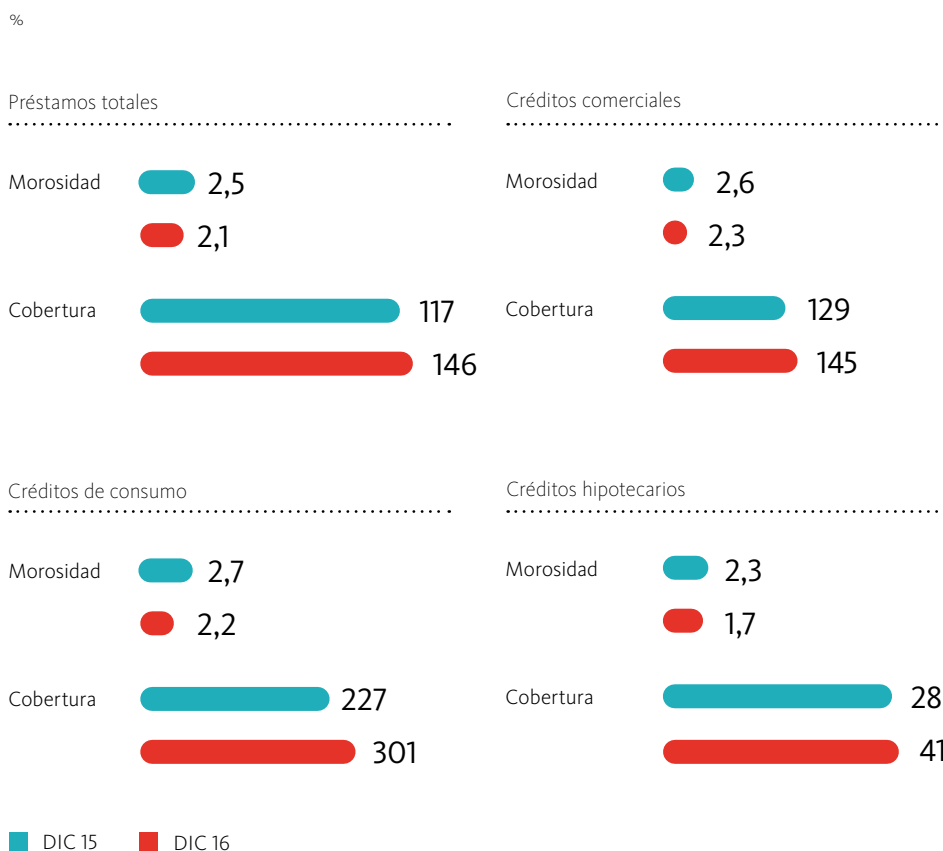
Los gastos de apoyo, excluyendo otros gastos operacionales, crecieron 3,9% en el período. Incluyendo los otros gastos operacionales, los gastos aumentaron 8,0% con respecto a 2015. Por su parte, la eficiencia, esto es, los gastos de apoyo sobre ingresos operacionales, cerró el año en 42,7% en comparación al 41,3% registrado el 2015.

Buena parte de los gastos del Banco están indexados a la inflación o al tipo de cambio. Dado lo anterior, los gastos en que incurre el Banco, destacando remuneraciones y arriendos, sufrieron alzas durante el ejercicio por éste concepto, aunque inferiores al período anterior. Por sobre el efecto de la inflación y el tipo de cambio, el Banco registró un mayor nivel de actividad siguiendo el buen dinamismo en los segmentos de negocio, que se tradujo en mayores costos tecnológicos y de procesamiento de datos.

Durante el año el Banco continuo avanzando con el plan de transformación digital, lo que junto con el éxito de los nuevos modelos de sucursales aceleró el cierre de algunos puntos. Estos últimos son reemplazados por sucursales nuevas adoptando dos enfoques principales, el primero es un enfoque multi segmento con sucursales más pequeñas que contienen espacios dedicados a los distintos segmentos de clientes, en tanto el segundo, denominado Work Café, se basa en tecnología de punta sin cajeros tradicionales ni *back office*. Estas últimas son sucursales más productivas y amigables con los clientes.

La efectividad de NEOCRM también ha aumentado la productividad, así como la

Evolución calidad de la cartera



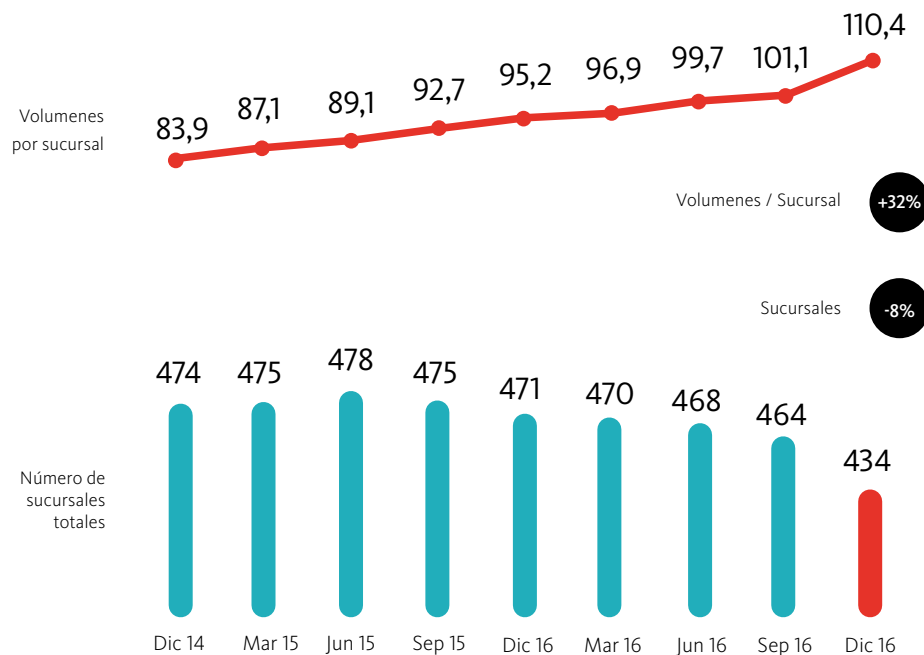
Morosidad_ créditos impagos por > 90 días más arrastre de capital de créditos vencidos.
Cobertura_ Provisiones / Cartera morosa.

Gastos (\$ millones)	2016	2015	VAR. 16/15
Gastos de personal	(395.133)	(387.063)	2,1%
Gastos de administración	(226.413)	(220.531)	2,7%
Depreciaciones y amortizaciones	(65.359)	(53.614)	21,9%
Gastos de apoyo	(686.905)	(661.207)	3,9%
Otros gastos operacionales	(85.432)	(54.218)	57,6%
Deterioro	(234)	(21)	1.002,9%
Otros gastos operacionales	(85.198)	(54.197)	57,2%
Gastos operacionales	(772.337)	(715.425)	8,0%
Eficiencia¹	42,7%	41,3%	+ 137 PB

1. Gastos de apoyo sobre Ingresos operacionales netos de otros gastos operacionales.

Volumen de negocios por sucursal

\$ miles de millones



Si bien las sucursales han disminuido un 8,0%, los volúmenes de negocio por sucursal, considerando préstamos y depósitos, han crecido un 32,0% entre diciembre 2014 y diciembre 2016.

implementación de otras iniciativas digitales. Con todo, el cierre de sucursales no ha afectado los volúmenes de negocio. Es así como si bien las sucursales han disminuido un 8%, los volúmenes de negocio por sucursal, considerando préstamos y depósitos, han crecido un 32,0%, considerando el período diciembre 2014 a diciembre 2016.

También se han ido eliminando ATMs que no eran rentables. Durante los últimos años el volumen de transacciones ha crecido de manera importante a medida que los clientes utilizan más los canales digitales. De esta manera las transacciones que tradicionalmente se realizan en ATMs han sido reemplazadas por transacciones en canales como Internet y Mobile.

El incremento en los gastos de administración y ventas responde, por un lado, a inversiones en tecnología para desarrollar y fortalecer los canales digitales (Internet, VOX y

Mobile) así como mejorar la eficiencia de los procesos internos, en línea con el plan de transformación impulsado por el Banco, y por otro, al mayor nivel de transaccionalidad de los clientes impulsado por la buena marcha de los negocios.

Finalmente, al incluir otros gastos operacionales y deterioro, los gastos operacionales mostraron un avance de 8,0% respecto a 2015. Esto se explica por un mayor nivel de castigos de bienes recibidos en pago y otros castigos operacionales. Cabe mencionar que durante el segundo trimestre de 2016 se registró un gasto extraordinario en indemnizaciones por \$ 10.789 millones registrado como gasto no operacional. Este cargo por una sola vez se suma a los \$ 6.300 millones registrados en 2015 siendo ambos parte del plan de eficiencia en gastos iniciado el año anterior. Excluyendo estos gastos extraordinarios, los gastos operacionales

incluyendo otros gastos operacionales, habrían crecido un 7,4%. La eficiencia en tanto habría sido de 42,4% en 2016.

Impuestos

En 2016 el gasto por impuestos ascendió a MM\$ 107.120, un 42,3% mayor al año anterior a pesar que la utilidad antes de impuestos creció 10,3% en el ejercicio. Lo anterior es consecuencia por un lado de la mayor tasa de impuestos corporativa -que aumenta de 22,5% en 2015 a 24% en 2016 de acuerdo a la reforma tributaria aprobada en septiembre de 2014-, así como de la menor inflación del período que se tradujo en una menor corrección monetaria del capital del Banco por IPC (Índice de Precios al Consumidor) y por tanto un menor cargo por corrección monetaria para efectos de la contabilidad tributaria.

Solidez de balance

Al cierre de 2016 la base de capital (*core capital*) de Banco Santander asciende a MM\$ 2.868.706 (US\$ 4.299 millones). Esta cifra es 4,9% superior a la registrada en 2015 y permite alcanzar un índice de *core capital* de 10,5%, por sobre el 10,3% del año anterior y a pesar de haber aumentado la política de dividendos a 75,0% en el ejercicio. Asimismo, el Ratio BIS o Ratio de Basilea del Banco se ubicó en 13,4% al 31 de diciembre de 2016.

Esta posición es reflejo del foco estratégico del Banco en la utilización rentable del capital, asignando este último a operaciones con una alta rentabilidad en relación al consumo de capital. Así, las cifras dan cuenta de la capacidad del Banco de crecer manteniendo una sólida posición de capital. Cabe destacar que Santander no ha emitido acciones nuevas durante los últimos 13 años.

Banco Santander alcanzó un retorno sobre Patrimonio promedio antes de impuestos de 21,0%, y de 17,0% después de impuestos al cierre del ejercicio de 2016. Este indicador refleja el foco en rentabilidad del Banco, el mix de préstamos y las mejoras en la base de fondeo y, al mismo tiempo, la posición prudencial de alta base de capital y liquidez. De esta manera, Santander logra una adecuada combinación de riesgo retorno.

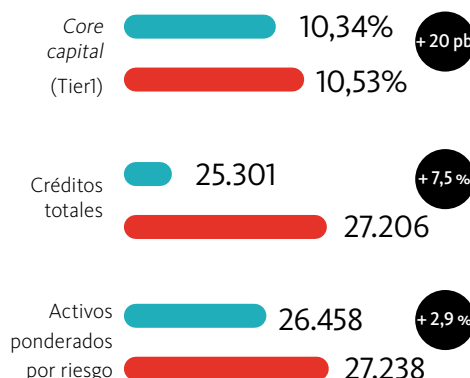
Impuestos (\$ millones)	2016	2015	VAR. 16/15
Utilidad neta antes de impuestos¹	581.836	527.442	10,3%
Corrección monetaria del capital ²	(101.027)	(124.138)	(18,6%)
Utilidad neta antes de impuestos ajustada por corrección monetaria	480.809	403.304	19,2%
Tasa de impuestos	24,0%	22,5%	+ 150 PB
Impuestos por pagar a la tasa fiscal	(115.394)	(90.743)	27,2%
Créditos fiscales ³	8.274	15.442	(46,4%)
Impuestos por pagar	(107.120)	(75.301)	42,3%
Tasa efectiva de impuestos	18,4%	14,3%	+ 410 PB

1. Tabla preparada solo para efectos informativos. Por favor referirse a la nota 14 de los Estados Financieros para más información. / 2. Para efectos tributarios, el capital es reajustado por la variación de la inflación. / 3. Incluye principalmente créditos tributarios por impuestos territoriales pagados en activos bajo *leasing* así como el impacto de las variaciones de los activos y pasivos por impuestos diferidos netos. Esta utilidad se origina por las diferencias entre la contabilidad financiera y la tributaria del Banco, respecto al tratamiento de provisiones y castigos.

Adecuación de capital (\$ millones, %)	2016	2015	VAR. 16/15
Capital básico	2.868.706	2.734.699	4,9%
Tier II	789.001	803.517	(1,8%)
Patrimonio efectivo neto	3.657.707	3.538.216	3,4%
Activos totales ¹	39.713.043	37.389.948	6,2%
Activos consolidados ponderados por riesgo	27.237.835	26.457.596	2,9%
Capital básico / Activos totales	7,22%	7,31%	- 9 PB
Capital básico / Activos ponderados (Tier I)	10,53%	10,34%	+ 20 PB
Ratio Basilea	13,43%	13,37%	+ 6 PB

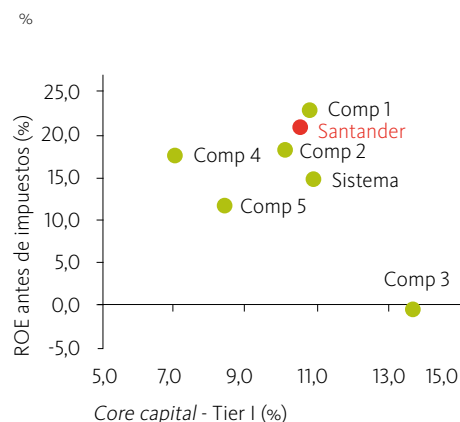
1. Para efectos del cálculo del ratio de capital, los contratos de derivados financieros se presentan a su valor de Riesgo Equivalente de Créditos.

Core capital (%), créditos totales y activos ponderados por riesgo (MM\$)



■ 2015 ■ 2016

Relación ROE / Core capital



1. ROE = B. Neto antes de impuestos / Patrimonio promedio. Fuente_ SBIF a diciembre de 2016.

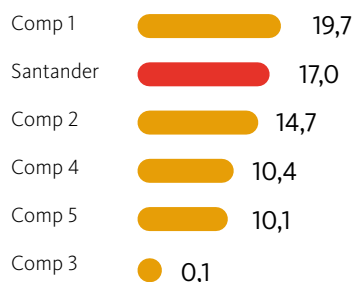
Comparativa con la competencia

Uno de los pilares fundamentales del plan estratégico de Banco Santander a largo plazo ha sido su alta eficiencia. El Banco busca asignar eficientemente sus recursos, invirtiendo en proyectos que aumenten la productividad y lo mantengan a la vanguardia de la industria. Al cierre del ejercicio de 2016, Santander Chile alcanzó una eficiencia de 42,7% (39,9% según la metodología SBIF), índice por debajo del observado por los principales competidores.

Igualmente, el Banco busca hacer un uso rentable de sus recursos asignando el capital a aquellas operaciones más provechosas. Es así como al término del ejercicio el Margen de Interés Neto, esto es el margen financiero neto sobre los activos productivos promedio, alcanza un 4,45% (4,23% de acuerdo a información de la SBIF).

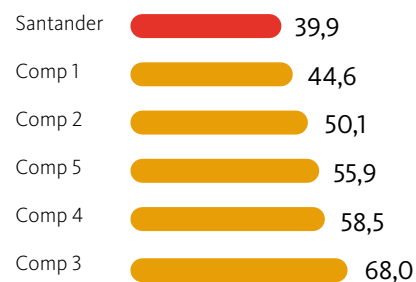
ROE¹

% al 31 de diciembre de 2016



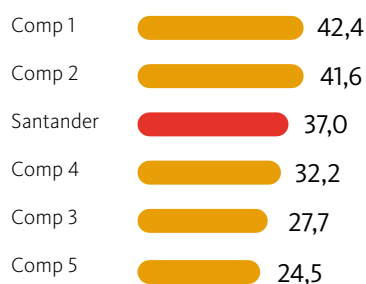
Eficiencia²

% al 31 de diciembre de 2016



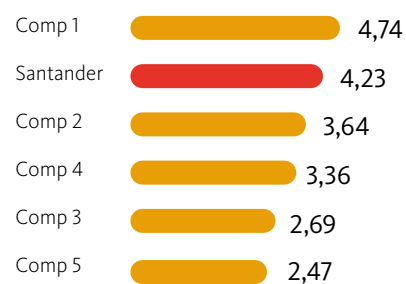
Recurrencia³

% al 31 de diciembre de 2016



Margen de interés neto⁴

% al 31 de diciembre de 2016



1. ROE = B. Neto / Patrimonio promedio.

2. Eficiencia = Gastos de apoyo / Resultado operacional bruto.

3. Recurrencia = Comisiones / Gastos de apoyo.

4. Margen de interés neto = Ingreso financiero neto / Activos generadores de intereses.

Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.



NUESTRO EQUIPO DE PROFESIONALES

Durante el año, la División Personas y Comunicación concentró sus esfuerzos en consolidar y robustecer el cambio cultural implícito en el estilo *Simple, Personal y Fair* y sus ocho comportamientos_



Este cambio cultural es un elemento clave para que Santander se convierta en el mejor banco, dicho por los clientes, así como en la mejor empresa para trabajar, según los colaboradores.



Fortalece el orgullo de pertenencia y compromiso con Santander por parte de la fuerza laboral, y genera confianza y fidelidad de los clientes con el Banco.



SPF es la forma a través de la cual podremos cumplir con nuestro propósito como empresa: contribuir al progreso de las personas y las empresas.

Cambio cultural

Para lograr estos objetivos se creó un Plan de Cambio Cultural, articulado por la unidad de Cultura y Cambio Organizacional en la División Personas, con cuatro objetivos fundamentales_

1

Instalar una visión compartida sobre la necesidad del cambio a través de un proceso participativo y con alto compromiso de los directivos.

3

Generar cambios visibles en los comportamientos de los líderes y en las prácticas de la organización, alineados a la nueva cultura.

2

Desarrollar liderazgos y capacidades para adaptarse a procesos de cambio.

4

Asegurar la sostenibilidad y extender el cambio.

Los avances del Plan de Cambio Cultural son monitoreados por el Comité SPF, el que está integrado por representantes del Comité de Dirección, garantizando así la transversalidad del proceso y el compromiso de ejecutivos claves.

Durante 2016, esta iniciativa registró dos hitos_

- Se cerró la etapa de asimilación (Etapa 1), en la que se buscó difundir la visión del cambio cultural y comprometer al equipo directivo en el proceso.

- Se inició la etapa de internalización (Etapa 2), donde se esperan obtener cambios visibles en comportamiento y procesos.

ETAPA 1

Asimilación
nov 2015 - junio 2016



ETAPA 2

Internalización
julio 2016 - dic 2017



ETAPA 3

Asentamiento
2018 >

Acciones pro SPF

Para fomentar la asimilación, la Etapa 1 contempló numerosas actividades, como 130 talleres para líderes que formó a un 97% de ese universo. También se implementaron 29 iniciativas divisionales y se actualizaron los perfiles de los cargos críticos según las

competencias atingentes a la cultura SPF, entre otros.

En la Etapa 2 -que entró en funcionamiento a mediados de año- destacaron las siguientes iniciativas_

Banco Santander está enfocado en adelantarse a los cambios y las tendencias del entorno mediante una estrategia centrada en colaboradores y clientes.

PROGRAMA DE FORMACIÓN SER SPF

Mil 800 supervisores de Santiago y regiones -partiendo por el Comité de Dirección, gerentes, subgerentes y jefaturas- asistieron a este programa de tres talleres diseñados para comprender, asimilar, vivir y transmitir el ser SPF.

PROGRAMA CONECTA

Creado para que aquellos trabajadores que no tienen contacto directo con clientes puedan conocer de primera mano sus necesidades. Sesenta y nueve gerentes llamaron a clientes; 314 colaboradores participaron escuchando llamados en VOX, y 69 personas hicieron pasantías en sucursales (ver más detalle en pg. 95).

IMPRÉGNATE

Realizada para que los colaboradores de diversas áreas vivieran y se empaparan con los comportamientos SPF. Así, los trabajadores vivieron una jornada alegre y colorida, que quedó plasmada en videos y fotografías que estuvieron presentes durante todo el año.

CONCRETANDO SPF EN EL DÍA A DÍA

Para aterrizar la cultura SPF en el día a día, se realizaron actividades para lograr compromisos grupales en base a los ocho comportamientos (ver ocho comportamientos). Los resultados se publicaron en un *brochure*.

TOUR SPF

La segunda etapa de la implementación de la nueva cultura corporativa fue iniciada por las letras "SPF" en gran formato, que recorrieron 4.375 kms. para que los colaboradores estamparan su firma, comprometiéndose a ser parte de este cambio.

Evaluaciones y resultados

Los primeros resultados del Plan de Cambio Cultural ya fueron visibles en 2016, tanto en el ámbito externo como interno. Por una parte, el *benchmark* que midió los atributos Simple, Personal y Fair con respecto del *peer group*, mostró casi igualdad de condición con el mercado, ubicando a Santander como uno de los tres mejores bancos de la plaza.

En segundo lugar, la Encuesta de Compromiso y Apoyo Organizativo -que se realiza a nivel global y que reemplazó la Encuesta de Clima Organizacional aplicada localmente-, posicionó a Banco Santander Chile como la mejor filial con visión global SPF_

Visión global	2015	2016
Grupo Santander	74%	79%
Santander Chile	84%	83%

Por último, la misma encuesta también mostró buenos resultados en cuanto al compromiso y apoyo organizacional. Así, Santander Chile se ubicó en el primer lugar de Grupo Santander; y en apoyo organizativo, en el segundo puesto a nivel corporativo.

	2014	2015	2016
Compromiso	82%	86%	87%
Apoyo organizativo	75%	78%	79%

En este mismo aspecto, la evaluación ascendente 2016, que analizó el desempeño de los ocho comportamientos SPF de los jefes, dio como resultado promedio "cumple totalmente", siendo los mejores evaluados el "Mi jefe juega limpio" y "Mi jefe directo es respetuoso".

Además de esta medición de los avances de la implementación de la cultura SPF, la División también evalúa periódicamente el desempeño de los colaboradores.

+10.000

colaboradores recibieron *feedback* en 2016

95%

de los supervisores obtuvo reportes

90%

de los colaboradores evaluó a sus jefes

Indicadores demográficos

Total país	2012	2013	2014	2015	2016
TOTAL	11.713	11.516	11.478	11.723	11.354
Hombres	5.347	5.193	5.140	5.225	5.120
Mujeres	6.366	6.323	6.338	6.498	6.234
TOTAL CONTRATO INDEFINIDO	11.661	11.493	11.356	11.525	11.175
Hombres	5.304	5.164	5.074	5.147	5.048
Mujeres	6.357	6.275	6.282	6.378	6.127
TOTAL CONTRATO PLAZO FIJO	52	77	122	198	179
Hombres	43	29	66	78	72
Mujeres	9	48	56	120	107
TOTAL JORNADA COMPLETA	11.317	11.516	11.478	11.235	10.748
Hombres	5.260	5.193	5.140	5.109	4.959
Mujeres	6.057	6.323	6.338	6.126	5.789
TOTAL NUEVAS CONTRATACIONES	1.607	1.214	884	1.833	1.528
Hombres	731	554	419	821	691
Mujeres	876	660	465	1.012	837
PROMEDIO ANTIGÜEDAD (AÑOS)	8,8	9,2	9,5	9,4	9,6
Hombres	9,9	10,4	10,4	10,6	10,8
Mujeres	7,8	8,3	8,5	8,5	8,7

	Total país 2013		Total país 2014		Total país 2015		Total país 2016	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
TOTAL DIRECTIVOS	361	3	406	4	375	3	336	3
Hombres	268	74	289	71	265	71	248	74
Mujeres	93	26	117	29	110	29	88	26
TOTAL SUPERVISORES	1.315	11	1.264	11	1.318	11	1.322	12
Hombres	680	52	618	49	669	51	675	51
Mujeres	635	48	646	51	649	49	647	49
TOTAL PROFESIONALES	4.416	38	4.568	40	4.862	41	4.990	44
Hombres	1.857	42	1.900	42	1.998	41	2.081	42
Mujeres	2.559	58	2.668	58	2.864	59	2.909	58
TOTAL ADMINISTRATIVOS	5.424	47	5.240	46	5.168	44	4.706	41
Hombres	2.388	44	2.305	44	2.293	44	2.116	45
Mujeres	3.036	56	2.935	56	2.875	56	2.590	55

Rotación media por género	2012 %	2013 %	2014 %	2015 %	2016 %
TOTAL	12	11	11	12	15
Hombres	11	12	13	12	14
Mujeres	12	10	11	11	15

Talento: atracción y retención

Con la meta de refrescar la oferta y atraer y desarrollar el talento necesario para operar exitosamente el Banco, la División Personas revisó la política de gestión del talento.

Atracción_ creó una nueva propuesta de valor y acciones de posicionamiento en redes sociales, ferias laborales, visitas a regiones, charlas, la realización de una feria virtual Santander y los eventos con universitarios (ver más en Santander Universidades, pg. 105).

Retención y Desarrollo_ Santander dispone de una propuesta de valor diferenciada para los distintos talentos. De este modo, 15% de los gerentes, 31% de los subgerentes y 51% del talento emergente han pasado por un programa de desarrollo a nivel local o internacional.

A nivel local _

- Red-Y, que recluta y desarrolla jóvenes con alto potencial para áreas estratégicas.
- ALAS, que identifica, desarrolla y fideliza a jóvenes con alto potencial de crecimiento para ocupar posiciones de liderazgo.
- DELTA, que identifica, desarrolla y fideliza a subgerentes con alto potencial de crecimiento hacia cargos gerenciales.
- RED-UP, que identifica y prepara a ejecutivos con potencial de crecimiento para ocupar cargos de liderazgo en la Red.

A nivel internacional _

(programas corporativos)

- Futuros Directivos (FUDI).
- Santander Executive Training Programme (STEP).
- Programa de pasantías Mundo Santander.

Programas de formación y desarrollo de talento

Nivel local	2013		2014		2015		2016	
	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones
Programa ALAS	203	6	220	7	244	8	264	8
Programa DELTA	100	3	100	3	132	4	132	4
Programa RED-Y	11	2	16	3	20	4	24	5

Nivel internacional	2013		2014		2015		2016	
	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones	Participantes	Ediciones
Programa								
STEP	6	4	8	5	8	5	3	5
FUDI (Chile)	34	13	13	14	28	14	30	14
FUDI (chilenos en el extranjero)	26	13	24	14	19	14	5	14
Pasantías (chilenos en el extranjero)	55	4	65	5	73	6	82	7
Total	121	24	129	38	128	39	120	40

Formación

Santander cuenta con otras iniciativas de formación para ajustar las brechas detectadas, impulsar el desarrollo profesional de sus colaboradores y avanzar en la construcción del mejor lugar para trabajar. Estas se encuentran disponibles para toda la plantilla, según las necesidades de cada área y cargo: talleres de formación específica, conocimiento interno, programas corporativos y alternativas de formación autogestionada.

La tabla a continuación muestra la evolución de la participación de colaboradores en iniciativas de formación, y el aumento de las horas lectivas de los últimos dos años, versus ejercicios anteriores.

Total país	2013	2014	2015	2016
INVERSIÓN ANUAL (M\$)	2.075.000	1.956.000	2.748.507	2.373.607
Horas de formación desglosadas por categoría de empleados				
Administrativos	50	50	55	47
Profesionales	34	42	39	33
Supervisores	28	41	32	37
Porcentaje de participantes sobre la plantilla	76%	73%	86,6%	90,6%
Distribución de participantes por segmento				
Administrativos	42%	36%	39%	41%
Profesionales	41%	56%	44%	44%
Supervisores	17%	8%	17%	15%
Evaluación de satisfacción de los participantes (1 a 7)	6,7	6,7	6,7	6,3
Horas lectivas (total)	373.880	374.931	486.354	470.421





La meritocracia

Otra instancia relevante para construir un ambiente laboral positivo, que acoja e impulse la meritocracia, son los reconocimientos. Santander ha creado numerosas distinciones en diversos ámbitos, como las Estrellas de Servicio, el premio al compromiso y fidelidad, y reconocimientos a ejecutivos destacados, entre otros.

Santander ha declarado como pilar fundamental el impulso a la educación, por lo que cuenta con varios reconocimientos para premiarla, apoyarla y promoverla entre sus colaboradores y familias_

- **Premio Excelencia Académica 2016_** entregado a 3.378 jóvenes
- **Mejores Puntajes PSU_** a diez hijos de funcionarios Santander -seis de Santiago y cuatro de regiones- se les entregó un monto en dinero y un regalo.
- **Beca Hijo Funcionario_** benefició a 242 hijos de colaboradores por destacarse académicamente (en la universidad o instituto profesional).
- **Beca para Funcionarios_** apoyó a 252 colaboradores que cursan una carrera técnica o universitaria, con buen rendimiento académico.

Beneficios e iniciativas

En 2016, Santander comenzó a ordenar y alinear la oferta para reforzar el objetivo de "promover el bienestar integral de los colaboradores durante su ciclo de vida laboral, potenciando el compromiso y la productividad", además de reforzar el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Es así como estos factores se estructuraron en seis dimensiones, constituyendo un impulso más robusto y coordinado para construir el mejor lugar para trabajar.

- **Dimensión Física_** tener un estilo de vida saludable basado en el deporte, nutrición y equilibrio mental.
- **Dimensión Emocional_** lograr el autoconocimiento y manejar efectivamente las emociones. También, generar un equilibrio entre la vida laboral y la personal.
- **Dimensión Financiera_** manejar las finanzas personales para asegurar una estabilidad económica adecuada.
- **Dimensión Intelectual_** lograr el desarrollo profesional a través del aprendizaje. Asumir nuevos desafíos y crecimiento organizacional.
- **Dimensión Social_** interactuar de manera positiva con otras personas, aplicando los valores de la cultura organizacional
- **Dimensión Sociedad y Medio Ambiente_** contribuir al desarrollo social y cuidado del entorno.

En Banco Santander comenzaron a remodelarse algunas unidades según un diseño más moderno, que mejora la calidad de vida laboral y que genera formas de trabajo colaborativas.

Club Santander

Durante el año, destacó especialmente la renovación del Club Santander, el que ahora cuenta con un *club house* y una oferta ajustada a los requerimientos de los usuarios, como gimnasio, ocho canchas de tenis y cuatro de fútbol, zonas de picnic y una piscina. También dispone de un restorán, una sala de eventos para quinientas personas y varios quinchos. Club Santander cuenta con 4.524 socios y en sus diez ramas deportivas hay 1.086 inscritos.

Categorías

Debido al valor que tienen para Banco Santander sus colaboradores, se ha preocupado de ofrecer beneficios que vayan más allá de la ley, siendo pionero en varios aspectos de esta propuesta de valor. Abarcan todos los ámbitos de la vida laboral, familiar, y colaboran en el equilibrio entre ambos mundos.



Las categorías existentes consisten en actividades y beneficios creados para_

- **Fomentar la calidad de vida de los colaboradores_** actividades de cultura y recreación, día de trabajo con hijos, permisos de diversa índole.
- **Acompañar en las etapas de nacimiento y preescolar_** regalos, beneficio sala cuna y jardín infantil.
- **Incentivar la salud_** informaciones, charlas y actividades deportivas-recreativas.
- **Celebrar el fin de año_** regalos y cajas de Navidad, fiesta de Navidad.
- **Facilitar el equilibrio trabajo-familia_** programa *Flexiworking*, facilidades para madres y padres que trabajan.
- **Ayudar en distintas instancias_** bonos de vacaciones, matrimonio o firma de AUC, entre otros.

Adaptarse a los nuevos requerimientos

Para actualizar las alternativas de desarrollo profesional y de beneficios de Banco Santander, en 2016 se realizó una Encuesta de Conocimiento. Las preguntas fueron respondidas por el 97% de la plantilla, y los resultados serán usados para reformular la oferta del Banco, avanzar un paso más en lograr el objetivo de ser el mejor banco para trabajar y reforzar el rol estratégico de los colaboradores en la transformación SPF.

Voluntariado corporativo

Banco Santander lleva adelante iniciativas de voluntariado corporativo para que sus colaboradores puedan canalizar su inquietud social de una manera coordinada y eficiente, con resultados a la vista. Además, estas acciones permiten desarrollar capacidades y habilidades como la colaboración, el trabajo en equipo, el liderazgo y la creatividad. También refuerza el compromiso del Banco con la sociedad a través de la acción directa de sus profesionales en el marco de su Estrategia de Sostenibilidad. Todo ello redundando en un orgullo de pertenencia y un mayor compromiso con la empresa.

El detalle de estas iniciativas -descripción del proyecto, beneficiados y otras actividades- se encuentra en el capítulo Nuestro Compromiso con la Sociedad (pg. 108).

225

número total de voluntarios

1.761

horas donadas por parte del Banco

\$ 28.244.220

valorización del aporte



Remuneraciones

El ingreso mínimo de Banco Santander es de \$ 651.305, monto que supera en un 253% el sueldo mínimo chileno, el que fue fijado en \$ 257.500 en julio 2016 (ambas cifras brutas). Por este concepto, se gastaron MM\$ 395.133.

Las compensaciones del Banco se calculan a partir de un monto fijo que incluye variables en función de las metas individuales y grupales, además de beneficios que aplican a los trabajadores y a su grupo familiar. Como conjunto, en 2016 se gastaron MM\$ 42.747, lo que representó un leve aumento respecto del año anterior (MM\$ 40.793).

Comunicación interna

El Banco mantiene varios canales para mantener una comunicación fluida entre los colaboradores y recoger oportunamente sus distintos requerimientos_

RESOLUCIÓN DE DUDAS

CAV_ aplicación disponible en intranet para todos los funcionarios del Grupo y que permite realizar consultas de temas relacionados a la División Personas.

CAP_ entrega información sobre isapres, AFPs, caja de compensación, fondos de bienestar y licencias médicas.

ORIENTACIÓN PROFESIONAL

POE_ un servicio confidencial, que ofrece orientación psicológica a quien lo requiera a través de profesionales de la Mutual de Seguridad.

SERVICIO DE ASISTENCIA SOCIAL_ orienta y acompaña a los colaboradores para mejorar su calidad de vida, la de sus familias y también en el ámbito laboral.

BUZÓN INTERNO_ Recibe todo tipo de sugerencias, consultas, comentarios, etc.

Sindicatos Santander

Santander Chile siempre ha tenido una alta tasa de sindicalización, destacándose por no tener conflictos laborales y estar permanentemente en contacto con sus trabajadores para generar un ambiente de confianza y transparencia. Es así como existen diferentes canales de relacionamiento y contacto_

- Comunicación constante con los 24 sindicatos.
- Reuniones permanentes agendadas con todos los sindicatos, en las que se resuelven los temas contingentes y se les hace seguimiento a las soluciones planteadas.
- Reuniones con gerentes de todas las áreas para informar a los sindicatos sobre los planes y estrategias de negocio, los hechos más relevantes de la organización y sobre la marcha del país.

Indicadores de sindicalización	2011	2012	2013	2014	2015	2016
N° de empleados	7.538	7.771	8.521	8.675	8.363	8.208
Porcentaje de sindicalización	65,0%	66,0%	64,0%	75,6%	71,3%	71,6%
N° de sindicatos	21	21	22	23	24	24
Porcentaje de empleados cubiertos por contrato colectivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tasa de sindicalización en Chile ¹	14,1%	12,8%	14,2%	15,0%	14,2%	14,7%

1. Fuente: Dirección del Trabajo.



Salud y seguridad

Velar por la salud y seguridad de sus colaboradores es otra preocupación permanente de Santander. El Banco vela por ofrecer entornos saludables, centrados en la prevención de riesgos laborales y que promuevan la salud individual y colectiva, más allá de las obligaciones legales. Esto se concreta a través de los siguientes ejes de acción:

- Modelos asistenciales y de reconocimiento estandarizados.
- Protocolos específicos de medicina preventiva.
- Campañas de promoción de hábitos saludables.

Inclusión

En sus valores corporativos, Santander adhiere al respeto de los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades y la no discriminación como principios básicos de actuación (ver en pgs. 32 y 40). Considera que cada uno de sus colaboradores puede aportar con distintos talentos y habilidades.

Por ello, si bien el Banco cuenta con trabajadores con algún tipo de discapacidad -como no videntes que se desempeñan en VOX-, durante el ejercicio reportado se formó una mesa de trabajo para ir avanzando en esta materia.

Banco Santander además fue invitado especial al VII Seminario Trabajo y Discapacidad: Una mirada #ConOtrosOjos, donde el country head, Claudio Melandri, compartió las experiencias y acciones en materia de inclusión.

PREMIOS 2016

Durante el año, la empresa recibió tres galardones en el ámbito de la División Personas (ver más detalle en pg. 7).

1_DISTINCIÓN DE LA FUNDACIÓN CARLOS VIAL ESPANTOSO

Por cumplir más de 25 años promoviendo y construyendo buenas relaciones laborales con sus trabajadores.

2_BEST COMPANY FOR EMPLOYEE FINANCIAL FUTURE

Santander obtuvo el primer lugar en la categoría Gran empresa de esta instancia que reconoce a las empresas que tienen mayor compromiso a contribuir en el bienestar y futuro financiero de sus colaboradores, tanto en el corto como en el largo plazo.

3_BANCO SANTANDER ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN CHILE (GPTW)_

El Banco ocupó el cuarto lugar entre las compañías con más de cinco mil empleados y el N° 18 del ranking general.

Indicadores de salud y seguridad	2012	2013	2014	2015	2016
% total de colaboradores representados en comités paritarios	100%	100%	100%	100%	100%
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente laboral	700.102	730.133	956.396	980.702	920.661
Tasa de absentismo	3,6%	3,8%	4,1%	4%	4%
Gravedad de accidentes de trabajo (días no trabajados)	3.601	3.299	3.836	2.141	4.206
Incidencia de accidentes mortales	0	0	0	0	0

ORIENTACIÓN AL CLIENTE



Banco Santander busca apoyar a sus clientes en su crecimiento a través de soluciones sencillas y personalizadas que incrementen su vinculación, fortalezcan la confianza mediante un trato justo y equitativo, y otorguen un servicio de excelencia a través de un modelo de atención que mejore su experiencia y una estrategia integral de digitalización de canales.

600 MIL

clientes vinculados transaccionales

6,5%

de crecimiento en créditos a clientes

960 MIL

clientes digitales

Uno de los atributos de Banco Santander, especificado en su modelo de negocio, es que se hace cargo de las necesidades de todo tipo de clientes: individuos de rentas altas, medias, masivas y Pymes; empresas medianas y grandes, y clientes corporativos e institucionales.

Durante el año 2016 Banco Santander realizó un intenso trabajo destinado a mejorar la experiencia de servicio de los clientes, ofrecerles productos innovadores y acorde a sus necesidades, y a fortalecer la contactabilidad y comunicación con ellos.

Avances en el plan de calidad

Uno de los logros más importantes de 2016 fue la mejora sustancial en los indicadores de satisfacción de clientes, lo que permitió cerrar la brecha que existía con los principales competidores en materia de servicio.

Las iniciativas impulsadas en 2016 se enmarcan dentro de tres focos orientados a generar experiencias positivas, fortalecer

la relación a largo plazo con los clientes y contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Algunas de las acciones concretas realizadas para alcanzar estos objetivos fueron_

- Ampliación del servicio VOX 24/7 a todos los clientes.
- Plan SUPERPUNTOS.
- Derecho a retracto_ posibilidad de devolver hasta en un plazo de 30 días cualquier producto por parte del cliente.
- 123 Click_ que permite gestionar de manera simple y ágil un crédito de consumo en tres pasos.
- Mensajería de transacciones_ mensajes *push* o notificaciones de operaciones a los celulares de los clientes.
- Campaña “Mi banco me funciona” y Reconocimiento a clientes_ testimoniales de clientes reales respecto al apoyo prestado por Banco Santander a su negocio y reconocimientos a clientes más antiguos y con trayectoria entregándoles diversos beneficios.

Evolución de indicadores de satisfacción

Como consecuencia de las medidas adoptadas, en 2016 el Banco evolucionó muy favorablemente y en forma integral en las principales dimensiones de calidad logrando indicadores de satisfacción y valoración de marca muy auspiciosos.

Uno de los avances más relevantes fue el alcanzado en el *benchmark* de Satisfacción de Clientes. Aquí, por primera vez, Banco Santander logró, en términos de satisfacción, cerrar la brecha en relación a sus principales competidores.

Cabe destacar que desde que se inició el Plan de Transformación Comercial, la satisfacción con el Banco ha evolucionado positivamente de manera continua. De esta forma pasó desde 79,7% en 2012, a 96,0% en 2016, en el estudio Global Banca Personas.

Gestión de reclamos

Los reclamos ante organismos reguladores, SERNAC Financiero y SBIF, disminuyeron en 2016 en un 20%. Cabe destacar que en el caso de Santander la tasa de reclamos

ante el SERNAC Financiero se redujo en un 24%, lo que lo posicionó como el banco que logró la mayor disminución de la tasa de reclamos, considerando la competencia relevante (datos de la última publicación de este organismo, correspondientes al primer semestre de 2016).

En el año, Banco Santander facilitó a sus clientes el ingreso de reclamos habilitando la página web para este concepto. A través de este canal se recibió el 15,0% de los reclamos, mientras que a través de las sucursales y de VOX, ingresaron el 23,0% y 62,0% de los mismos, respectivamente.

Evolución satisfacción clientes (%)

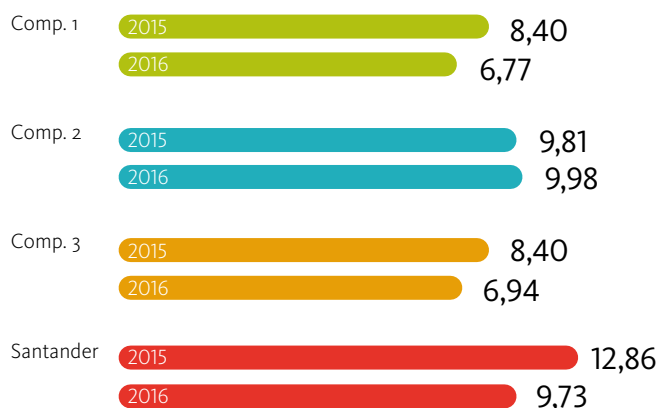
Considera notas 5, 6 y 7



Fuente: Estudio Global Banca Personas. Gerencia de Estudios e Inteligencia de Clientes. División Clientes y Calidad

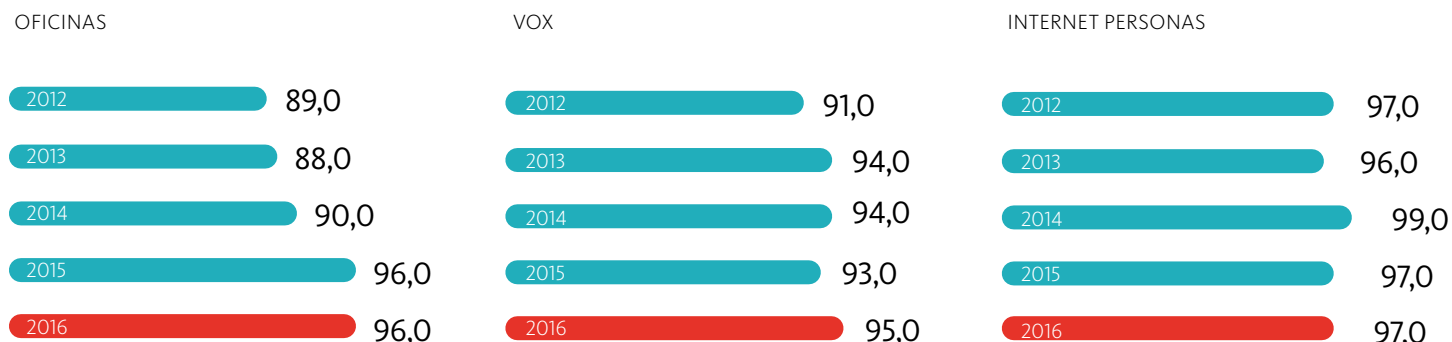
Ranking Sernac 1er semestre 2016

Número de reclamos por cada diez mil deudores.



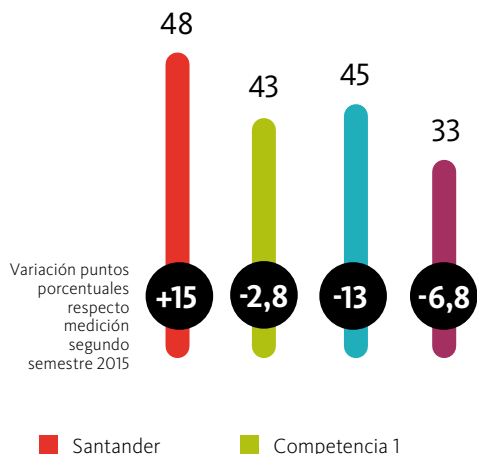
Satisfacción por canales (%)

Considera notas 5, 6 y 7

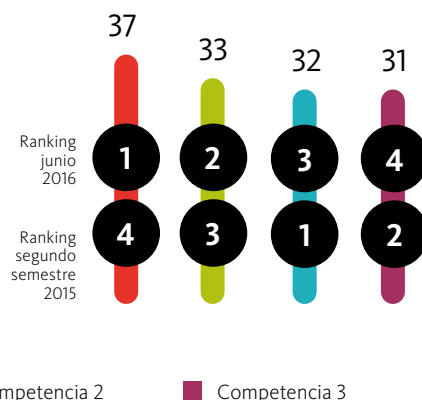


Fuente: Gerencia de Estudios e Inteligencia de Clientes. División Clientes y Calidad.

Cientes que recomendarían a su banco principal (%)



Santander es el banco con el que se sienten más identificados (%)



El banco más recomendado

La principal campaña de posicionamiento y servicios de Banco Santander, "Mi banco me funciona", ha utilizado un nuevo concepto y formato.

A la fecha, el 90% de la publicidad del Banco se basa en clientes reales, quienes relatan sus propias historias, voluntaria y gratuitamente. Este círculo virtuoso ha generado en las redes sociales más de siete millones de visualizaciones, más de diez mil comentarios positivos hacia la marca de manera espontánea, y ha dado pie a una conversación con clientes y no clientes en las redes sociales que nunca se había generado.

Esta línea se ha profundizado con la campaña de Reconocimiento a Clientes, que muestra las historias de progreso y superación de clientes reales en las que el Banco ha estado presente. Se les premia por su esfuerzo y fidelidad con un regalo a la medida de ellos.

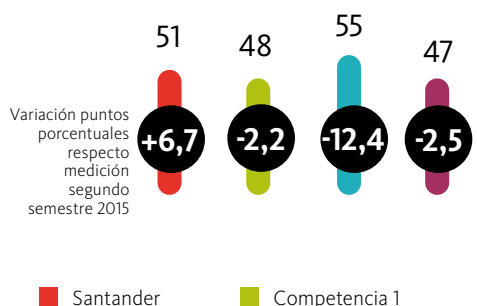
El impacto de esta estrategia de marketing ha sido muy positivo. Es así como en lo que respecta a imagen y marca, Banco Santander logró en 2016 un alza de quince puntos en la categoría de Recomendación, subiendo del cuarto al primer lugar según el estudio que realiza anualmente la consultora internacional Millward Brown. Este resultado lo posiciona como el banco más recomendado por sus clientes y en los primeros lugares de servicio de la industria financiera nacional.

El índice de Identificación, que mide cuán compenetrados se sienten los clientes con su banco, tuvo un aumento de cuatro puntos respecto al ranking del segundo semestre de 2015, lo que significó pasar del cuarto lugar a encabezar la lista.

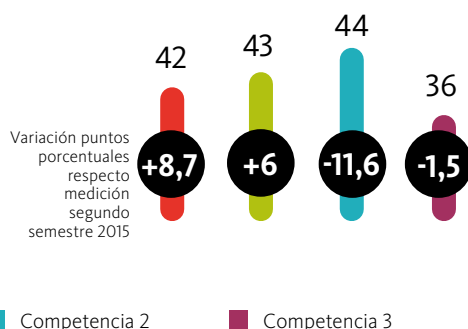
La evolución de la satisfacción de clientes que mide esta encuesta coincide con los resultados obtenidos en el estudio que realiza el área de Calidad, destacado anteriormente. El indicador aumentó 8,7 puntos, lo que implica que Banco Santander fue el que logró un mayor incremento en el nivel de satisfacción comparado con su *peer group*.

En cuanto a la fidelidad o disposición de los clientes a mantener en el tiempo una relación con su banco, lugar y fue el único que reflejó un alza en este índice.

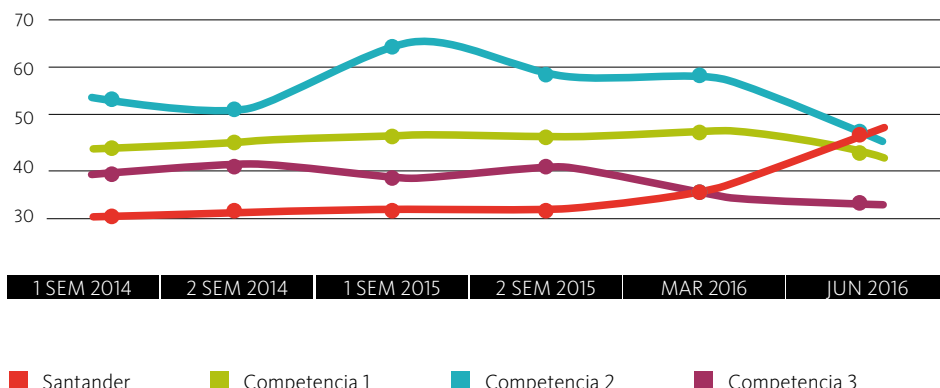
Fidelidad (%)



Satisfacción (%)



Evolución recomendación 2014-2016 (%)



Programa Conecta

Una de las acciones orientadas a avanzar en la nueva cultura SPF fue el Programa Conecta, destinado a los colaboradores y gerentes de los servicios centrales, para que conozcan de primera fuente la experiencia de trabajar directamente con los clientes del Banco. A través de esta iniciativa, desarrollada por la División Personas en conjunto con la de Clientes y Calidad, se busca una mayor cercanía con los clientes y con el negocio, generando un proceso de aprendizaje individual y organizacional que evidencia cómo los comportamientos son claves en la cadena de valor hacia el cliente. Asimismo, se orienta a identificar las fortalezas y abordar las brechas para ser un banco más Simple, Personal y Fair, focalizándose en el primero de los ocho comportamientos de esta cultura: empatizar con el cliente.

Conecta está compuesto por tres grandes iniciativas para segmentos diferenciados:

- **Escuchas de llamados de clientes a VOX_** permite que los colaboradores acudan a las dependencias de VOX para escuchar la interacción que el personal del *call center* tiene con los clientes.
- **Pasantías en la red de sucursales como anfitriones_** orientadas a colaboradores para que puedan experimentar, en jornadas totales o parciales, el trabajo en una sucursal. El objetivo es que conozcan en terreno el funcionamiento de la oficina y la manera que esta se conecta con el cliente.
- **Llamados telefónicos directos de gerentes a clientes para conocer sus experiencias y necesidades_** especialmente orientada a clientes de

Banca Personas, no tienen un objetivo comercial, sino que buscan la generación de un vínculo diferente y más cercano. Para sistematizar esta interacción se desarrolló una pauta de conversación y un registro de los requerimientos detectados para darles solución.

60 gerentes llamaron a clientes de Banca Personas

138 clientes fueron contactados por los gerentes

69 funcionarios de servicios centrales tuvieron la experiencia en sucursales

314 funcionarios de servicios centrales tuvieron la experiencia en el *call center*

Responsabilidad de productos

Para aumentar la vinculación de sus clientes, Banco Santander ha desarrollado una estrategia de largo plazo que contempla una oferta de valor innovadora cuyo objetivo es contribuir efectivamente al progreso de las personas y de las empresas. Para ello, ha puesto especial cuidado en llevar adelante su estrategia SPF que implica entregar servicios y productos simples y fáciles de usar, personales, a la medida de cada tipo de clientes, y fair, que facilitan el acceso claro y transparente a la información relativa a cada uno de ellos.

El Banco cuenta con una instancia denominada Comité Local de Comercialización de Productos, donde se autorizan los nuevos lanzamientos. Su función es regular la aprobación o modificación de los mismos, con el propósito de minimizar la exposición del Banco a los riesgos de conducta y reputacional derivados de su comercialización.

Desde la concepción hasta la venta de un producto o servicio intervienen distintas áreas, por lo que se definen los requisitos necesarios para su aprobación y desarrollo, identificando riesgos, costos y beneficios, asegurando que la calidad de los mismos será la adecuada para las expectativas de los clientes.

Todo lo que se apruebe en esta instancia debe ser ratificado en el Comité Corporativo de Comercialización.

El Comité Local de Comercialización de Productos es presidido por el gerente de la División de Clientes y Calidad. Además, está integrado por el director jurídico corporativo, el controller financiero, el gerente de Riesgos no Financieros, el director general de Santander GCB, el gerente de Administración, el gerente de Banca Comercial y el gerente de Tecnología y Operaciones. Además, asisten como invitados formales y permanentes con derecho a voz: el gerente de Intervención General, el director corporativo de Auditoría

Interna, el gerente de Cumplimiento, el gerente de la División Financiera y el gerente de Marketing.

Oferta de productos de consumo

Las principales innovaciones impulsadas por la Banca Comercial en materia de productos y servicios, aparte de los desarrollos digitales, se focalizaron en el incremento de la oferta de productos de consumo para clientes persona, entre los que destacan_

- **Santander SUPERPUNTOS_** fue el lanzamiento más importante en medios de pago. Se trata de una nueva tarjeta de crédito orientada a rentas medias y masivas, con una oferta de valor innovadora para aquellos clientes a los que no les interesa acumular kilómetros. A través del nuevo programa SUPERPUNTOS se ofrece un extenso catálogo de beneficios y experiencias, permitiendo canjear productos o servicios mezclando puntos acumulados con pesos con el apoyo de una plataforma web interactiva.



- **Consumo *bullet* en pesos y en UF_** crédito de consumo en donde el principal se paga al vencimiento del crédito.
- **N+1 y consumo cuadro manual_** crédito de consumo más flexible donde el cliente puede estructurar sus pagos mensuales.

Asimismo, por el lado de los seguros se incrementó la oferta de valor para las Pymes a través del Seguro colectivo de accidentes personales para sus trabajadores; Seguro multiriesgo y Seguro de flota Pyme.

En el área de inversiones también se trabajó para ampliar la parrilla, destacando_

- **Deuda latinoamericana en dólares_** fondo de renta fija denominado en dólares que invierte en deuda latinoamericana.
- **Renta ahorro a mediano plazo_** fondos de renta fija de mediano plazo que invierten en papeles en pesos y UF.
- **Gestión activa_** cartera de fondos que se gestiona de forma centralizada de manera de ajustar el portafolio con la visión de un experto.

También a través de Plan Plus se puso el foco en incrementar los ingresos libres de riesgos.

Finalmente, tanto en el ámbito de los seguros como en el de las hipotecas, hubo especial cuidado en abordar el tema de la transparencia. En el caso de los seguros se creó una carta de bienvenida para los clientes, la que explica en términos simples en qué consiste el producto, su alcance y cobertura.

Para las hipotecas se dispusieron simuladores en internet y un *workflow* en la web del Banco que permite a los clientes hacer un seguimiento de las diferentes etapas de un crédito hipotecario de manera que tengan claridad respecto al proceso.

Modelo de atención comercial en red

Para ofrecer un servicio de excelencia, Banco Santander ha continuado transformando sus modelos de atención comercial mediante el rediseño de su red de distribución, fuertemente apalancada en las plataformas digitales. De esta forma, busca mayor eficiencia y productividad, y una mejor experiencia por parte de los clientes mediante una innovadora propuesta de atención descaracterizada. En esto, el Banco parte de la base que las oficinas son un canal clave para mantener y reforzar las relaciones a largo plazo con los clientes.

Work Café

Este rediseño ha implicado cumplir varias etapas en los últimos años para migrar de sucursales intensivas en transacciones a otras donde prime la autoatención y, finalmente, llegar a un modelo 100% digital, sin papel, figura a la que responde el Work Café, uno de los hitos de 2016 y evidente reflejo de la estrategia SPF.

Este centro de negocio multisegmento, cien por ciento dedicado a actividades de valor

agregado, busca entregar una experiencia de alta calidad a través de una innovadora forma de hacer banca y también promover un espacio de encuentro, ya que es abierto a la comunidad.

El Work Café no cuenta con cajas tradicionales, pues han sido reemplazadas por tecnología digital de punta que fomenta el autoservicio. El cliente, que se autentifica en un tótem de entrada, puede hacer depósitos en forma automática y girar dinero. Dispone de varios terminales computacionales que le permiten realizar sus operaciones financieras habituales, en forma autónoma o con la ayuda de un ejecutivo especializado en servicios. El ejecutivo de cuentas fue reemplazado por un *staff* que atiende en salas especialmente habilitadas con información *on-line*. A esto se agregan *wifi* gratis, salas de reuniones, áreas de *coworking* y cafetería. Otra ventaja es que, al no tener cajas pueden operar con un horario extendido de 9:00 a 18:00 horas de lunes a jueves, y los viernes hasta las 15:30 horas. Al cierre de 2016 había dos sucursales operando con este diseño.

Además del lanzamiento del Work Café, durante el año continuaron potenciándose los nuevos modelos de atención especializados por segmento_

- **Santander Select_** propuesta de valor diferenciada para clientes de rentas altas que incorpora una oferta exclusiva adaptada a las necesidades de este segmento de clientes. Este modelo de atención especializado en las redes continuó perfeccionándose en 2016 mediante una serie de beneficios y planes,



además del apoyo de ejecutivos y gestores de inversiones. Esto permitió ampliar su cobertura, de tal manera que un 80% de los clientes Select se ha integrado a este nuevo modelo de atención.

- **Santander Advance_** modelo de atención para Pymes que posee una atractiva oferta financiera y no financiera y entrega un servicio cubierto por ejecutivos especializados. En 2016 se consolidó este modelo que pone a disposición de las pequeñas y medianas empresas una serie de herramientas destinadas a apoyar al segmento en el crecimiento de sus negocios, impulsar la internacionalización, la conectividad y la formación, entre otros.

Los servicios y beneficios ofrecidos incluyen la plataforma electrónica Office Banking, cursos *online* gratis, sitio web gratuito y apoyo a la internacionalización a través de Santander Trade, sitio web especializado en comercio exterior.

- **Centros de Empresa_** Durante el año fueron abiertos cuatro nuevos Centros de Empresa, destinados a la atención especializada de las medianas y grandes empresas. De este modo, estos completan 16, cubriendo un 93% de los clientes BEI atendidos bajo este modelo.
- **Banefe_** la incorporación de Banefe al Banco es un proceso que comenzó hace algunos años como respuesta al desarrollo que experimentaron los segmentos de rentas masivas. Con la intención de darle un servicio más integral, Banco Santander inició un proceso de transformación

que ha llevado, por un lado, a cambiar el concepto tradicional de las oficinas Banefe para crear los Espacios Banefe y, por el otro, transferir los clientes de este segmento al Banco propiamente tal.

En este sentido, durante 2016 se dieron pasos muy importantes al iniciar la segunda etapa del proceso que implica dar la bienvenida al Banco a cuarenta mil clientes Banefe. Ellos fueron incorporados asociados a un muy buen plan y con todos los beneficios de productos que brinda Santander. Asimismo, la habilitación de los Espacios Banefe -todos con un alto estándar de calidad- siguió su marcha, registrando a diciembre de 2016 la existencia de 57 de estos espacios contra 24 sucursales tradicionales.

NEOCRМ

Para cumplir con los desafíos que plantea la nueva estrategia de atención de Banco Santander, NEOCRM ha jugado un rol clave. Esta herramienta de inteligencia de negocios, lanzada en 2012, ha sido la base para profundizar el conocimiento de los clientes, mejorar la efectividad comercial y los niveles de satisfacción mediante una respuesta más adecuada a sus necesidades.

Santander está dejando atrás el modelo carterizado y el cliente es reconocido como tal en cualquier sucursal o canal donde interactúe con el Banco, y por cualquier ejecutivo que lo atienda. Para ello NEOCRM contiene la información unificada del cliente y

la pone a disposición del gestor o ejecutivo de cuentas. El desarrollo del *big data* le permite a este acceder a un completo historial del cliente y entregarle una respuesta que calza adecuadamente con sus expectativas y necesidades.

La excelencia operativa del ejecutivo está respaldada por una sistemática comercial que también se ha ido ajustando a los nuevos requerimientos a través de intensos programas de capacitación destinados a entregar las habilidades y competencias que requiere la nueva relación con el cliente. Ejemplo de ellos son los nuevos roles definidos para los equipos que trabajan en el Work Café: atender, visitar y llamar, pasos clave en la nueva relación con el cliente, a través de un estilo simple, personal y fair.

Evaluación de conocimientos

A mediados de diciembre, 2.300 ejecutivos de Banca Personas, Select, Pymes y Universidades, además de agentes y jefes de plataforma, participaron en una evaluación masiva que buscó testear el nivel de dominio en materias como financiamiento, inversiones, calidad, riesgo, productos y educación financiera, entre otras.

El objetivo de esta medición, liderada por Banca Comercial, es que los equipos de la red de sucursales tengan un conocimiento estandarizado de los productos que el Banco comercializa, para atender y asesorar adecuadamente al cliente frente a sus necesidades financieras y no financieras. Los resultados obtenidos permitirán adecuar los procesos de formación y capacitación en pos de una cultura SPF.

Transformación digital

La forma de vinculación de los clientes con el Banco está cambiando definitivamente. Hasta hace algunos años, la relación entre ambos era presencial y se daba exclusivamente en las sucursales. Sin embargo, en la última década la irrupción de la tecnología amplió las posibilidades de contacto, obligando a reformular el negocio.

Hoy en día los canales digitales presentan amplias ventajas por su simplicidad de procesos, eficiencia, productividad y rentabilidad. Asimismo, los clientes digitales presentan una mayor tasa de vinculación y una mejor satisfacción neta, de ahí la relevancia de que los nuevos clientes sean nativos digitales desde el inicio.

En este contexto, la transformación multicanal del modelo comercial es una de las prioridades estratégicas de Banco Santander. A ello apunta el robustecimiento e integración de la banca digital: Home Banking, Office Banking, App y Web Mobile.

Dado lo anterior, uno de los cuatro grandes objetivos de las áreas de negocio del Banco es impulsar la banca digital y mejorar la experiencia del cliente. Esto se está realizando a partir de cuatro condiciones_

1

Mobile first_ los desarrollos e innovaciones que plantea el Banco se orientan hacia la movilidad, lo que significa diseñar primero para la plataforma móvil y después adaptarla a otros equipos. En Chile, el 78% de los accesos a Internet se realizan desde un teléfono celular. La movilidad y las múltiples funcionalidades que permiten los *smarthpones* dan pie a una suerte de extensión de la sucursal, abriendo una oportunidad para generar una nueva relación con el cliente, más cercana y personalizada, ofreciendo servicios que antes eran impensables.

2

Omnicanal_ canales completamente integrados que ofrezcan una experiencia uniforme al cliente sin importar que opere por un canal digital, una sucursal o por VOX, y que sea el cliente quien decide por dónde empieza y por dónde termina.

3

Contextual, personalizado y relevante_ oferta en el contexto del cliente, dónde y cuándo lo requiera, entregándole productos y servicios específicos para sus necesidades.

4

Full transaccional y 100% digital_ realizar todo tipo de transacciones y operaciones, no solo financieras, sin intervención de personas a mitad del proceso.

El resultado de esta estrategia es elocuente. Los clientes digitales (aquellos que usan al menos uno de los cuatro canales digitales) pasaron de 836 mil en 2014 a más de 966 mil en 2016, lo que implica un 7,0% de crecimiento anual promedio, alcanzando así a un 25,0% de la base de clientes operando digitalmente.

Iniciativas digitales

El trabajo para lograr una Banca Digital omnicanal, contextual, no sólo financiera y full transaccional ha derivado en importantes desarrollos que buscan impactar positivamente en el servicio al cliente. Entre ellas destacan_

- **Neo Click_** herramienta de transaccionalidad que permite cursar créditos de consumo de manera presencial y en VOX, con evaluación de riesgo en línea y abonos inmediatos. También posibilita el aumento de cupos de línea de crédito y tarjeta de crédito.
- **123 Click_** es el primer producto 100% digital de punta a punta. Permite a los clientes gestionar con simpleza un crédito de consumo en sólo tres pasos, a través de la página web o la App. Al tratarse de créditos ya aprobados el dinero se abona inmediatamente en las cuentas corrientes de los clientes. Al cierre del año representaba el 28% de las operaciones de consumo en cuotas individuos y el 10% de la venta bruta de créditos de consumo de individuos.
- **CJ Multioferta en App y Web_** producto único en el mercado que permite evaluar en línea a los clientes, subir documentación y realizar ofertas para que las acepte, firme y obtenga en el acto el abono de un préstamo, aumento de su línea de crédito y/o cupo de su tarjeta de crédito en moneda nacional y en dólares.
- **App y Web de Reclamos_** se pueden realizar reclamos por canales remotos en forma simple y con trazabilidad del estado de la solución. Santander es el primer banco en Chile en habilitar esta funcionalidad en su App.
- **Notificaciones Push en App_** informa a los clientes, a través de un sistema de mensajes de texto a los teléfonos celulares, las compras, avances y giros en cajeros automáticos con sus tarjetas de crédito o débito. Permite un mayor control de los gastos y genera más seguridad al posibilitar la detección de posibles fraudes.
- **Inversiones en App_** los clientes pueden contratar y dar de baja productos de inversión directamente en la App.
- **Seguros en App_** se disponibilizan los seguros contratados por el cliente, y además lo habilita para contratar seguros desde el celular, un novedoso producto en el mercado.
- **Autocompara Seguros Online en Web_** herramienta para clientes y no clientes que permite comparar los costos de un seguro automotriz entre diversas compañías y escoger la alternativa más conveniente.
- **Cierre de cuenta corriente en Web_** funcionalidad que se autogestiona en tres minutos y que apunta a ser un banco más fair con los clientes.
- **Carpeta virtual_** este servicio permite atender *online* a los clientes gestionando sus solicitudes de documentos tales como certificados, copias de escrituras, pagarés, contratos, etc.

Otra novedad es la App segmentada, que permite ofertas de valor diferenciadas. Entre sus principales beneficios están las campañas relacionales, la comunicación directa, el potencial de negocios, su carácter personalizado por tipo de cliente y la mejor experiencia de usuario.

Durante 2016, la usabilidad del canal App creció un 75% en clientes usuarios, llegando a 350 mil, cifra equivalente al 40% de los clientes cuentacorrentistas. Las operaciones mensuales a través de esta plataforma alcanzaron los cinco millones de transacciones. Web Mobile y App cuentan con 506 mil usuarios.

Integración de canales

Los canales complementarios tienen un rol importante en la transformación comercial. Nacieron como un apoyo a los canales tradicionales y hoy son parte relevante de la estrategia de omnicanalidad y de la evolución de la calidad de servicio.

Ejemplo de ello es VOX, canal que tuvo un desarrollo importante durante 2016, luego de cambiar su modelo de atención a un sistema 24/7 para todos los segmentos de clientes, lo que antes operaba solo para el segmento Select. De esta forma se busca mejorar la contestabilidad y la satisfacción de clientes. El promedio de llamadas por noche durante la semana es de 400, mientras que los fines de semana se eleva a 500, lo que refleja el impacto de la medida. Cada seis meses promedio, 50% de los clientes cuentacorrentistas del Banco Santander hace uso de la atención telefónica de VOX. Mensualmente son recibidas un millón de llamadas.

Este *call center* fue reforzado a través de VOX Quilín, el centro de llamados más avanzado del país, que inició sus operaciones a comienzos de 2016. Gracias a esto se ha consolidado el sistema de derivación telefónica que garantiza la cobertura de los requerimientos y consultas que hacen los clientes a sucursales. Este año se implementó en todas las redes alcanzando niveles de resolución que llegaron al 80% de las llamadas.

La integración de canales y la facilidad que esto entrega a los clientes ha permitido, por ejemplo, que el 75% de los aumentos de cupo de línea y el 65% del aumento de cupo de tarjetas de crédito solicitados a través de NEO CLICK se realicen por el *call center*.

Otro desarrollo importante para la calidad de servicio llegó de la mano de los Work Café. Se trata de los ATM's depositarios que permiten depositar dinero en efectivo y también documentos a través del sistema de autoatención. A diciembre de 2016, el Banco contaba con doce cajeros depositarios operativos, incluyendo los del Work Café.

A diciembre de 2016, Banco Santander contaba con un parque de 1.295 cajeros automáticos, con una cuota de mercado del 17,0%.

CREACIÓN DE VALOR PARA LOS ACCIONISTAS

Estructura accionaria

El capital básico de Banco Santander al 31 de diciembre de 2016 estaba dividido en 188.446.126.794 acciones de serie única, sin preferencia de ningún tipo. El principal accionista es Grupo Santander, con un 67,18% de la propiedad. Las acciones del Banco transan en la Bolsa de Comercio de Santiago y en el New York Stock Exchange (NYSE) como ADRs (American Depositary Receipts). Al cierre del ejercicio, la acción de Santander Chile se transaba en \$ 37,26 (US\$ 21,87 por ADR).

Evolución de la acción

El mercado accionario durante 2016 estuvo marcado por tres factores fundamentales_

1. Las perspectivas de una economía local que debería ir de menos a más
2. El impacto de la subida de tasas de interés por parte de la FED de EE.UU.
3. Los posibles impactos del Brexit en la economía mundial.

A pesar de la incertidumbre y volatilidad de los mercados, las principales plazas bursátiles en el mundo mostraron buenos avances. La Bolsa de Comercio de Santiago no fue una excepción logrando un retorno total (apreciación de la acción más dividendos) de 12,8% en el año.

En esta línea, las acciones bancarias nacionales alcanzaron atractivos retornos. En el caso de Banco Santander Chile, el entorno inmediato en el que debió desenvolverse el Banco fue positivo, al punto que hubo una importante demanda externa por las acciones del Banco, debido a que el mercado vio con optimismo cómo evolucionaban su estrategia y resultados.

Con todo, Santander creó valor por US\$ 1.600 MM para sus accionistas gracias a un incremento del 17,2% en el valor de la acción. Sumando el dividendo pagado durante el año, que corresponde al 75% de las utilidades del ejercicio 2015 por un monto de \$1,78649813 por acción -un 25% superior al dividendo pagado el año anterior-, el retorno total percibido por los accionistas alcanzó un

23,8%, cifra que se compara con el 12,8% para el IPSA y el 20,7% para el promedio de los bancos que transan en la Bolsa de Comercio de Santiago.

En términos de valorización, el Banco mantuvo su sitial entre los bancos más valorados en el mundo, transándose al cierre del año con una relación precio/valor libro de 2,5 veces, muy superior al promedio de las acciones bancarias en distintas latitudes. Los altos múltiplos a los que se transa la acción del Banco reflejan el optimismo en relación a las perspectivas sobre el desempeño futuro de la institución, así como la valoración que realiza el mercado a la estrategia y visión de la administración.

Cabe destacar además que durante 2016 fue lanzado el programa de reinversión de dividendos orientado a los accionistas *retail* de Banco Santander. El programa ofrece reinvertir los dividendos que perciben por sus acciones Santander Chile, en acciones del propio banco sin gastos ni comisiones por el servicio.

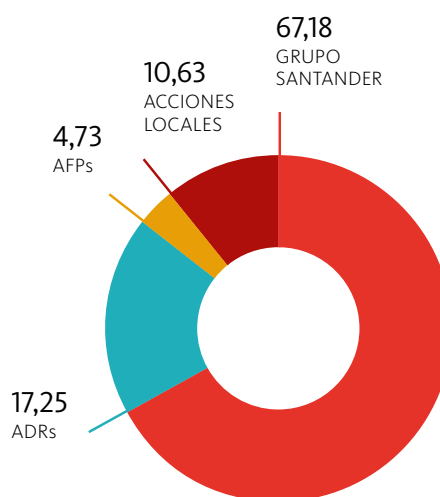
Veinte años en NYSE

Banco Santander Chile cumplió veinte años desde que comenzara a transar sus acciones en Estados Unidos, el 1 de julio de 1996. El Banco celebró este hito liderando el tradicional toque de campana en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), dando así inicio a las cotizaciones en Wall Street. NYSE es el principal mercado accionario de Estados Unidos, cuya ceremonia de apertura es uno de los eventos más vistos en el mundo al concentrar la atención de millones de personas diariamente. Durante los veinte años en Estados Unidos, la acción se ha valorizado en un 710% en pesos, mientras que en dólares esa valorización es del orden de 441%.

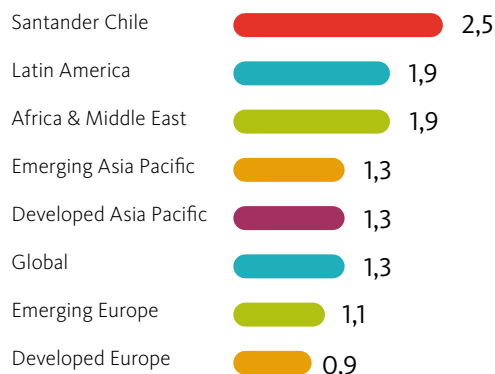
Política de dividendos

La política de dividendos del Banco es repartir al menos un 30% de las utilidades del ejercicio, conforme a la norma vigente sobre dividendos dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos.

Estructura accionaria (%)

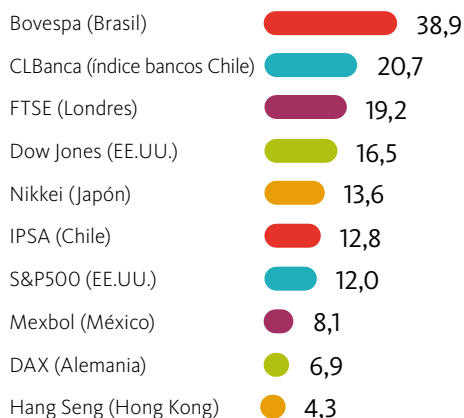


Múltiplo precio/valor libro (veces)



Fuente: J.P. Morgan, Global Valuation Matrix, Jan 2017.

Retorno total¹ varias bolsas globales (%)



1. Considera variación de la acción más dividendos en 2016.



Principales accionistas Banco Santander (al 31 de dic. 2016)

RAZÓN SOCIAL O NOMBRE ACCIONISTA	ACCIONES	%
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	35,46
Teatinos Siglo X XI Inversiones S.A.	59.770.481.573	31,72
Grupo Santander	126.593.001.268	67,18
The Bank of New York Mellon (ADRs)	34.800.933.671	18,47
Banco de Chile por cuenta de terceros	5.235.579.608	2,78
Itaú-Corpbanca por cuenta de inversionistas	4.521.655.691	2,40
Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros	2.336.634.868	1,24
AFP Provida S.A.	2.185.932.652	1,16
AFP Habitat S.A.	1.543.636.939	0,82
AFP Capital S.A.	1.413.781.941	0,75
AFP Cuprum S.A.	1.300.777.210	0,69
Banchile Corredores de Bolsa	721.136.185	0,38
Santander Corredores de Bolsa Limitada	537.320.712	0,29
BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	314.672.478	0,17
AFP Planvital S.A.	274.074.555	0,15
AFP Modelo S.A.	272.654.700	0,14
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	268.374.874	0,14
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	257.908.116	0,14
Bci Corredor de Bolsa S.A.	221.582.122	0,12
Banco Santander - HSBC Bank PLC London	163.230.145	0,09
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	161.189.674	0,09
Inversiones Antares S.A.	134.122.227	0,07
Soc. Adm. de Fdos. de Cesantía de Chile I	122.840.384	0,07
Aberdeen Chile Fund, Inc.	119.939.987	0,06
Bice Inversiones Corredores de Bolsa S.A.	104.941.103	0,06
Fondo Mutuo Etf It Now Ipsa	91.387.340	0,05
MCC S.A. Corredores de Bolsa	68.071.083	0,04
MBi Arbitrage Fondo de Inversión	63.724.029	0,03
Banchile Administradora General de Fondos S.A.	63.411.511	0,03
Fondo Mutuo Security Chile Long-Short	63.145.539	0,03
Tanner Corredores de Bolsa S.A.	63.133.258	0,03
Otros 11.540 accionistas	4.427.332.924	2,35
TOTAL	188.446.126.794	100,00

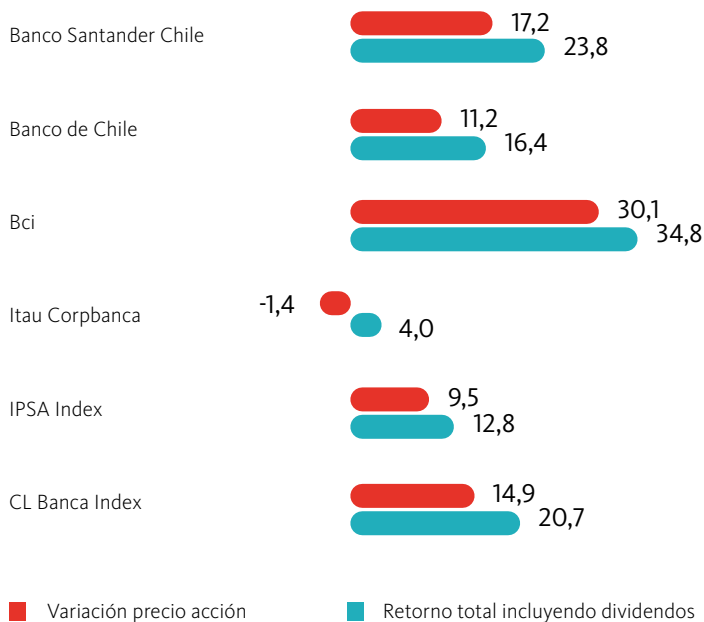
Indicadores bursátiles

	2016	2015	VAR. 16/15
Precio acción (\$)	37,3	31,8	17,2%
Precio máximo acción (\$)	38,1	34,8	9,4%
Precio mínimo acción (\$)	29,1	29,5	(1,4%)
Precio ADR (US\$)	21,9	17,6	24,0%
Precio máximo ADR (\$)	23,5	22,6	3,8%
Precio mínimo ADR (\$)	16,0	17,4	(8,1%)
Acciones (millones)	188.446,1	188.446,1	0,0%
Utilidad por acción (\$)	2,51	2,38	5,2%
Utilidad por ADR (US\$)	1,50	1,35	11,5%
Dividendo por acción (\$)	1,75	1,41	24,5%
Dividendo por ADR (US\$)	1,08	1,14	(5,7%)
Payout (%)	75,0	60,0	N.A.
Valor libro por acción (\$)	15,38	14,67	4,8%
Valor libro por ADR (US\$)	9,22	8,30	11,1%
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	14,9	13,3	N.A.
Precio bolsa / valor libro (veces)	2,4	2,2	N.A.
Patrimonio bursátil (MMUS\$)	10.303,3	8.310,5	24,0%
Volumen promedio (miles de acciones)	208.064	230.120	(9,6%)
Volumen promedio (MMUS\$)	10,3	11,5	(10,8%)
Retorno total (incluido dividendos) en pesos	22,7%	9,0%	+ 1.373 PB
Retorno total (incluido dividendos) en dólares	24,0%	(21,0%)	+ 5.040 PB

Evolución comparada de la acción 2016



Rentabilidad acciones bancarias chilenas 2016 (var. % en pesos)



Clasificaciones de riesgo

Banco Santander es una de las empresas privadas con mejor clasificación de riesgo en Latinoamérica y los mercados emergentes.

Clasificaciones internacionales

En la actualidad son tres las empresas que clasifican a Banco Santander: Moody's, Standard and Poor's y Fitch Ratings. S&P y Fitch mantienen perspectivas negativas, mientras que Moody's mantiene perspectivas estables.

MOODY'S	RATING
Depósitos bancarios	AA3/P-1
BCA	A3
BCA ajustado	A3
Bonos senior	AA3

STANDARD AND POOR'S	RATING
Clasificación de largo plazo moneda extranjera	A
Clasificación de largo plazo moneda local	A
Clasificación de corto plazo moneda extranjera	A-1
Clasificación de corto plazo moneda local	A-1

FITCH	RATING
Clasificación de largo plazo moneda extranjera	A+
Clasificación de largo plazo moneda local	A+
Clasificación de corto plazo moneda extranjera	F1
Clasificación de corto plazo moneda local	F1
Rating de viabilidad	A+

Clasificaciones nacionales

Los accionistas del Banco han nombrado a las firmas Fitch Rating Ltda. y Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda. para clasificar los instrumentos de oferta pública emitidos por la institución, lo que se detalla en el siguiente cuadro.

LOCAL	FITCH RATINGS	FELLER RATE
Acciones	1CN1	1CN1
Corto plazo	N1+	N1+
Largo plazo	AAA	AAA
Bonos hipotecarios	AAA	AAA
Bonos senior	AAA	AAA
Bonos subordinados	AA	AA+

GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE PROVEEDORES

Santander construye relaciones con sus proveedores basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, velando por la optimización económica y asegurando la calidad de los servicios entregados a los clientes. Además, para el Banco el desarrollo sostenible de los proveedores forma parte de la preocupación por la cadena de valor. Por ello, se ha esforzado en_

- Adherir a los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, lo que implica que los contratos con proveedores incluyen una cláusula que establece el compromiso a respetar y cumplir los principios.
- Mantener el sello ProPyme entregado por el Gobierno de Chile, práctica que demuestra el compromiso con los proveedores Pyme de pagar en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de sus facturas.

- Velar por el cumplimiento de la Política Corporativa de Derechos Humanos en este ámbito.
- Mantener un alto porcentaje de proveedores locales en pro del empleo local.

Relacionamiento

El Banco ha desarrollado actividades específicas para sus proveedores con el objetivo de relacionarse y comunicarse con ellos, más allá de la propia relación existente con los funcionarios designados como gestores del servicio. Es así como desde hace 16 años lleva a cabo ceremonias de premiación que distinguen a los mejores proveedores, evaluando variables como: entrega de productos y servicios de alta calidad, innovación, mitigación de riesgos, prácticas con sus funcionarios y sanidad financiera

Control y criterios sostenibles

La Política de Proveedores de Santander incluye variables éticas, sociales y ambientales, y establece un control riguroso de los riesgos que puedan producirse como consecuencia de la actividad del proveedor, factores que son determinantes en los procesos de homologación.

La gestión, en tanto, se estructura según el Modelo Corporativo de Acuerdo con Terceros y Control de Proveedores, que establece una metodología común para los procesos de selección, homologación y evaluación. También monitorea el desempeño en cuanto a objetividad, transparencia y cumplimiento de las normas de conducta que aplican a colaboradores y proveedores.

Una parte importante de la gestión se realiza a través del Comité de Proveedores, el que sesiona quincenalmente y está integrado por representantes de varias áreas del Banco. Este monitorea la entrega de los servicios y asegura la suficiencia de los mecanismos de control de los riesgos asociados a la gestión de proveedores. Para ello, se designaron cerca de 150 gestores del servicio, los que informan periódicamente sobre la marcha de la gestión y las posibilidades de mejora en este ámbito, facilitando mejores decisiones de cara a proveedores.

Además se cuenta con una plataforma digital, que garantiza procesos de licitación transparentes y auditables, según lo establecen los principios que rigen este ámbito.

Nº de proveedores por nivel de facturación ¹	2013	2014	2015	2016
MM\$ 600	63	64	124	90
MM\$ 180 < MM\$ 600	83	92	137	94
MM\$ 30 < MM\$ 180	206	170	101	140
Total	321	326	362	324

Gestión por concepto de gasto (%) ¹	2016
Tecnología	37%
Operaciones	40%
Publicidad y marketing	2%
Inmuebles	14%
Personal	2%
Descentralizado	3%
Institucionales	1%

Gestión de proveedores	2013	2014	2015	2016
Nº de proveedores (Base prov. fact. > MM\$ 30 ²)	573	573	630	737
Facturación anual (MM\$)	293 mil	413 mil	414 mil	411 mil
Proveedores locales	97%	98%	94%	95%
Proveedores evaluados	321	326	362	324

1. Solo proveedores evaluados 2016 / 2. En 2015 se corrigió la definición del rango (MM\$ 30 en vez de MM\$ 5).

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

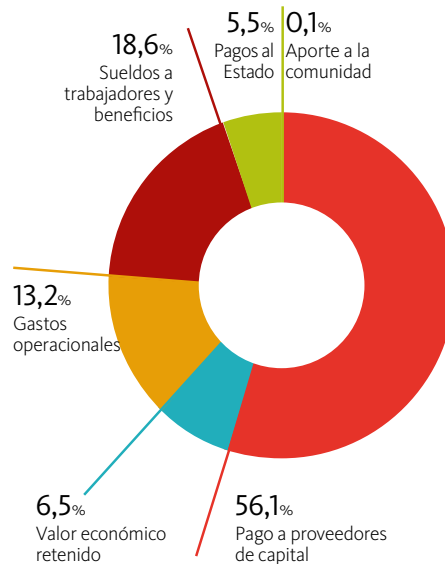


Capitalizando uno de los grandes hitos diferenciadores de Santander en el ámbito del aporte a la sociedad -la educación-, la estrategia de sostenibilidad enfatiza, promueve e impulsa esta herramienta, ya que considera que constituye una de las principales vías mediante la cual las personas pueden acceder a nuevas y mejores oportunidades para progresar.

Con este objetivo, se ha concentrado en desarrollar los siguientes ejes_

- 1 Educación financiera
- 2 Educación escolar de calidad
- 3 Educación superior

Valor económico generado y distribuido 2016



Midiendo el impacto

Para dimensionar, analizar y mejorar la contribución que el Banco realiza a la sociedad a través de sus programas de inversión en la comunidad, desde 2015 se están contabilizando estos indicadores en términos de personas ayudadas. Para establecer a estos "beneficiarios", se aplica una metodología corporativa que identifica una serie de principios, definiciones y criterios que permiten contabilizarlos de manera consistente.

Nuevo sitio web de sostenibilidad

Enmarcada en la Política de Sostenibilidad de Santander, presenta los distintos proyectos impulsados por el Banco que contribuyen al desarrollo y al crecimiento económico, social y sostenible del país.

El sitio, al que se puede ingresar desde el home de Santander.cl, aún a varias secciones: un botón de actualidad reúne noticias

destacadas del Banco en esta área y ofrece la posibilidad de descargar las memorias y las distintas ediciones del *newsletter* Santander Comprometidos. También da cuenta de lo que se está llevando a cabo en materia de educación financiera y de educación superior, sus políticas en gestión ambiental, de relación con sus proveedores y los beneficios que otorga a sus empleados.

Compromiso con la educación superior

El **Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES)**, llevado adelante por Santander a nivel global, prepara a los profesionales del futuro en el contexto de la globalización. Con este fin, propicia experiencias internacionales que les permitan ampliar su visión del mundo y adquirir nuevas herramientas para colaborar en el desarrollo de la sociedad.

El PAES mantiene una colaboración activa con 52 instituciones académicas chilenas y, desde hace 19 años, sostiene acuerdos de este tipo con 1.200 universidades e instituciones académicas de todo el mundo.

En 2016, esta iniciativa benefició en Chile a 461 alumnos y profesores, que cursarán estudios de educación superior en instituciones de Estados Unidos, Portugal, China, España, Italia, México, Brasil, Argentina, entre otros países. También cabe destacar el otorgamiento de becas para hacer prácticas en empresas pequeñas y medianas. Lanzado en 2015, ofrece un doble beneficio: por una parte, los jóvenes conocen la realidad de las Pymes y, por otra,

ofrece a estas la oportunidad de contar con el aporte de habilidades y conocimientos que muchas veces no podrían financiar.

Un hito relevante en este ámbito fue ampliar el conocimiento del PAES entre los jóvenes estudiantes. Para ello se aumentó la comunicación en los soportes digitales internos y externos, por ser los principales canales de contacto de los estudiantes.

Además, se realizó la primera versión de Santander Becas Awards, un evento joven, festivo y moderno, que se transformó en un espacio de colaboración para compartir experiencias en torno a las becas, las universidades, los programas y las ciudades de estadía.

En pro de la ciencia y la tecnología

Santander también apoya e impulsa el emprendimiento en el ámbito científico y tecnológico, por ser estas áreas generadoras de cambios y promotoras de la innovación. Durante el año, se concretaron dos importantes programas.

217

becas estudiantes Iberoamérica

58

becas jóvenes profesores Iberoamérica

123

becas libre elección

61

becas prácticas Pyme

2

becas premio investigación

Proyecto	Brain Chile	Premio a la investigación científica universitaria
Origen	Fue creado para impulsar iniciativas basadas en aplicaciones de ciencia y tecnología se conviertan en un emprendimiento. Está organizada por Santander y el Centro de Innovación de la Pontificia Universidad Católica de Chile.	Este premio se ha constituido en un referente y estímulo para promover el desarrollo de la ciencia en beneficio de la salud. Cabe mencionar que en 2013 la primera versión del premio se enfocó en el campo de investigación del cáncer, en 2014, en la obesidad y su impacto en la salud de los chilenos, mientras que en 2015 el tema fue la hipertensión arterial, dislipidemias y enfermedades cardiovasculares.
Premiación	La segunda versión del programa -y la primera realizada a nivel nacional- recibió 135 postulaciones de más de 35 instituciones de educación superior. El proyecto ganador -y que se llevó la mayor cantidad de inversión de BRAIN Chile 2016- fue Nutrisato, alcanzando un total de \$ 6.350.000. La iniciativa ganadora fomenta un fertilizante bioestimulante que mejora los suelos y estimula el crecimiento vegetal (hojas, frutos y flores), cuidando el medio ambiente, beneficios que se traducen en un mayor rendimiento para el productor agrícola a un menor precio. Se espera que la iniciativa ganadora sea lanzada al mercado durante el primer semestre de 2017.	Este año, el desafío estaba puesto en torno a la temática de "Neurociencia, enfermedades neurológicas y psiquiátricas". Nueve universidades -cinco de regiones y cuatro de Santiago- enviaron un total de 23 postulaciones. En la categoría senior, ganó la investigadora Úrsula Wyneken, de la Universidad de Los Andes. En tanto, en la categoría joven, resultó premiado Claudio Hetz, investigador de la Universidad de Chile.

Apoyando el desarrollo académico

Junto a lo anterior, Santander realiza aportes para impulsar y fomentar el avance de los establecimientos en distintos ámbitos. En 2016, algunos de estos apoyos se tradujeron en el financiamiento de actividades culturales, académicas y científicas.

Universia

Se trata de una red internacional en la que participan 1.407 universidades -la más grande del mundo en este ámbito- y que cuenta con el mecenazgo de Banco Santander desde sus inicios. En Chile, está aliada a 60 instituciones de educación superior, las que representan a un 88% de esta comunidad.

El objetivo de Universia es promover el cambio y la innovación a través de una plataforma de productos y servicios para la comunidad universitaria y las empresas. También aspira a actuar como agente de cambio, ayudando a las universidades a desarrollar proyectos compartidos y generar nuevas oportunidades para la comunidad universitaria, atendiendo a la demanda del entorno empresarial e institucional y con criterios de eficiencia económica y rentabilidad.

Para ello desarrolla dos líneas de acción_

- 1 Proyectos académicos que promueven el conocimiento y la investigación.
- 2 Servicios universitarios para fomentar las prácticas y el primer empleo, identificar las necesidades de formación y aplicar herramientas de marketing.

En el contexto del primer eje, una de las actividades más destacadas del año fue el XIV Encuentro de Rectores de Universidades, donde se abordó la nueva Ley de Educación Superior y se reflexionó sobre su visión, institucionalidad, marco regulatorio, calidad y financiamiento. Participaron rectores de universidades públicas y privadas, y también de institutos profesionales de todo el país.

En cuanto al segundo eje, Universia llevó a cabo las siguientes actividades_

- 17.933 alumnos de educación superior hicieron el curso de Inserción Laboral, que forma parte de la malla académica de quince universidades y/o institutos profesionales. Desde su implementación a mediados de 2014, se han capacitado 41.671 estudiantes en temas de previsión, salud, contratos laborales y seguros, entre otros.
- Aportó contenidos de valor a la Banca Select y gestionó un programa de cursos dirigidos a clientes Pymes de Banco Santander, con un total de mil trescientas personas capacitadas en forma presencial y virtual.
- Realizó el sexto Encuentro de Postgrados, en la que se reunieron 32 instituciones de educación superior chilenas y extranjeras para dar a conocer toda su oferta académica de especialización (más de tres mil programas de doctorado, magíster, diplomados, postítulos y cursos). El encuentro, organizado en conjunto con Trabajando.com, congregó a más de 1.600 interesados.
- Se gestionaron 68.921 primeros empleos para recién titulados, y 477.361 empleos en total a través de la comunidad laboral Trabajando.com.



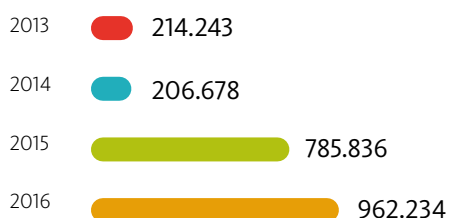
Educación financiera

Entendiendo que la salud financiera de las personas repercute directamente en su calidad de vida, Banco Santander ha creado programas e impulsa acciones concretas para entregar herramientas que contribuyen al conocimiento financiero de las personas y a la disminución de las brechas de información.

Así, desde 2013 existe **Sanodelucas**, un robusto programa de educación financiera que, a partir de una plataforma digital e interactiva, ofrece información adecuada a las distintas necesidades (personas y Pymes).

Los resultados de estos esfuerzos se pueden ver en el gráfico, que refleja el notorio aumento de visitas en la página de Sanodelucas_

Evolución visitas



Además del diseño e implementación de proyectos que enseñan la correcta administración de las finanzas personales, la preocupación de Banco Santander por la educación financiera se manifiesta en la relación diaria entre los ejecutivos y sus clientes, ofreciendo siempre productos a la medida de sus necesidades.

Programa de Educación Financiera en la Escuela

Con el objetivo de reforzar el eje de la educación financiera, Banco Santander y el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile presentaron un nuevo proyecto en este ámbito, que se construye sobre la base de tres iniciativas. La primera de ellas es la promoción de la educación financiera en la etapa escolar a través de un curso semipresencial en el que participaron 104 directores de establecimientos educacionales municipales, particulares subvencionados y particulares de todo el país. Este curso permitió a los participantes generar trabajos colaborativos entre los alumnos de sus establecimientos, para desarrollar competencias en el ámbito financiero.

En agosto se dieron a conocer los resultados del segundo hito de este programa, una encuesta nacional para contar -por primera vez en el país- con información sobre el nivel de conocimiento de profesores y directivos escolares sobre conceptos financieros y las percepciones sobre cuán capacitados e interesados están en enseñar a sus estudiantes estas temáticas.

El Programa de Educación Financiera en la Escuela cerró el año con la premiación de un concurso de educación financiera, "Las lucas se educan", abierto a toda la comunidad escolar del país, para buscar y destacar iniciativas para reducir el analfabetismo financiero y fomentar la educación financiera en Chile. Entre los 251 proyectos participantes, resultó ganadora la "Gymkana Financiera", una plataforma web que enseña conceptos financieros. Los premiados recibieron 5 millones de pesos, de los cuales 3/5 están destinados a la implementación del proyecto en colegios.

Mes de la Educación Financiera

Durante octubre, la industria financiera nacional celebró esta fecha, ocasión en la que Santander Chile estuvo presente en diversas actividades e iniciativas. Una de ellas fue la III Feria de Educación Financiera, organizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), instancia en la que el Banco recibió un reconocimiento por su aporte en esta materia. Además, el Banco entregó a la SBIF los resultados de la Encuesta Nacional de Educación Financiera en la Escuela, realizada por el Centro de Políticas Públicas de la UC, la que forma parte del programa de educación financiera que lideran ambas organizaciones.

962.234

visitas en sanodelucas.cl

723.601

usuarios

42.800

me gusta en la página de Sanodelucas en Facebook





Educación escolar de calidad

Tal como lo ha establecido la empresa en su Política de Sostenibilidad, la educación es clave para poder optar a un mejor desarrollo futuro. Por ello, Banco Santander quiere abordar con mayor énfasis la inequidad de origen, impulsando la educación de calidad en entornos vulnerables para contribuir a igualar la cancha y generar oportunidades de progreso.

En 2016 tuvieron lugar las siguientes iniciativas:

- Voluntariado corporativo, charlas magistrales y tutorías
- Becas de excelencia académica (ver “La meritocracia” en pg. 88)
- Prácticas sociales (ver tutorías en pg. 109)

Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo forma parte de la Política de Sostenibilidad de Banco Santander (ver más en pg. 89). Para llevar a cabo estas acciones y colaborar con la sociedad desde distintos ámbitos, Santander ha venido trabajando en conjunto con TECHO Chile y Fundación Belén Educa. Así, ayuda a ofrecer viviendas a familias y comunidades con necesidades, e impulsar la educación de calidad.

Es importante consignar que durante 2016 se reestructuraron estas iniciativas, por lo que durante el ejercicio reportado se registraron menos actividades en este ámbito.

En 2016 Banco Santander volvió a integrar el Dow Jones Sustainability Chile Index (DJSI Chile), indicador reconocido a nivel mundial y del que solo participan las empresas líderes en sostenibilidad. En esta segunda versión a nivel país, el Banco superó el desempeño 2015: subió su puntaje y superó el promedio en las dimensiones económica y social.

Fundación TECHO Chile

Santander colabora con TECHO Chile para fomentar la habitabilidad y mejorar la calidad de vida de las familias y comunidades con este tipo de necesidades.

Además, está presente en todas las campañas de emergencia (ver destacado en pg. 109).

Otras acciones_

- Además de ayudar a sumar nuevos socios para esta ONG, Santander apoyó a 1.300 voluntarios universitarios y secundarios. Estos partieron a cinco regiones del país a colaborar en la construcción de 20 proyectos comunitarios de campamentos y viviendas progresivas para la Región de Coquimbo. El apoyo del Banco se tradujo en equipamiento para los voluntarios, alimentación y un seguro para cada uno de ellos.
- También cabe mencionar la construcción de una multicancha en la Villa General Bernales, comuna de Puente Alto, con el fin de generar un espacio de encuentro, colaboración y distracción.

Actividades voluntariado TECHO Chile

Comuna/ ciudad	Peñaflor	Puente Alto	Osorno	Antofagasta
Sector	Campamento Cerro La Virgen	Villa General Bernales	Sede campamento Rahue Alto - Comité Mujeres Unidas	Sede campamento Chile Nuevo
Nº beneficiados	15 familias	127 familias	42 familias	56 familias
Aportes	Instalación de copas de agua en las quince casas y en la sede comunitaria	Hermosamiento del entorno de la multicancha	Construcción de una sede comunitaria	Construcción de una sede comunitaria
Nº voluntarios	115	44	30	15



Fundación Belén Educa

Santander apoya a esta iniciativa porque considera que el fomento de la educación constituye un rol esencial en los esfuerzos por emparejar la cancha.

Otras actividades_

- Por decimotercer año consecutivo, se becó a ex estudiantes de Belén Educa que se destacaron por su rendimiento escolar, compromiso, liderazgo, responsabilidad y por su aporte a la comunidad durante el año 2015. En la ocasión, fueron premiados tres estudiantes, lo que se suma a los 43 jóvenes becados en los años de existencia de la Fundación.
- En febrero pasado, 33 ex alumnos de los colegios Cardenal Carlos Oviedo Cavada y Cardenal José María Caro (de la red Belén Educa) finalizaron su práctica profesional que les permite vincularse al mundo laboral entregando apoyo a diversas áreas del banco.
- Para promover el conocimiento de los conceptos del rubro bancario, Santander llevó a alumnos de la Fundación para que participaran de la III Feria Interactiva organizada por la SBIF con motivo del Mes de la Educación Financiera.

El compromiso de Santander con el desarrollo de la sociedad va más allá de las iniciativas establecidas, por lo que cada vez que el país vive una situación de emergencia, el Banco realiza algún tipo de actividad o esfuerzo extra para ir en ayuda de los damnificados.

Así, Santander apoyó a TECHO en diciembre 2016 para reconstruir el campamento Las Totoras en Quilicura, cuyas 57 mediaguas fueron destruidas totalmente por un incendio.

A comienzos de 2017, y a raíz de las llamas que afectaron a la zona Centro-Sur, el Banco inició varias acciones para prestar ayuda en diferentes frentes_

- **Campaña Chile Ayuda a Chile_** Realizada por TECHO-Chile, Canal 13 y Banco Santander para reunir \$ 1.500 millones para construir quinientas viviendas de emergencia en diecinueve comunas afectadas (Constitución, Cauquenes, San Javier, Empedrado y Marchigüe).

- **Campaña 1 + 2_** Cada peso donado por los colaboradores fue duplicado por el Banco para ir en ayuda de los damnificados_

- **Entrega de insumos en las zonas afectadas_** Santander y sus trabajadores reunieron cuatro mil kits de aseo personal, insumos de higiene ambiental y productos de salud veterinaria para hacerlas llegar a las localidades de Santa Olga, Marchigüe, Constitución y Talca.

- **Apoyo a los Cuerpos de Bomberos de Chile_** Entrega de equipamiento para combatir el fuego a los Cuerpos de Bomberos de diez comunas (Cauquenes, Empedrado, Licantén, Constitución, Buin, Hualañé, Vichuquén, Florida, Bulnes y Angol).

- **Financiamiento de horas de vuelo para apagar incendios en la comuna de Paine.**

Actividades voluntariado Fundación Belén Educa

Actividad	Quince tutorías por medio año con alumnos de IV Enseñanza Media del colegio Cardenal Carlos Oviedo Cavada (Fundación Belén Educa)	Seis charlas magistrales en el Colegio Juan Luis Undurraga (Fundación Belén Educa)
Nº beneficiados	15	240
	Gerentes y subgerentes del Banco fueron tutores	Cada una fue dictada por un gerente de Santander
Nº voluntarios	15	6





Apoyo al arte y la cultura

La difusión de expresiones culturales y artísticas constituyen desde hace más de dos décadas uno de los compromisos permanentes de Banco Santander con la comunidad, ya que permitir un acceso más masivo a la cultura fomenta el desarrollo integral de las personas y además pone en valor el patrimonio cultural del país. Con este propósito, durante el año se realizaron dos importantes proyectos.

Exposición Antiguo Egipto: vida en el Nilo

Superando todas las expectativas, la exposición Antiguo Egipto: vida en el Nilo, cuyas casi 400 piezas provenían del Neues Museum de Berlín, fue visitada por 517 mil personas durante los cuatro meses que permaneció abierta en el Centro Cultural La Moneda. Alrededor de quince mil visitantes correspondieron a alumnos de colegios urbanos y rurales. Entre ellos, 1.200 provenían de establecimientos educacionales de la Fundación Belén Educa.

Paralelamente a la muestra se realizaron diversas actividades de extensión y educación gratuitas relacionadas con los contenidos de la exposición: conversaciones en sala, ferias, ciclos de cine en la Cineteca Nacional y talleres especialmente dedicados a estudiantes de distintas edades. Destacaron los Domingos en el Antiguo Egipto, una

experiencia en la que toda la familia pudo ser parte de actividades de ilustración, maquillaje y personificación, las que fueron acompañadas de visitas gratuitas el 8 de mayo, 12 de junio, 17 de julio y 7 de agosto.

Libro Chiloé

En sus 345 páginas, esta edición de lujo retrata la cultura e historia de la mítica isla del sur de Chile, sus seis mil años de historia y la vida de los antiguos navegantes de los mares de la zona. Dieciseis investigadores y más de 20 fotógrafos trabajaron en esta obra que contó con el apoyo de Banco Santander Chile, el Museo Chileno de Arte Precolombino y la Armada de Chile.

El lanzamiento de la obra se llevó a cabo en la capital insular, Castro, con la presencia de autoridades de diversas instituciones civiles y navales. En la ocasión, el gerente general y country head de Banco Santander, Claudio Melandri, destacó el valor de la obra, que rescata la particularidad de la isla en el contexto geográfico, biológico cultural e histórico de Chile, contribuyendo así que chilenos y extranjeros puedan conocer su cultura, valores, además del patrimonio cultural y natural.

Ejemplares de esta publicación fueron donados a instituciones educacionales y culturales de Chiloé.

Lech Walesa en Seminario Santander

“Solidaridad para los nuevos tiempos” fue el título del evento que trajo a Chile al líder del movimiento Solidaridad, Lech Walesa, ganador del Premio Nobel de la Paz en 1983 y electo en 1990 como primer presidente democrático de Polonia tras el régimen comunista.

En la ocasión, el ex presidente se refirió a la importancia de alcanzar acuerdos a través del diálogo para lograr cambios que beneficien a toda la sociedad. El panel de conversación fue moderado por la historiadora y directora de Banco Santander, Lucía Santa Cruz, y contó con la participación del ex presidente de Chile, Sebastián Piñera y el rector de la Universidad Diego Portales, Carlos Peña, además del propio Walesa.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Con el fin de cumplir con los mandatos de la Política de Sostenibilidad y monitorear los aspectos medioambientales significativos relacionados a su operación, se definieron tres enfoques para cumplir con los compromisos de Banco Santander en este ámbito_

Quien vela por el cumplimiento y desempeño

- 1 Reducir el impacto de las actividades.
- 2 Prevenir la contaminación.
- 3 Sensibilizar a los colaboradores.

de estos aspectos es el Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA), cuyas funciones se revisan permanentemente para ir avanzando en la gestión y el desempeño ambiental del Banco. En 2016, se lograron los siguientes progresos_

MEJORAS DEL SGMA

RESIDUOS_

- Se continuó reciclando un alto porcentaje de los propios residuos electrónicos y de papel.
- Destacadas empresas especialistas y autorizadas por el Banco se hicieron cargo de la gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos, generados por las mejoras y adecuaciones realizadas en la infraestructura.
- Se cumplió con la normativa legal (DS 148) respecto de las pilas recolectadas mediante la campaña interna "RECOPILA".

MONITOREOS Y RILES_

- Se realizó un monitoreo semestral de las aguas del sistema de alcantarillado de las tres instalaciones certificadas, asegurando un adecuado cumplimiento del DS 609.
- Se llevó a cabo un seguimiento y medición del sistema de calderas, para obtener mejora continua y cumplir todos los requisitos legales respecto a las variables de emisión y elementos contaminantes.

CONSUMOS_

- Se logró obtener medición más precisa de los principales consumos: gas, agua, papel, petróleo, y electricidad, de manera de buscar permanentes disminuciones a la emisión de la huella de carbono.

Reduciendo el impacto

Dado que Banco Santander busca desarrollar sus actividades incorporando los elementos de desarrollo sostenible propios de las empresas líderes, por cuarto año consecutivo decidió medir y neutralizar las emisiones de gases efecto invernadero (GEI en castellano, o GHG en inglés) generados directa e indirectamente por la Convención de Directivos realizada el 1 de diciembre.

Los cálculos se realizaron de acuerdo a lo indicado por el CarbonNeutralProtocol, el primer estándar en el mundo en Carbono Neutralidad desarrollado por la empresa

inglesa Natural Capital Partners. Este cálculo fue chequeado por la empresa inglesa Ecometrica Ltd., verificador acreditado por el Carbon Disclosure Project.

La medición arrojó una emisión total de 57 tons. de CO₂, y un promedio de 0,0273 tons. de CO₂ por cada uno de las 2.089 asistentes.

Para neutralizar dichas emisiones, Banco Santander adquirió 57 tons. de reducciones verificadas de CO₂e generadas por el proyecto REDD+ de Conservación de La Reserva Costera Valdiviana en Chile. Esta iniciativa conserva un área de gran significancia biológica, incluyendo dos de las especies de

árboles más longevas del planeta: el Olivillo, que puede vivir cuatrocientos años, y el Alerce, el cual puede alcanzar hasta cuatro mil años de vida.

De esta manera, obtuvo la certificación inglesa CarbonNeutral®.



CarbonNeutral.com

Preparándose para nuevas normas

Las principales actividades pro medio ambiente de Santander estuvieron relacionadas con el primer -y principal- eje de actuación: reducir el impacto ambiental en la operación del Banco. Por ello es que todas las remodelaciones y acciones relacionadas con temas de infraestructura estuvieron enfocadas, planificadas y realizadas para generar el máximo de eficiencias en los consumos y cumplir con la última generación en estándares ambientales.

Así, Santander comenzó a prepararse para la certificación LEED EBOM (Leadership in Energy & Environmental Design / Existing Buildings: Operations&Maintenance), un estándar sostenible referencial, enfocado a reducir los costos operativos, minimizar los impactos medioambientales de los edificios corporativos y aumentar el bienestar de los usuarios.

Con este objetivo se aplicó el programa Energy Star a los nueve edificios institucionales ubicados en Santiago Centro (todos de propiedad de Banco Santander ocupados para actividades y personal del Banco). Además de superficie construida, horarios de operación, cantidad de usuarios y año de construcción, este consideró los siguientes consumos, medidos durante doce meses_

- Electricidad (kWh)
- Gas (m³)
- Agua (m³)

Las respectivas cuentas de todos los consumos básicos establecieron que cualquiera de las instalaciones está en condiciones para iniciar un proceso de certificación de esta naturaleza.

Certificación LEED de sucursal Hospital FACH

Un segundo hito en cuanto a la reducción del impacto en la operación del Banco fue agregar una sucursal de la Red a estos estándares. La elegida fue la sucursal Hospital FACH -de 425 m²-, que en 2016 se sometió a los exámenes y preparativos para obtener esta certificación.

Este proceso estuvo liderado por una empresa consultora especializada y abarcó cinco categorías: sitios sustentables, eficiencia en el uso del agua, energía y atmósfera, materiales y recursos, y calidad ambiental interior.

Menos papel

En una empresa de servicios financieros como Banco Santander, el papel representa un insumo significativo. Por ello, otro hecho relevante que aporta al propósito de reducir el impacto dice relación con disminuir este consumo. Por lo tanto, la adecuada gestión de utilizar menos papel traerá, por consiguiente, menor gasto y mayor conciencia ambiental.

Así, en 2016, destacó el proyecto Work Café (ver más en pg. 96), el que entre varios hitos novedosos presentó el concepto de “oficina

sin papel”. Es importante señalar que, para poder prescindir de este insumo en este nuevo modelo de sucursales, fue necesario enfrentar y solucionar varias consideraciones complejas, como las relacionadas al ámbito legal y tecnológico. Hubo que desarrollar procesos de control interno adaptados a esta condición, además de disponer de todas las instancias tecnológicas que hicieran posibles el funcionar sin el insumo.

Por otra parte, se siguió avanzando en la disminución del uso de papel mediante el fomento del envío de cartolas electrónicas para reemplazar el despacho de las físicas. De este modo, y a pesar de haber aumentado el volumen total de envío de cartolas, se logró disminuir un 8% el despacho de aquellas impresas, con el consiguiente ahorro de papel.

Pionero en la norma ISO 14.001

Banco Santander fue pionero en la industria al obtener esta certificación por primera vez y ha mantenido ese liderazgo, siendo recertificado ininterrumpidamente desde entonces: 2003-2006; 2006-2009 y 2009-2012. Actualmente, cuenta con una certificación vigente 2013-2017.

Envío de cartolas de cuenta corriente

Año	Volumen físico	Volumen e-mail	Total	e-mail (%)
2015	3.888.780	6.068.696	9.957.476	61%
2016	3.591.588	6.439.556	10.031.144	64%

Cuidando las áreas verdes_ Junto con promover la salud y calidad de vida de sus colaboradores, la mantención y remodelación del Club Santander manifiesta la voluntad del Banco en conservar como áreas verdes miles de metros cuadrados, en zonas de alto valor inmobiliario, las que además representan un espacio de recreación en la ciudad de Santiago.

Indicadores ambientales

Santander monitorea permanentemente el desempeño de aquellos aspectos ambientales con mayor incidencia. Cabe especificar que las acciones y mediciones siempre se refieren a los tres edificios más importantes de los servicios centrales (Bandera N° 140, Bandera N° 150 y Bombero Ossa N° 1068).

Estos cuentan con la certificación vigente de la norma ISO14.001 y albergan a 2.097 trabajadores, lo que representa un 18% del total de la plantilla.

	2014	2015	2016
Consumo de papel (tons.)	2.534	2.191	2.124
Consumo de energía (kwh)	33.919.980	33.404.726	30.865.037
Consumo de agua (m³)	243.888	210.439	154.068
Emisiones totales de CO² (tons.)	19.842 ¹	18.477	19.044
Desplazamientos terrestres (kms.)	4,1 mills.	3,3 mills.	2,5 mills.
Desplazamientos aéreos (kms.)	9,2 mills.	9,2 mills.	13,2 mills.
Reciclaje de residuos electrónicos (tons.)	18,6	22,4	47,8

1. En 2016 se corrigió esta cifra para homologarla a los nuevos estándares de cálculo.

Según estos resultados, durante el año Banco Santander logró_

BAJAR EN UN 7,6% EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	➤	Significa ahorrar el equivalente al consumo promedio mensual de 12.698 casas.
RECICLAR 164.655 KGS. DE PAPEL	➤	Evita cortar 2.799 árboles, ahorrar 4.363 m³ de agua y dejar de ocupar 2.058 m³ en vertederos.
RECICLAR 2.673 RESIDUOS ELECTRÓNICOS (47.889 KGS.)	➤	Permite reacondicionar 1.414 equipos computacionales para ser usados o donados.
REDUCIR EMISIONES DE CO²	➤	Como 1 kg de papel reciclado significa dejar de emitir aprox. 1 kg de CO², Banco Santander aportó 164,6 kgs en la reducción de estos gases.

Mandatos corporativos

Desde 2009, Grupo Santander adhiere a los Principios del Ecuador, lo que implica que todos aquellos proyectos mayores a US\$ 10 millones deben ser analizados respecto de sus riesgos sociales y ambientales. Por ello, el Banco imparte formación específica en este tipo de factores a los especialistas de riesgos y de negocio, y actualiza las herramientas de análisis para su evaluación.

Dando cuenta además del nuevo alcance de los Principios del Ecuador (EPIII) -el que amplía las operaciones sujetas- también se incluyen financiamientos corporativos.

Como resultado, las cifras per cápita 2016 más relevantes fueron_

2.689

kWh consumidos al año.

14,3

kgs. de papel reciclado.

4,2

kgs. de desecho reciclado.

6

Banco
Santander en el
mundo



Banco Santander ha puesto en marcha un profundo proceso de transformación para hacer frente a un escenario más competitivo y alinearse con las nuevas expectativas y necesidades de los clientes.

Santander en 2016: avanzamos para ser el mejor banco comercial,



Ana Botín,
Presidenta de
Banco Santander

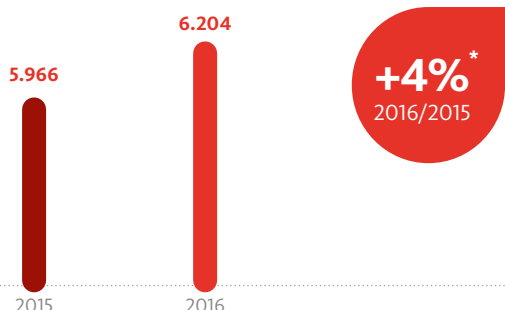


En 2016, Santander alcanzó muy buenos resultados y cumplió sus objetivos estratégicos y de negocio: aumentamos los clientes vinculados, incrementamos el crédito y ya damos servicio a 125 millones de clientes.



Santander es uno de los bancos más rentables y eficientes gracias al talento y trabajo de nuestros equipos, que han conseguido unos resultados excelentes, haciendo las cosas de manera más sencilla, personal y justa.

Beneficio atribuido Millones de euros

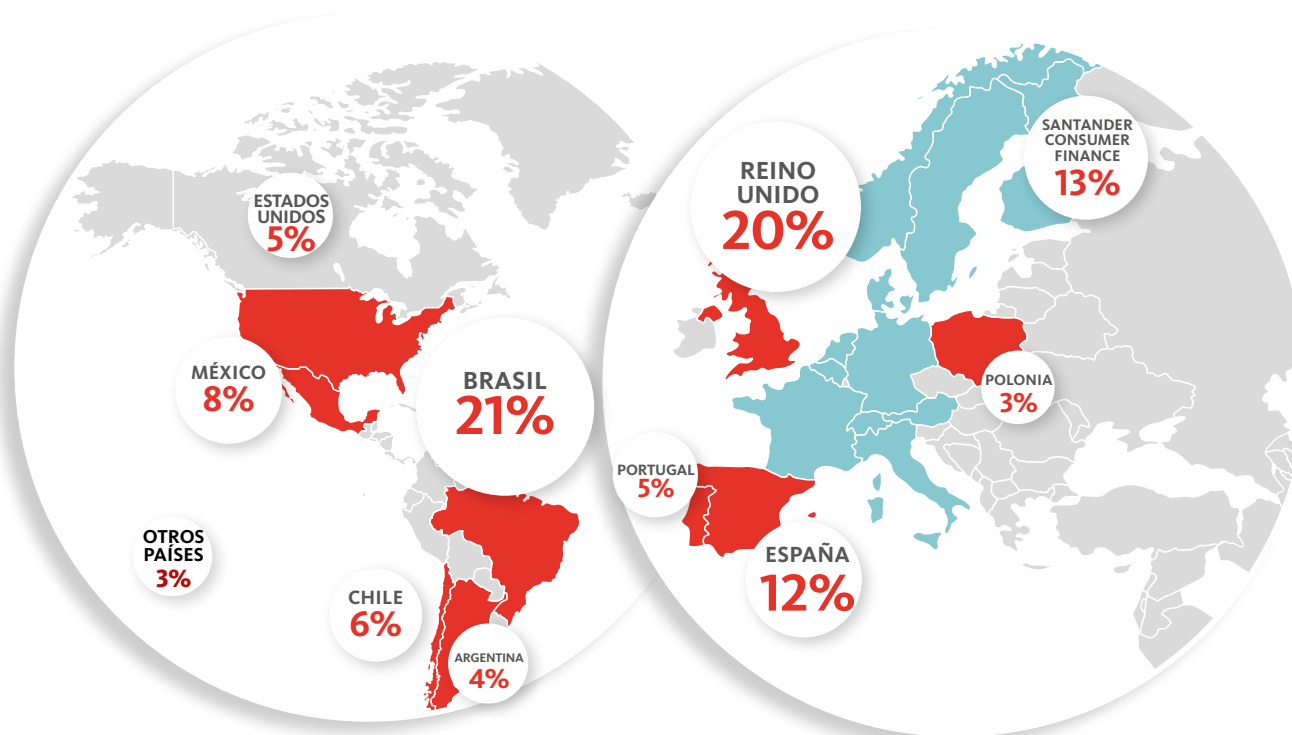


* +15% a tipos de cambio constantes.

Retorno sobre capital tangible (ordinario) **11,1%**

Ratio capital CET1 fully loaded **10,55%**
(+50pb 2016/2015)

Diversificación geográfica (contribución al beneficio ordinario del Grupo, %)



● Países principales
● Santander Consumer Finance

contribuyendo al progreso de las personas y de las empresas



Nuestra inversión en tecnología, unida a las ventajas de trabajar como Grupo, nos permite ser líderes en eficiencia, a la vez que mejoramos la experiencia de cliente. Santander se sitúa en el top 3 del sector por satisfacción de cliente en ocho de sus nueve países principales.



Con la fortaleza de nuestro balance somos capaces de financiar nuestro crecimiento, al tiempo que aumentamos el dividendo en efectivo y acumulamos más capital.



79%

de los empleados perciben al Banco como Sencillo, Personal y Justo



78%

empleados comprometidos



15,2 (+10%)

millones de clientes vinculados



20,9 (+26%)

millones de clientes digitales



36.684

becas concedidas en 2016



1.183

acuerdos con universidades e instituciones académicas de 21 países



3.363

millones de euros de capital CET1 generados



+8%

dividendo en efectivo por acción

Sencillo | Personal | Justo

Misión y modelo de negocio

Nuestra misión

Contribuir al **progreso** de las **personas** y de las **empresas**

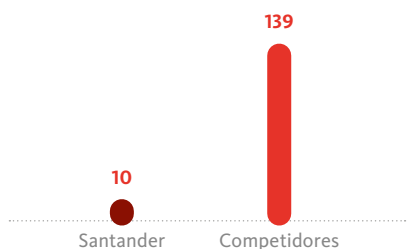
Nuestra visión

ser el **mejor banco comercial**, ganándonos la **confianza** y **fidelidad** de **empleados**, **clientes**, **accionistas** y de la **sociedad**

Nuestra forma de hacer las cosas

Sencillo | Personal | Justo

■ Volatilidad media del BPA trimestral (% , 1999-2016)



Rentabilidad sostenible y elevada que permite aprovechar oportunidades de crecimiento

11,1%
RoTE ordinario

Top 3
vs nuestros competidores globales



Crecimiento dividido en efectivo por acción

+8%
en 2016

Un modelo de negocio diferencial



1 Nuestros 125 millones de clientes y nuestra masa crítica en 10 mercados principales impulsan el crecimiento rentable

125 millones de clientes en mercados con una población de 1.000 millones de personas

- Banco Santander aspira a satisfacer las necesidades de **todo tipo de clientes**: particulares de distintos niveles de renta; empresas de cualquier tamaño y sector; corporaciones privadas e instituciones públicas.
- La marca Santander es una **marca fuerte** que cuenta con un **gran reconocimiento** tanto en los principales mercados del Grupo como a nivel global.
- Las relaciones personales de largo plazo con sus clientes son la base del negocio. A través de la **innovación** Santander está transformando su modelo comercial para conseguir un mayor número de clientes vinculados y digitales, lo que impulsa un negocio más **rentable y sostenible**.
- Santander cuenta con **altas cuotas de mercado** en banca comercial en Argentina, Brasil, Chile, España, noreste de Estados Unidos, México, Polonia, Portugal y Reino Unido y en el negocio de financiación al consumo en Europa.



2 Nuestra diversificación geográfica genera beneficios predecibles, lo que supone menos necesidades de capital

3.363 millones de euros de capital generados en 2016. Ratio capital CET1 10,55%

- Santander tiene una **presencia equilibrada** entre mercados maduros y emergentes, lo que genera **beneficios predecibles y crecientes** a lo largo del ciclo.
- Cuenta con un **capital sólido** y adecuado a su modelo de negocio, diversificación geográfica, estructura de balance, perfil de riesgos y exigencias regulatorias.
- La fortaleza de balance y rentabilidad de Santander permite **financiar el crecimiento**, distribuir un **mayor dividendo** en efectivo y seguir **acumulando capital**.

45% Contribución de América al resultado



55% Contribución de Europa al resultado



3 Modelo de filiales con fuerte cultura de colaboración promueve la eficiencia y excelencia del servicio

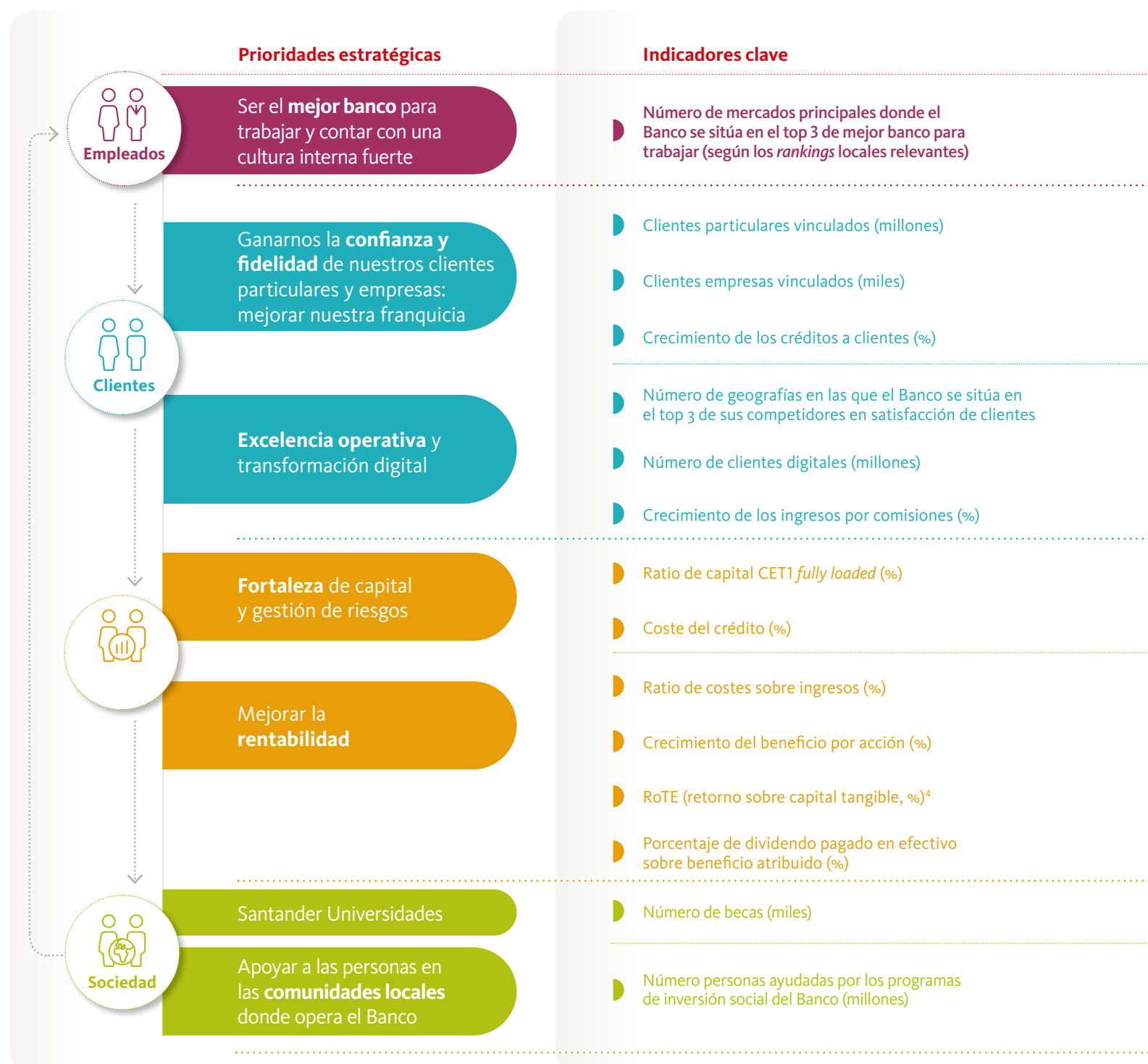
48% Ratio de eficiencia, uno de los bancos internacionales más eficientes

- El Grupo se estructura a través de un **modelo de filiales autónomas** en capital y liquidez que están sujetas a la regulación y supervisión de las autoridades de cada país y son gestionadas por equipos locales que aportan un gran conocimiento de los clientes en sus respectivos mercados.
- Santander busca la **excelencia operativa** a través de la digitalización y mejora de todas sus operaciones y canales comerciales, de la simplificación de procesos y de la optimización de costes, mejorando al mismo tiempo la experiencia y **satisfacción de sus clientes**.
- El **Centro Corporativo** (cuyos costes se han reducido un 23% en los últimos dos años y suponen el 2,1% de los costes totales del Grupo) aporta valor e impulsa la competitividad de las filiales, promoviendo la colaboración, ayudándolas a ser más eficientes, haciendo más sólido el gobierno del Grupo e impulsando el intercambio de mejores prácticas comerciales. Esto permite al Grupo obtener un **resultado mayor** que el **que se derivaría de la suma** de cada uno **de los bancos locales**.

Visión y creación de valor

Nuestra visión es ser el mejor banco comercial, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

Nos hemos marcado unos objetivos ambiciosos...



1. Media 2015-2018.

2. Excepto en Estados Unidos, donde se situará cerca de los competidores.

3. Cantidad total 2016-2018.

4. Calculados sobre beneficio ordinario.

5. Euros constantes.

6. Ver Memoria 2016 Grupo Santander.

... y hemos definido cómo alcanzarlos.

2015	2016	Objetivos 2018	Más info ⁶
3	4	mayoría países	pgs. 30-31
12,7	13,9	17	pgs. 32-33
1.049	1.356	1.646	pgs. 32-33
6%	2%	> competidores	pg. 48
5	8	Todas ²	pg. 35
16,6	20,9	30	pg. 34
4,3%	8,1%	c. 10% ¹	pg. 47
10,05%	10,55%	>11%	pg. 48
1,25%	1,18%	1,2% ¹	pg. 48
47,6%	48,1%	45-47%	pg. 47
-15,9%	1,0%	doble dígito	pg. 46
11,0%	11,1%	>11%	pg. 47
38%	40%	30-40%	pgs. 36-37
35	37	130 ³	pg. 39
1,2	1,7	4,5 ³	pgs. 38-39

Sencillo | Personal | Justo

Sencillo, Personal y Justo (*Simple, Personal and Fair*) es la esencia de la cultura corporativa del Banco. Son los principios que definen cómo pensamos y actuamos todos los profesionales de Santander y nos guían en la forma de relacionarnos con nuestros empleados, clientes, accionistas y con la sociedad.

COMPORIAMIENTOS CORPORATIVOS

Los comportamientos corporativos son la base para conseguir un banco más Sencillo, Personal y Justo y durante este año se ha impulsado su conocimiento y aplicación en el trabajo diario, así como el reconocimiento de aquellos profesionales que mejor los representan.



Soy respetuoso



Escucho de verdad



Hablo claro



Cumplo las promesas



Promuevo la colaboración



Trabajo con pasión



Apoyo a las personas



Impulso el cambio

CULTURA DE RIESGOS: RISK PRO

Santander cuenta también con una sólida cultura de riesgos, denominada *risk pro*, que define la forma en la que entendemos y gestionamos los riesgos en el día a día. Se basa en que todos los profesionales son responsables de los riesgos que generan y en otros principios que deben ser conocidos e integrados en la forma de trabajar en todo el Grupo.

risk pro

All the Santander team engaged in risk

>90%

empleados conocen y son responsables de los riesgos en su trabajo diario

MARCA SANTANDER

La marca Santander expresa una cultura corporativa y un posicionamiento internacional único y coherente con una forma de hacer banca que contribuye al progreso de las personas y de las empresas de manera Sencilla, Personal y Justa.



7

Acerca de este
informe

Definición y proceso de elaboración

Este documento informa sobre el desempeño de Banco Santander Chile durante el período que comprende entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2016. Los datos contenidos abarcan las operaciones de la Banca Comercial, Banca Empresas e Instituciones y Santander Global Corporate Banking, e incluyen las políticas corporativas y cifras globales 2016 del Grupo Santander. Los montos de dinero globales se presentan en euros, mientras que los números relativos a las operaciones en el país están expresados en pesos chilenos.

Materialidad

El contenido se definió a partir de varios procesos internos y externos, algunos de los cuales son llevados a cabo periódicamente por Banco Santander_

La información presentada ha sido elaborada con las mismas técnicas de medición y cifras de reportes anteriores con algunas excepciones, las que están debidamente indicadas y explicadas.

Por segundo año consecutivo, se presentan en un solo documento los datos financieros y los de sostenibilidad, contenido que fue desarrollado según los lineamientos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI), estándar reconocido a nivel mundial.

Principales aspectos relevantes identificados

Gobierno Corporativo_

Control y gestión de riesgos (financieros y no financieros: reputacionales, sociales, ambientales y de cumplimiento, según estándares internacionales). Medidas antifraudes y prevención de la corrupción.

Accionistas_

Optimización de rentabilidad y uso del capital para maximizar la creación de valor.

Clientes_

Satisfacción de clientes, transparencia, omnicanalidad y digitalización, innovación como un aspecto clave y estratégico. Aplicación de la estrategia SPF.

Colaboradores_

Seguir implementando el cambio cultural implícito al estilo SPF. Atracción y retención del talento, renovación de la categorización de los beneficios.

Sostenibilidad_

Nueva estrategia que define a la sostenibilidad como un pilar fundamental para lograr la misión del Banco, presente en la relación con todos sus grupos de interés, y que enfatiza especialmente la educación como movilizador para el progreso de las personas: educación financiera, educación escolar de calidad, educación superior.

Medio Ambiente_

Reducción de consumos y emisiones mediante planes de eficiencia energética.

ÁMBITO EXTERNO

- Diálogos con *stakeholders* externos
- Estudios y diagnósticos realizados en distintos ámbitos: análisis de la política de Sostenibilidad
- Análisis del sector
- *Clipping* de prensa
- Inputs de iniciativas que suscribe Grupo Santander, como los ODS y el Pacto Global.
- Recomendaciones del DJSI Chile
- Recomendaciones de DEVA

ÁMBITO INTERNO

- Comité de Sostenibilidad
- Entrevistas a gerentes de primera línea
- Encuestas a colaboradores
- Comunicación institucional
- Intranet corporativa

CONTENIDO INFORME ANUAL 2016

8

Glosario



Informar anualmente sobre los desempeños económicos, ambientales y sociales es un ejercicio de transparencia frente a los grupos de interés de Banco Santander. Con el fin de reforzar aún más este aspecto, agregamos un glosario para explicar todos aquellos términos técnicos para hacer más comprensible la información entregada a lo largo de la memoria.

ATM

(Automated Teller Machine), anglicismo referido a las máquinas expendedoras usadas para realizar transacciones bancarias.

Back Office

El conjunto de actividades de apoyo al negocio, como las labores informáticas, de comunicaciones, la gestión de los recursos humanos o la contabilidad.

Benchmark

Anglicismo (“comparativa”) usado para denominar la medición y análisis de aquellos productos, servicios y procesos de organizaciones que ostenten las mejores prácticas y resultados del área de interés.

Capital Core

Anglicismo referido al capital básico de un banco bajo la normativa de Basilea I.

Certificación LEED

Sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council) en 1993. Es aplicable a todas las construcciones y analiza aspectos como la eficiencia energética, el uso de energías alternativas, la mejora de la calidad ambiental interior, la eficiencia del consumo de agua, el desarrollo sostenible de los espacios libres de la parcela y la selección de materiales. LEED es un acrónimo de Leadership in Energy & Environmental Design.

Depósitos Core

Corresponde a los depósitos a la vista y a plazo de clientes *retail* o minoristas.

DJSI Chile

En 2015 llegó a Chile el primer índice con criterios sustentables que maneja S&P Dow Jones Indices, para certificar y agrupar a las empresas chilenas que cumplan con estándares medioambientales, sociales y de gobierno corporativo, y que coticen en el principal índice del mercado nacional, el IPSA.

Factoring

Herramienta financiera que permite a las empresas transformar sus activos en recursos líquidos, a través de un contrato de cesión de facturas y/o créditos documentados.

FATCA

Siglas en inglés de la Foreign Tax Compliance Act y que en español se conoce como Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras.

Feedback

Anglicismo (“retroalimentación”) que es sinónimo de respuesta o reacción. Desde un punto de vista más técnico, se usa para referirse a un método de control de sistemas.

Fed

Sistema de la Reserva Federal (en inglés, Federal Reserve System) es el Banco Central de los EE. UU.

FF.MM.

Sigla relativa a Fondos Mutuos, patrimonio integrado por aportes de personas naturales y jurídicas (denominados partícipes o aportantes), para su inversión en valores de oferta pública y bienes que la ley permita, que administra una sociedad anónima por cuenta y riesgo de los partícipes.

FTSE4Good

FTSE4Good es el índice bursátil de sostenibilidad creado por la Bolsa de Londres en 2001. Incorpora a empresas cotizadas de todo el mundo que cumplan con los requisitos preestablecidos por el índice bursátil, como prácticas de RSC (responsabilidad social corporativa) en medio ambiente, relaciones con los accionistas y derechos humanos, basados en los principios de inversión responsable.

Gases Efecto Invernadero (GEI) o Green House Gases (GHG)

Son aquellos gases cuya presencia en la atmósfera contribuyen al efecto invernadero. El más conocido es el CO² (dióxido de carbono), aunque también participan el metano (CH₄), óxido de nitrógeno (N₂O) y los gases fluorados.

Global Reporting Initiative (GRI)

Institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad para impulsar el cumplimiento de ciertas características como comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad.

Ingresos Core

Definición dada por Santander a la suma del margen financiero y las comisiones de uno o más segmentos de negocio.

ISO 14.001

Estándar internacional de sistemas de gestión ambiental para identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales de las empresas.

Leasing

Anglicismo que refiere a un contrato mediante el cual el arrendador traspasa el derecho a usar un bien a un arrendatario, a cambio del pago de rentas de arrendamiento durante un plazo determinado, al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado pagando un precio determinado, devolverlo o renovar el contrato.

Loan To Value (LTV)

Anglicismo, expresa la cantidad de un primer derecho de retención de hipoteca como porcentaje del total del valor de tasación de los bienes inmuebles.

Mark to Market

Anglicismo con el que se denomina el proceso de revalorización de todas las posiciones abiertas con los precios actuales del mercado. Estos nuevos precios determinan entonces los requisitos de margen.

Materialidad

Proceso establecido por el GRI para definir el contenido de las memorias de sostenibilidad. Abarca una amplia gama de actividades de levantamiento de información interna y externa para establecer cuáles son los aspectos más relevantes a incluir: los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien los que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

NEOCRm

Plataforma de manejo de las relaciones con los clientes o CRM por sus siglas en inglés (Customer Relationship Management), que consolida la información sobre el cliente y simplifica significativamente la manera de gestionar las carteras, agilizando la atención y facilitando la labor comercial

OCDE

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) es una entidad intergubernamental que reúne a 34 países comprometidos con las economías de mercado y con sistemas políticos democráticos, que en su conjunto representan el 80% del PIB mundial. El 7 de mayo de 2010 Chile se transformó en el primer país sudamericano en formar parte de esta organización.

ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) son fruto del acuerdo alcanzado por los Estados Miembros de las Naciones Unidas y se componen de una declaración, 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas. Los Estados Miembros han convenido en tratar de alcanzarlos para 2030, en un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Organizaciones del tercer sector

Conjunto de entidades (asociaciones, fundaciones, ONGs, etc.) que no son públicas ni tienen fines de lucro. Realizan proyectos de acción social o defienden intereses colectivos de cualquier tipo. Complementan los otros dos sectores: el público y privado.

Pacto Global

Instrumento de las Naciones Unidas, anunciado en 1999 por el secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial (Foro de Davos). Se inserta en la lista de iniciativas orientadas a prestar atención a la dimensión social de la globalización. Consta de Diez Principios, que abarcan las áreas de los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y el combate a la corrupción (mayores detalles en <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>).

Peer group

Anglicismo que significa grupo de pares, empleado para referirse a grupos de personas, empresas, agrupaciones, etc., con características e intereses similares.

POS

Siglas de "Point of Sale", sistema informático o electrónico micro computarizado que gestiona el proceso de pago con tarjetas de crédito y débito, mediante una interfaz accesible para los vendedores y compradores, que permite la creación e impresión del recibo o factura de venta.

Principios del Ecuador

Iniciativa internacional cuyos lineamientos guían a las instituciones financieras para determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de sus proyectos. En 2013 se lanzó la tercera versión (EPIII), que incluyeron con más énfasis los derechos humanos, cambio climático y transparencia.

Select

Definición dada por Banco Santander al segmento de clientes de rentas altas.

Sello ProPyme

Creado por el Ministerio de Economía en 2011 para reconocer a aquellas grandes empresas -con al menos un 5% de proveedores Pyme- que realicen los pagos de facturas a firmas de menor tamaño en un plazo máximo de treinta días.

Soft commodity

Commodity es un anglicismo que se refiere a un bien producido masivamente, o del cual existen grandes cantidades disponibles en la naturaleza. Los *soft commodities* son productos cultivados (no explotados), tales como el cacao, azúcar, café, algodón, jugo de naranja y granos como trigo o soja.

Spread

Se refiere a la diferencia entre dos tasas de interés.

Stakeholder

Anglicismo para denominar a los grupos de interés.

UF

Uno de los sistemas para expresar la reajustabilidad o el valor actualizado de una moneda, dependiendo de la inflación, autorizado por el Banco Central de Chile.

Volcker Rule

En español regla Volcker, es la propuesta de ley de reforma del sistema bancario que lanzó el gobierno del expresidente de los Estados Unidos Barack Obama en el año 2010 y recibe el nombre en honor a Paul Volcker, expresidente de la Reserva Federal (FED) de los Estados Unidos.

Workflow

Anglicismo con el que se alude al estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo. Incluye desde cómo se estructuran las tareas hasta cómo se hace seguimiento al cumplimiento de las mismas.



9

Información general

Identificación de la sociedad

Banco Santander-Chile fue constituido por escritura pública del 7 de septiembre de 1977, otorgada en la Notaría de Santiago a cargo de Alfredo Astaburuaga Gálvez, bajo la razón social de Banco de Santiago, y su funcionamiento fue autorizado por Resolución N° 118 del 27 de octubre de 1977, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF.

Los estatutos fueron aprobados por Resolución N° 103 del 22 de septiembre de 1977 de la SBIF. El extracto de los estatutos y la resolución que los aprobó fueron publicados en el Diario Oficial del 28 de septiembre de 1977 y se inscribieron a fojas 8825 N° 5017 del Registro de Comercio de 1977 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

El cambio de denominación o razón social del Banco de Santiago por Banco Santiago, conjuntamente con la fusión con el ex Banco O'Higgins, la disolución legal de éste y la calidad de sucesor legal o continuador legal del Banco Santiago de dicho ex banco, constan en la Resolución N° 6 de fecha 9 de enero de 1997 de la SBIF y de las publicaciones legales efectuadas en el Diario Oficial de fecha 11 de enero de 1997, que se encuentran debidamente protocolizadas bajo el N° 69, con fecha 13 de enero de 1997, en la notaría de Santiago de Andrés Rubio Flores.

Posteriormente, con fecha 18 de julio de 2002, se celebró la Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Santiago, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 19 de julio de 2002, en la notaría de Santiago de Nancy de la Fuente, en la cual se acordó la fusión del Banco Santander-Chile con el Banco Santiago, mediante la incorporación del primero a este último, adquiriendo este los activos y pasivos de aquel, y se acordó además la disolución anticipada del Banco

Santander-Chile y el cambio de nombre del Banco Santiago a Banco Santander-Chile. Dicho cambio fue autorizado por Resolución N°79 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, dictada con fecha 26 de julio del 2002, publicada en el Diario Oficial el día 1° de agosto de 2002 e inscrita a fojas 19.992, número 16.346 del año 2002, en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

Además de las reformas a los estatutos anteriormente enunciados, estos han sido modificados en diversas oportunidades, siendo la última modificación la acordada en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2007, cuya acta se redujo a escritura pública el 24 de mayo de 2007 en la notaría de Nancy de la Fuente Hernández. Esta reforma se aprobó por Resolución N° 61 del 6 de junio de 2007 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Un extracto de ella y de la resolución se publicaron en el Diario Oficial del 23 de junio de 2007 y se inscribieron en el Registro de Comercio de 2007 a fojas 24.064 N°17.563 del citado conservador. Por medio de esta última reforma el Banco Santander-Chile, de acuerdo con sus estatutos y a lo aprobado por la SBIF, también podrá usar los nombres Banco Santander Santiago o Santander Santiago o Banco Santander o Santander.

Junta ordinaria de accionistas

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril de 2016 se aprobó, entre otras materias, la proposición de distribuir un dividendo de \$ 1,78649813 por cada acción, correspondiente al 75% de las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre del año 2015. Asimismo, se aprobó que el 25% restante de las utilidades fuera destinado a incrementar las reservas del Banco.

Directorio

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril de 2016 se nombró en el cargo de directores y titulares a Ana Dorrego de Carlos y a Andreu Plaza López.

Remuneraciones

Conforme a lo resuelto por la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril del año 2016 a los directores se les pagó un honorario mensual. Durante el año se pagó con cargo al resultado del ejercicio por este concepto la suma de MM\$ 1.269. La remuneración total percibida por los gerentes y ejecutivos principales del Banco y sus filiales durante el ejercicio fue de MM\$ 51.594.

Los gerentes y ejecutivos del Banco y filiales tienen diseñados planes de compensación variable ligados a consecución de metas y objetivos, cuyo cumplimiento es evaluado en forma trimestral y/o anual. Adicionalmente existen planes de remuneración variable de carácter plurianual orientados a la retención y motivación de ejecutivos, y cuyo pago depende del grado de consecución de metas, tanto comunes como individuales, durante un horizonte temporal superior al año.

Actividades del Comité de Directores y Auditoría

Antecedentes

La Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas exige a las entidades que reúnen ciertas características contar con un comité de directores cuyas funciones también están establecidas en dicha ley.

Por su parte, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF, dispone por norma que los bancos deben contar con un comité de auditoría dependiente del Directorio, y precisa sus funciones a través de dicha normativa.

Adicionalmente, la Ley Sarbanes Oxley de los Estados Unidos exige que las sociedades que estén registradas en dicho país, como Banco Santander Chile, cuenten con un comité de auditoría.

La SBIF permitió a los bancos que los comités de directores y de auditoría pudiesen funcionar como una sola entidad, y Banco Santander Chile así lo decidió por acuerdo de su Directorio. Conforme a esto, los estatutos del Comité de Directores y Auditoría, aprobados en su oportunidad por el Directorio, contienen como funciones de este órgano la suma de tareas que la ley 18.046, la norma de la Superintendencia referida y las disposiciones de la ley Sarbanes Oxley, contienen sobre comités de auditoría.

Composición

De acuerdo a los Estatutos del Comité de Directores y Auditoría, este se integra con tres directores que tengan las condiciones de independencia suficientes. Durante el comienzo del ejercicio 2016 han sido los miembros del Comité Marco Colodro Hadjes, Presidente, Víctor Arbulú Crousillat, Vicepresidente y Orlando Poblete Iturrate, Vicepresidente. Y ha actuado como Secretario el director Juan Pedro Santa María Pérez.

En marzo de 2016 renunció Víctor Arbulú Crousillat a su cargo de director del Banco y consecuentemente quedó vacante su cargo en el Comité de Directores y Auditoría por lo que el Directorio designó en su reemplazo, para abril de 2016, al director Mauricio Larraín Garcés.

El Comité se ha reunido durante el ejercicio 2016 en 12 oportunidades, sesiones que normalmente duran un promedio de tres horas y que se realizan en fecha anterior a la sesión del Directorio por lo que, en esta última, se hace un resumen al Directorio de los temas abordados en el Comité, sin perjuicio del envío posterior a los directores de las actas del Comité una vez aprobadas.

Temas abordados en el ejercicio 2016

Auditoría Interna

La unidad de Auditoría Interna del Banco tiene dependencia del Comité y en virtud de ello el programa de trabajo del año fue propuesto y sancionado al inicio del año, haciéndose seguimiento de los trabajos

planificados en cada sesión. Cabe señalar que el programa se ha cumplido totalmente al término del año.

A su vez, en cada sesión ordinaria, el director de la unidad explica detalladamente todos y cada uno de los informes de auditoría emitidos, resumiendo las conclusiones y normalmente, calificando la unidad o el proceso auditado, con su correspondiente rating. También informa sobre el estado de cumplimiento de las recomendaciones que efectúa el Comité y hace seguimiento de su progreso.

Audidores Externos

Al Comité le corresponde proponer al Directorio la designación de la firma auditora externa para cada ejercicio. A su vez, el Directorio formula una propuesta a la Junta Ordinaria de Accionistas, la que en definitiva hace la designación. El Comité propuso para los estados financieros del ejercicio 2016 a la firma PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada. Dicha firma fue la elegida por la Junta de Accionistas. Sin perjuicio de ello, Deloitte, Auditores y Consultores Limitada asistió al Comité hasta finalizar su labor respecto al cumplimiento de los estados financieros del Banco y filiales - ejercicio 2015. Paralelamente a ello, el Comité ha mantenido reuniones con PwC, comenzando por recibir y analizar con sus representantes, el programa de trabajo del año. La firma auditora se pronuncia sobre los estados financieros del Banco y filiales e informa además sobre la situación de control interno, las observaciones que la firma auditora hace en su informe final dan motivo a un estricto seguimiento monitoreado por el Comité mes a mes y al cierre del año todas ellas se han cumplido.

Estados financieros y control interno

Una de las funciones más importantes del Comité es conocer, analizar y pronunciarse sobre los estados financieros del Banco y la situación de control interno y en particular de la suficiencia de provisiones. Esto implica tanto los estados financieros intermedios como los estados definitivos con ocasión del cierre del ejercicio. Considerando que el Banco está registrado en los Estados

Unidos, debe también emitirse el documento denominado 20-F que se presenta a las autoridades de ese país ya que contiene la información financiera del Banco al cierre del año. Para dicho efecto, el Banco debe emitir la certificación del Control Interno de Reporte Financiero. Todo ello es también revisado por el Comité.

En cuanto al Control Interno, durante el ejercicio el Comité recibe de la gerencia responsable, información de avance de los distintos procesos que concluyen en la afirmación sustentada metodológicamente, que el control interno en el Banco es satisfactorio.

Seguimiento de auditorías de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

El Comité hace un seguimiento permanente del avance y cumplimiento oportuno de todas las recomendaciones que la autoridad fiscalizadora deja como resultado de sus visitas anuales. Para ello recibe un informe mensual de parte de la gerencia a cargo de la coordinación con las distintas áreas responsables. En caso que a su juicio alguna observación tenga relevancia y no esté progresando adecuadamente a su implementación, se hace presente a la Administración el tema a fin de que se avance en él.

Operaciones con partes relacionadas

Una de las tareas que la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas entrega al Comité de Directores es pronunciarse sobre las operaciones que el Banco realiza con empresas o personas que tengan vinculación por propiedad o por gestión, en los términos que la ley define. El objeto de este análisis es que tales negocios se hagan en condiciones de mercado, es decir, que los términos convenidos sean justos. El Comité ha dedicado bastante tiempo al análisis de estas operaciones, particularmente en contratos de servicios tecnológicos para el Banco, los que el Grupo Santander provee a través de entidades profesionales especializadas logrando así una tecnología no sólo homogénea sino de nivel internacional y procurando, además, la mejor seguridad

posible. El Comité, en cada operación que se le presenta, exige una explicación razonada y profesional sobre la misma y en especial, pide antecedentes objetivos respecto de los valores a pagarse por el servicio solicitado. Asimismo, periódicamente la Gerencia de Tecnología debe informar sobre los presupuestos tecnológicos, su cumplimiento y el resultado, explicando eventuales diferencias, si las hubiere.

Los contratos son presentados al Directorio del Banco para que, si lo estima, sean aprobados, y para ello el Presidente del Comité formalmente deja constancia que el Comité les ha prestado su aprobación.

Cumplimiento y blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo

Durante el ejercicio el Comité ha recibido información de la Gerencia de Cumplimiento y ha analizado los aspectos principales que han sido materia del Comité de Cumplimiento Normativo, donde se revisan las normas aplicables o que afectan al Banco, las eventuales sanciones que alguna autoridad pudiera aplicarle, el cumplimiento de los códigos de conducta, etc. Asimismo, igual información y análisis se ha hecho del sistema de prevención de blanqueo de capitales, tema cuyo funcionamiento se sustenta actualmente a través de una herramienta informática de gran nivel denominada NORKOM.

Vinculadas a las materias de Cumplimiento, el Comité ha estado monitoreando los aspectos normativos que inciden en reglas de los Estados Unidos: FATCA y Volcker Rule. Estos temas, que afectan a la mayoría de los bancos por sus relaciones comerciales y financieras con esa nación, han obligado a desarrollar sistemas de control complejos y a capacitar a operadores a fin de cumplir con tales regulaciones.

Buzón Confidencial del Comité de Directores y Auditoría

El Comité pone a disposición de los empleados del Banco un sistema de comunicación que es confidencial, y por medio del cual ellos pueden dirigirse directamente con el Comité para darle a conocer situaciones irregulares, conflictivas o potencialmente peligrosas. Si bien el Comité

recibe regularmente muchas comunicaciones que son motivo de investigación y de diferentes soluciones, en el propósito de darle aún más privacidad al sistema, se implementó, de cara a la organización, un nuevo Buzón de Denuncias administrado por un proveedor externo líder en estas materias a nivel internacional, iniciativa que se concretó en torno a un plan de difusión para asegurar el éxito del proyecto.

Procesos judiciales que pueden afectar al Banco

Trimestralmente el Comité recibe una completa información del estado de los juicios que afectan al Banco. La Fiscalía explica aquellos asuntos que pueden ser más riesgosos, así como las eventuales provisiones que conviene hacer para enfrentar un resultado adverso. En razón de la relevancia que cada día reviste el riesgo reputacional para el Banco, la Fiscalía ha dividido cada presentación de juicios por cuantía y riesgo reputacional. Esta información incluye cualquier asunto tanto en Santiago como en regiones y su correspondiente estado procesal.

Factores de riesgo

Dado el giro bancario de la empresa, existen algunos factores de riesgo que podrían afectar a la Institución. Entre ellos_

Economía chilena

Debido a que una parte sustancial de los clientes opera en Chile, un cambio adverso en la economía local podría tener un efecto negativo sobre los resultados y condición financiera de la entidad en materia de morosidad de la cartera y crecimiento. Es importante precisar que el riesgo crediticio de los bancos es fiscalizado por la SBIF. El Banco también cuenta con un Área de Riesgos de Crédito, que ha desarrollado normas y pautas estrictas y conservadoras para minimizar un posible impacto sobre la organización si llega a producirse un alza en la morosidad a raíz de un cambio adverso en el rumbo de la economía.

Esta área es completamente independiente de las áreas comerciales, con un control sobre los créditos desde el proceso de admisión. Asimismo, el Banco posee una sección de vigilancia especial para detectar tempranamente algún deterioro y efectuar un correcto seguimiento de la cartera de créditos.

Finalmente, si se diera el caso, el Banco cuenta con mecanismos para la recuperación de créditos morosos y castigados.

Riesgos de mercado

Debido a su giro bancario, la empresa está expuesta a los riesgos de mercado, que se definen como los efectos sobre la condición financiera del banco producto de fluctuaciones significativas en las tasas de interés, inflación y tipo de cambio. El Banco cuenta con un área especializada en minimizar estos riesgos con límites sobre las posiciones netas en moneda extranjera, UF y pesos nominales y otros modelos que miden la sensibilidad del Banco a fluctuaciones en el tipo de cambio y tasas de interés.

Estos límites son revisados quincenalmente por miembros del Directorio y la alta administración del Banco en un comité especializado y su medición es efectuada por un área independiente de las divisiones comerciales. Además, el Banco ha implantado sistemas de alertas y planes de acción en la eventualidad de que se sobrepasen algunos de los límites internos o regulatorios.

Finalmente, existen normas en la Ley General de Bancos y del Banco Central que limitan la exposición de los bancos a estos factores.

Acontecimientos en otros países

El precio de los activos en Chile, incluyendo a los bancos, está influenciado hasta cierto punto por eventos económicos, políticos y sociales en otros países de Latinoamérica, Estados Unidos y las economías grandes de Asia y Europa. Esto debido a los efectos indirectos sobre el ritmo de crecimiento de la economía local, las empresas locales que invierten en esos países y, por ende, sobre la condición financiera del Banco.

Restricciones al giro bancario o cambios en las regulaciones bancarias

La industria bancaria chilena, como ocurre en los principales países desarrollados, se encuentra altamente regulada. En particular, la industria bancaria local está sujeta a las regulaciones y normas impuestas por la Ley General de Bancos, por la Ley de Sociedades Anónimas, la SBF y el Banco Central. Por lo tanto, futuros cambios a estas leyes o nuevas normas impuestas por estos organismos podrían tener un efecto adverso sobre la condición financiera de la empresa o restringir la entrada a nuevas líneas de negocios.

Riesgos asociados al negocio bancario

El Banco ha tendido a orientarse más hacia la banca *retail* o minorista, dado que es en esos negocios donde se obtienen las mejores rentabilidades. De este modo, aproximadamente el 66,0% de las colocaciones del Banco corresponden a individuos y Pymes. Nuestra actual estrategia de negocios apunta a crecer en forma selectiva en rentas de dichos segmentos. Por esta razón es dable esperar que los actuales niveles de cartera vencida y castigos tiendan a crecer en el futuro.

La estrategia de negocios del Banco tiene una estrecha vinculación con la situación económica global y local, por tanto, va adaptándose a los cambios en el entorno de manera de permitir al Banco beneficiarse de las oportunidades de negocios que puedan surgir, así como resguardarse de las potenciales amenazas.

Otro aspecto importante a considerar es el incremento en la competencia de actores no bancarios, la que se ha dado con mayor evidencia en los créditos de consumo. Es así como grandes tiendas y supermercados, entre otros, han aumentado su presencia en dicho negocio, el que a todas luces debería seguir creciendo. Por esta razón creemos que la consolidación de la industria dará paso a competidores cada vez más relevantes.

Otros riesgos operacionales

El Banco, como cualquier organización grande, está expuesto a variados riesgos de tipo operacional, incluyendo fraudes, fallas en controles internos, pérdida o incorrecta manipulación de documentos, fallas en los sistemas de información, errores de empleados, etc. Es importante destacar que, para minimizar estos riesgos operacionales, el Banco cuenta con un área especializada, la Gerencia de Riesgo Operacional, y con el apoyo de Auditoría Interna que actúa en forma independiente y reporta directamente al Comité de Directores y Auditoría.

Utilidad Atribuible a Tenedores Patrimoniales

Tal como se señala en los estados financieros la Utilidad Atribuible a Tenedores Patrimoniales del Banco corresponde a la suma MM\$ 472.351.

Política de dividendos

La política de dividendos del Banco es repartir al menos un 30,0% de las utilidades del ejercicio, conforme a la norma vigente sobre dividendos dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos.

Hechos esenciales

Durante el ejercicio 2016, Banco Santander-Chile informó como hechos esenciales los siguientes:

1. Con fecha 16 de marzo de 2016 se informa que en sesión ordinaria del Directorio de Banco Santander-Chile, celebrada el 15 de marzo el director Víctor Arbulú Crousillat renunció a su cargo de director titular. En atención a la renuncia informada y a la vacancia dejada en su momento por Lisandro Serrano Spoerer, el Directorio nombró como directores titulares a Andreu Plaza López y a Ana Dorrego de Carlos. Asimismo se informa que con motivo de la renuncia de Víctor Arbulú Crousillat, ha sido designado como miembro del Comité de Directores y Auditoría, y en su reemplazo, Mauricio Larraín Garcés.



2. Con fecha 16 de marzo de 2016 se informa que en su sesión ordinaria de 15 de marzo de 2016 el Directorio acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el 26 de abril de 2016, lo anterior con el objeto de tratar, entre otras materias, la proposición de distribuir un dividendo de \$ 1,42919851 por acción, correspondiente al 60% de las utilidades del ejercicio 2015 y destinar el 40% restante a incrementar las reservas del Banco.
3. Con fecha 1 de abril se informa que, en sesión extraordinaria de Directorio del 31 de marzo, el Directorio, en relación con el hecho esencial informado el 16 de marzo, sobre proposición de reparto de dividendo, acordó en su reemplazo proponer a la Junta Ordinaria convocada para el 26 de abril que el dividendo a distribuir fuere de \$ 1,78649813 por acción, correspondiente al 75% de las utilidades del ejercicio 2015 y destinar el 25% restante a incrementar las reservas del Banco.
4. Con fecha 27 de abril se informa que en Junta Ordinaria de Accionistas de Banco Santander-Chile, celebrada el 26 de abril de 2016, se procedió al nombramiento definitivo de los directores titulares Ana Dorrego de Carlos y Andreu Plaza López, quienes habían sido designados previamente por el Directorio. Del mismo modo, se informa que la Junta acordó el reparto de un dividendo de \$ 1,78649813 por acción y designar a la firma PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada, como auditores externos del Banco y sus filiales para el ejercicio 2016.
5. Con fecha 20 de diciembre se informa que en sesión de directorio del mismo día el Directorio resolvió convocar a Junta Extraordinaria de Accionistas, para ser celebrada el 9 de enero de 2017, a fin de tratar las siguientes materias:
 - a. Modificar el nombre o razón social del Banco, sólo en el sentido de eliminar la posibilidad de usar los nombres Banco Santander Santiago o Santander Santiago;
 - b. Disminuir el número de directores titulares de once a nueve miembros, manteniéndose los dos directores suplentes; y la modificación consecencial de otras cláusulas estatutarias relacionadas, proponiéndose que los actuales directores continúen en sus cargos hasta la próxima elección de Directorio conforme lo señalado en los estatutos sociales;
 - c. Actualizar el capital social establecido en los estatutos de acuerdo con la revalorización del capital propio producida entre el 1° de enero de 2002 y el 31 de diciembre de 2008;
 - d. Supresión de cláusulas estatutarias transitorias que ya han producido todos sus efectos;
 - e. Modificar otros aspectos de los estatutos para adecuarlos a las normas legales vigentes;
 - f. Considerando las modificaciones de los números anteriores, aprobar un texto refundido actualizado de los estatutos sociales del Banco;
 - g. Dar cuenta de las operaciones a que se refiere el Título XVI de la Ley 18.046, sobre Sociedades Anónimas, y
 - h. Adoptar los demás acuerdos y otorgamiento de poderes que fueren necesarios para cumplir y llevar a efecto los acuerdos que se adopten en esta Junta.

Operaciones con partes relacionadas comunicadas como hechos esenciales

Las operaciones con partes relacionadas corresponden principalmente a contratos de tecnología con Isban España, Produban México, Produban España, Produban Brasil e Isban México, para el mantenimiento de los sistemas del Banco y para el desarrollo de ciertos aplicativos. El Grupo Santander tiene una arquitectura y plataformas informáticas comunes para toda la organización a nivel mundial y regional, lo que permite contar con sinergias y con mayor seguridad en el desarrollo de productos, en la mantención de los sistemas y en el procesamiento de los datos. Todos los contratos con estas empresas son revisados por el Comité de Directores y Auditoría, el que vela porque se hagan en condiciones justas para las partes. Para ello, cuenta con informes de las áreas especializadas del Banco y también de entidades independientes y con asesorías externas contratadas por el propio Comité.

1. Los principales servicios contratados con estas “fábricas” del Grupo son los siguientes:
 - a. Con fecha 20 de enero se informa que en sesión del Directorio de fecha 19 de enero de 2016, el Directorio aprobó la celebración de las siguientes operaciones:
 - Con la sociedad Produban México, contrato de servicios para atender las necesidades de implantación de la plataforma de Procesos (BankSphere);
 - Con la sociedad Isban España, contrato para el plan de sistemas de partidas de gestión local, para enriquecer el sistema MIS V2.0 con nuevas funcionalidades; contrato de servicios profesionales para la gestión documental del conjunto de normas y técnicas que permiten administrar el flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo; contrato de servicios profesionales para el desarrollo de la Fase II del Proyecto Corporativo de Pagos, para dotar al banco de un motor de pagos robusto y que sea utilizado por múltiples canales.
 - b. Con fecha 16 de marzo se informa que en sesión del Directorio de fecha 15 de marzo de 2016, el directorio, aprobó la celebración de las siguientes operaciones:
 - Con Produban España, contrato de prestación de servicios tecnológicos denominado Big Data; contrato para diccionario de RDA y contrato para ampliación, almacenamiento Tallyman.
 - Con Isban España, contrato de prestación de servicios tecnológicos para sistema corporativo de pagos de abono en divisa; contrato para App segmentada; contrato para ATM depositario validación depósitos; contrato para micro pagos en App móvil; contrato para RDA análisis riesgo de mercado, contrato para servicios implementación Tallyman; contrato para inversión y rescates FFMM y App móvil y contrato para RDA Norkom.
 - c. Con fecha 22 de junio se informa que en sesión del Directorio de fecha 21 de junio de 2016, el Directorio aprobó la celebración de las siguientes operaciones:
 - Con la sociedad Produban Brasil, contrato de gestión de servicio para Ampliación Ambiente SAS, Implantación Police Auditor, Migración Security Operation Center a Produban Brasil e Implantación Herramienta Moodys.
 - Con la sociedad Isban España, contrato para Alertas KYC on Line y Batch, Nuevo Flujo Rendiciones en Confirming Global, Avance en Cuotas App móvil, Proyecto RDA, Proyecto Renta Fija Multimoneda Tesorería, Proyecto Vale Vista Empresa, Proyecto Controles de Calidad MIS, Proyecto Modelo Intercambio Conciliación Contable e Ingreso Reclamos y Seguimiento por la App.
 - d. Con fecha 30 de septiembre se informa que en sesión del Directorio de fecha 29 de septiembre de 2016, el Directorio aprobó las siguientes operaciones:
 - Con la sociedad Isban España, contrato de prestación de servicios para “Soporte Tallyman”, “Soporte ATM Depositario”, “Transferencias de App en Actimize” e “Interfaz a Micro Coberturas”.
 - Con la sociedad Produban España, contrato de prestación de servicios para la implementación reemplazo de la grabación de audio en VOX Cuatro.Tres con la sociedad Produban Brasil, contrato de prestación de servicios para “Monitoreo ATM Depositario”.
 - e. Con fecha 20 de octubre se informa que en sesión del Directorio de fecha 18 de octubre de 2016, el Directorio aprobó las siguientes operaciones:
 - Con la sociedad Isban España, contrato de prestación de servicios para Mejoras Abonos Masivos Sistemas de Pagos, Proyecto EMIR, Proyecto Renta Fija Multimoneda y App Personas-Buzón Público.
 - f. Con fecha 16 de noviembre se informa que en sesión del Directorio de fecha 15 de noviembre de 2016, el Directorio aprobó las siguientes operaciones:
 - Con la sociedad Produban España, contrato de prestación de servicios para la Migración Swift desde Produban México a España, y Mejora Infraestructura BIG DATA.
 - Con la sociedad Produban Brasil, contrato de prestación de servicios para la Implementación de herramienta prevención “Ataques Preventivos Avanzados”.
 - Con Isban España, contrato de prestación de servicios tecnológicos para el desarrollo de los Proyectos App, Automatización flujo Bloomberg a Murex y Buzón Virtual-Certificados en Línea.
 - Con la sociedad Isban México, contrato de prestación de servicios para el desarrollo tecnológico relativo al proceso de Carga de Campañas y Triggers.



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	
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	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.
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 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.
-----	---	--	--	--------------------------------------

**ESTADOS
FINANCIEROS
2016**



Informe del Auditor Independiente

Señores Accionistas y Directores Banco Santander Chile

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros consolidados adjuntos de Banco Santander Chile y afiliadas, que comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y las correspondientes notas a los estados financieros consolidados.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con las normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros consolidados que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados a base de nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad de que los estados financieros consolidados están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros consolidados ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas

efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Banco Santander Chile y afiliadas al 31 de diciembre de 2016, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con las normas contables e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Otros asuntos

Los estados financieros consolidados de Banco Santander Chile y afiliadas por el año terminado al 31 de diciembre de 2015 fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 18 de enero de 2016. Dicho informe contenía un párrafo de énfasis por la constitución de provisiones adicionales sobre la cartera de colocaciones, de acuerdo a lo establecido en el capítulo B-1 del compendio de normas contables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Febrero 26, 2017
Santiago, Chile

Roberto J. Villanueva B.
RUT: 7.060.344-6

CONTENIDO

Estados Financieros Consolidados

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO	6
ESTADOS DEL RESULTADO CONSOLIDADO DEL PERIODO	7
ESTADOS DE OTRO RESULTADO INTEGRAL CONSOLIDADO DEL PERIODO	8
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO	9
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO	10

Notas a los Estados Financieros Consolidados

NOTA N°01 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS	12
NOTA N°02 HECHOS RELEVANTES	44
NOTA N°03 SEGMENTOS DE NEGOCIO	48
NOTA N°04 EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	51
NOTA N°05 INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN	52
NOTA N°06 OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRESTAMOS DE VALORES	53
NOTA N°07 CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES	56
NOTA N°08 ADEUDADO POR BANCOS	63
NOTA N°09 CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES	64
NOTA N°10 INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLES PARA LA VENTA	71
NOTA N°11 INVERSIONES EN SOCIEDADES	75
NOTA N°12 INTANGIBLES	77
NOTA N°13 ACTIVO FIJO	79
NOTA N°14 IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS	82
NOTA N°15 OTROS ACTIVOS	87
NOTA N°16 DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES	88
NOTA N°17 OBLIGACIONES CON BANCOS	89
NOTA N°18 INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES	92
NOTA N°19 VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS	99
NOTA N°20 PROVISIONES	101
NOTA N°21 OTROS PASIVOS	103
NOTA N°22 CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS	104
NOTA N°23 PATRIMONIO	106
NOTA N°24 REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA)	109
NOTA N°25 INTERES NO CONTROLADOR (MINORITARIOS)	111
NOTA N°26 INTERESES Y REAJUSTES	114
NOTA N°27 COMISIONES	116
NOTA N°28 RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS	117
NOTA N°29 RESULTADO NETO DE CAMBIO	118
NOTA N°30 PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO	119
NOTA N°31 REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL	120
NOTA N°32 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	121
NOTA N°33 DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS	122
NOTA N°34 OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES	123
NOTA N°35 OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS	124
NOTA N°36 PLANES DE PENSIONES	128
NOTA N°37 VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS	131
NOTA N°38 ADMINISTRACION DE RIESGOS	138
NOTA N°39 HECHOS POSTERIORES	152

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO

	NOTA	Al 31 de diciembre de	
		2016 MM\$	2015 MM\$
ACTIVOS			
Efectivo y depósitos en bancos	4	2.279.389	2.064.806
Operaciones con liquidación en curso	4	495.283	724.521
Instrumentos para negociación	5	396.987	324.271
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	6	6.736	2.463
Contratos de derivados financieros	7	2.500.782	3.205.926
Adeudado por bancos	8	272.635	10.861
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	9	26.113.485	24.535.201
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	10	3.388.906	2.044.411
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento		-	-
Inversiones en sociedades	11	23.780	20.309
Intangibles	12	58.085	51.137
Activo fijo	13	257.379	240.659
Impuestos corrientes	14	-	-
Impuestos diferidos	14	372.699	331.714
Otros activos	15	840.499	1.097.826
TOTAL ACTIVOS		37.006.645	34.654.105
PASIVOS			
Depósitos y otras obligaciones a la vista	16	7.539.315	7.356.121
Operaciones con liquidación en curso	4	288.473	462.157
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	6	212.437	143.689
Depósitos y otras captaciones a plazo	16	13.151.709	12.182.767
Contratos de derivados financieros	7	2.292.161	2.862.606
Obligaciones con bancos	17	1.916.368	1.307.574
Instrumentos de deuda emitidos	18	7.326.372	5.957.095
Otras obligaciones financieras	18	240.016	220.527
Impuestos corrientes	14	29.294	17.796
Impuestos diferidos	14	7.686	3.906
Provisiones	20	308.982	329.118
Otros pasivos	21	795.785	1.045.869
TOTAL PASIVOS		34.108.598	31.889.225
PATRIMONIO			
Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:		2.868.706	2.734.699
Capital	23	891.303	891.303
Reservas	23	1.640.112	1.527.893
Cuentas de valoración	23	6.640	1.288
Utilidades retenidas		330.651	314.215
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores		-	-
Utilidad del ejercicio		472.351	448.878
Menos: Provisión para dividendos mínimos	23	(141.700)	(134.663)
Interés no controlador	25	29.341	30.181
TOTAL PATRIMONIO		2.898.047	2.764.880
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		37.006.645	34.654.105

Las notas adjuntas N°1 a 39 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DEL RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO
 Por los ejercicios terminados el

	NOTA	31 de diciembre de	
		2016 MM\$	2015 MM\$
RESULTADOS OPERACIONALES			
Ingresos por intereses y reajustes	26	2.137.044	2.085.988
Gastos por intereses y reajustes	26	(855.678)	(830.782)
Ingreso neto por intereses y reajustes		1.281.366	1.255.206
Ingresos por comisiones	27	431.184	402.900
Gastos por comisiones	27	(176.760)	(165.273)
Ingreso neto por comisiones		254.424	237.627
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	28	(367.034)	(457.897)
Utilidad (pérdida) de cambio neta	29	507.392	603.396
Otros ingresos operacionales	34	18.299	15.642
Total ingresos operacionales		1.694.447	1.653.974
Provisiones por riesgo de crédito	30	(343.286)	(413.694)
INGRESO OPERACIONAL NETO		1.351.161	1.240.280
Remuneraciones y gastos del personal	31	(395.133)	(387.063)
Gastos de administración	32	(226.413)	(220.531)
Depreciaciones y amortizaciones	33	(65.359)	(53.614)
Deterioro	33	(234)	(21)
Otros gastos operacionales	34	(85.198)	(54.197)
Total gastos operacionales		(772.337)	(715.426)
RESULTADO OPERACIONAL		578.824	524.854
Resultado por inversiones en sociedades	11	3.012	2.588
Resultado antes de impuesto a la renta		581.836	527.442
Impuesto a la renta	14	(107.120)	(75.301)
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		474.716	452.141
Atribuible a:			
Tenedores patrimoniales del Banco		472.351	448.878
Interés no controlador	25	2.365	3.263
Utilidad por acción atribuible a tenedores patrimoniales del Banco: (expresada en pesos)			
Utilidad básica	23	2,507	2,382
Utilidad diluida	23	2,507	2,382

Las notas adjuntas N°1 a 39 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE OTRO RESULTADO INTEGRAL CONSOLIDADO DEL EJERCICIO

Por los ejercicios terminados el

	NOTA	31 de diciembre de	
		2016 MM\$	2015 MM\$
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		474.716	452.141
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO			
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	10	14.468	(28.777)
Coberturas de flujo de efectivo	23	(6.338)	(2.099)
Otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio, antes de impuesto		8.130	(30.876)
Impuesto a la renta relacionado con otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio	14	(1.975)	6.462
Total de otros resultados integrales que se reclasificarán al resultado del ejercicio		6.155	(24.414)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL EJERCICIO		-	-
TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES CONSOLIDADOS DEL EJERCICIO		480.871	427.727
Atribuible a :			
Tenedores patrimoniales del Banco		477.703	424.566
Interés no controlador	25	3.168	3.161

Las notas adjuntas N°1 a 39 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO
 Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015

	RESERVAS			CUENTAS DE VALORACION			UTILIDADES RETENIDAS			Total atribuible a tenedores patrimoniales MMS	Interés no controlador MMS	Total Patrimonio MMS
	Capital MMS	Reservas y otras utilidades retenidas MMS	Fusión de sociedades bajo control común MMS	Instrumentos de Inversión disponibles para la venta MMS	Coberturas de flujo de efectivo MMS	Impuesto a la renta MMS	Utilidades retenidas de ejercicios anteriores MMS	Utilidades del ejercicio MMS	Provisión para dividendo mínimo MMS			
Saldos al 31 de diciembre de 2014	891.303	1.309.985	(2.224)	21.680	10.725	(6.805)	-	550.331	(165.099)	2.609.896	33.083	2.642.979
Distribución resultado ejercicio anterior	-	-	-	-	-	-	550.331	(550.331)	-	-	-	-
Saldos al 1 de enero de 2015	891.303	1.309.985	(2.224)	21.680	10.725	(6.805)	550.331	-	(165.099)	2.609.896	33.083	2.642.979
Aumento o disminución de capital y reservas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transacciones con acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos/retiros realizados	-	-	-	-	-	-	(330.199)	-	165.099	(165.100)	-	(165.100)
Otros movimientos patrimoniales	-	220.132	-	-	-	-	(220.132)	-	-	-	(6.063)	(6.063)
Provisiones para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	(134.663)	(134.663)	-	(134.663)
Subtotales	-	220.132	-	-	-	-	(550.331)	-	30.436	(299.763)	(6.063)	(305.826)
Otros resultados integrales	-	-	-	(28.645)	(2.099)	6.432	-	-	-	(24.312)	(102)	(24.414)
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	448.878	-	448.878	3.263	452.141
Subtotales	-	-	-	(28.645)	(2.099)	6.432	-	448.878	-	424.566	3.161	427.727
Patrimonio al 31 de diciembre de 2015	891.303	1.530.117	(2.224)	(6.965)	8.626	(373)	-	448.878	(134.663)	2.734.699	30.181	2.764.880
Patrimonio al 31 de diciembre de 2015	891.303	1.530.117	(2.224)	(6.965)	8.626	(373)	-	448.878	(134.663)	2.734.699	30.181	2.764.880
Distribución resultado ejercicio anterior	-	-	-	-	-	-	448.878	(448.878)	-	-	-	-
Saldos al 1 de enero de 2016	891.303	1.530.117	(2.224)	(6.965)	8.626	(373)	448.878	-	(134.663)	2.734.699	30.181	2.764.880
Aumento o disminución de capital y reservas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transacciones con acciones propias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos/retiros realizados	-	-	-	-	-	-	(336.659)	-	134.663	(201.996)	-	(201.996)
Otros movimientos patrimoniales (*)	-	112.219	-	-	-	-	(112.219)	-	-	-	(4.008)	(4.008)
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-	-	-	(141.700)	(141.700)	-	(141.700)
Subtotales	-	112.219	-	-	-	-	(448.878)	-	(7.037)	(343.696)	(4.008)	(347.704)
Otros resultados integrales	-	-	-	13.414	(6.338)	(1.724)	-	-	-	5.352	803	6.155
Resultado del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	472.351	-	472.351	2.365	474.716
Subtotales	-	-	-	13.414	(6.338)	(1.724)	-	472.351	-	477.703	3.168	480.871
Saldos al 31 de diciembre de 2016	891.303	1.642.336	(2.224)	6.449	2.288	(2.097)	-	472.351	(141.700)	2.868.706	29.341	2.898.047

(*)Ver Nota 1 letra b), para interés no controlador.

Periodo	Resultado atribuible a tenedores patrimoniales MMS	Destinado a reservas MMS	Destinado a dividendos MMS	Porcentaje distribuido %	N° de acciones	Dividendo por acción (en pesos)
Año 2015 (Junta Accionistas abril 2016)	448.878	112.219	336.659	75	188.446.126.794	1,787
Año 2014 (Junta Accionistas abril 2015)	550.331	220.132	330.199	60	188.446.126.794	1,752

Las notas adjuntas N°1 a 39 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO
 Por los ejercicios terminados el

	NOTA	31 de diciembre de	
		2016 MM\$	2015 MM\$
A – FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:			
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO		474.716	452.141
Cargos (abonos) a resultados que no significan movimiento de efectivo		(1.079.258)	(959.238)
Depreciaciones y amortizaciones	33	65.359	53.614
Deterioro de activo fijo e intangibles	33	234	21
Provisiones por activos riesgosos	30	421.584	481.834
Provisión ajuste a valor de mercado de inversiones		(2.682)	(3.001)
Utilidad por inversiones en sociedades	11	(3.012)	(2.588)
Utilidad en venta de bienes recibidos en pago	34	(13.535)	(11.658)
Provisiones por bienes recibidos en pago	34	9.246	7.803
Utilidad en venta de sociedades controladas	11	-	-
Utilidad en venta de activos fijos	34	(2.017)	(397)
Castigo de bienes recibidos en pago	34	15.423	9.327
Ingresos netos por intereses	26	(1.281.366)	(1.255.206)
Ingresos netos comisiones	27	(254.424)	(237.627)
Otros cargos (abonos) a resultado que no significan movimientos de efectivo		5.112	45.406
Cambios en los activos y pasivos por impuestos diferidos	14	(39.180)	(46.766)
Aumento/disminución de activos y pasivos de operación		1.356.832	1.205.290
Disminución (aumento) de créditos y cuentas por cobrar a clientes		(1.643.744)	(2.083.854)
Disminución (aumento) de inversiones financieras		(1.417.211)	(57.731)
Disminución (aumento) por contratos de retrocompra (activos)		(4.273)	2.463
Disminución (aumento) de adeudados por bancos		(261.774)	(1.057)
Disminución (aumento) de bienes recibidos o adjudicados en pago		18.238	4.157
Aumento de acreedores en cuentas corrientes		268.695	744.863
Aumento (disminución) de depósitos y otras captaciones a plazo		968.942	1.768.827
Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del país		365.436	(66.006)
Aumento (disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo		(85.502)	130.763
Aumento (disminución) de obligaciones con bancos del exterior		243.355	142.069
Aumento (disminución) de obligaciones con el Banco Central de Chile		3	(90)
Aumento (disminución) por contratos de retrocompra (pasivos)		68.748	(248.437)
Aumento (disminución) por otras obligaciones financieras		19.489	15.402
Aumento neto de otros activos y pasivos		263.937	(1.254.822)
Rescate de letras de crédito		(16.606)	(26.720)
Emisión de bonos hipotecarios		-	-
Emisión de bonos corrientes		3.537.855	878.389
Rescate de bonos hipotecarios y pago de intereses		(5.492)	(5.343)
Rescate de bonos corrientes y pago de intereses		(2.499.271)	(231.972)
Intereses y reajustes percibidos		2.137.044	2.093.028
Intereses y reajustes pagados		(855.678)	(836.544)
Dividendos recibidos de inversiones en sociedades	11	217	278
Comisiones percibidas	27	431.184	402.900
Comisiones pagadas	27	(176.760)	(165.273)
Total flujos generados (utilizados) en actividades operacionales		752.290	698.193

Las notas adjuntas N°1 a 39 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Banco Santander Chile y Afiliadas
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO
 Por los ejercicios terminados el

	NOTA	31 de diciembre de	
		2016 MM\$	2015 MM\$
B – FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSION:			
Adquisiciones de activos fijos	13	(62.356)	(65.111)
Enajenaciones de activos fijos	13	560	121
Adquisiciones de inversiones en sociedades	11	(1.123)	(302)
Enajenaciones de inversiones en sociedades		-	-
Adquisiciones de activos intangibles	12	(27.281)	(27.573)
Total flujos generados (utilizados) en actividades de inversión		(90.200)	(92.865)
C – FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:			
Originados por actividades de financiamiento de tenedores patrimoniales		(352.494)	(340.596)
Aumento de otras obligaciones		-	-
Emisión bonos subordinados		-	-
Rescate de bonos subordinados y pago de intereses		(12.128)	(10.397)
Dividendos pagados		(336.659)	(330.199)
Originados por actividades de financiamiento del interés no controlador		-	-
Dividendos y/o retiros pagados		(4.008)	-
Total flujos utilizados en actividades de financiamiento		(352.795)	(340.596)
D – VARIACION EFECTIVO Y EFECTIVO EQUIVALENTE DURANTE EL EJERCICIO		309.295	264.732
E – EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPO DE CAMBIO		(150.266)	203.436
F – SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO		2.327.170	1.859.002
SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	4	2.486.199	2.327.170
Conciliación de provisiones para el Estado Consolidado de Flujos de Efectivo del ejercicio			
		Al 31 de diciembre de	
		2016	2015
		MM\$	MM\$
Provisiones por riesgo crédito para el Estado de Flujos de Efectivo		421.584	481.834
Recuperación de créditos castigados		(78.298)	(68.140)
Gasto por provisiones por riesgo crédito		343.286	413.694

Las notas adjuntas N°1 a 39 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS

INFORMACIÓN CORPORATIVA

Banco Santander Chile es una sociedad anónima bancaria, organizada bajo las leyes de la República de Chile, domiciliada en calle Bandera N°140 Santiago, que provee una amplia gama de servicios bancarios generales a sus clientes, que van desde personas a grandes corporaciones. Banco Santander Chile y sus afiliadas (conjuntamente referidas más adelante como “Banco” o “Banco Santander Chile”) ofrecen servicios bancarios comerciales y de consumo, además de otros servicios, incluyendo factoring, recaudaciones, leasing, valores y corretaje de seguros, fondos mutuos y administración de fondos de inversión e inversiones bancarias.

Banco Santander España controla a Banco Santander Chile a través de su participación en Teatinos Siglo XXI Inversiones Ltda. y Santander Chile Holding S.A., las cuales son subsidiarias controladas por Banco Santander España. Al 31 de diciembre de 2016, Banco Santander España posee o controla directa e indirectamente el 99,5% de Santander Chile Holding S.A. y el 100% de Teatinos Siglo XXI Inversiones Ltda. Esto otorga a Banco Santander España el control sobre el 67,18% de las acciones del Banco.

a) Bases de preparación

Los presentes Estados Financieros Consolidados han sido preparados de acuerdo al Compendio de Normas Contables e instrucciones emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), organismo fiscalizador que de acuerdo al Artículo 15 de la Ley General de Bancos establece que los bancos deben utilizar los criterios contables dispuestos por esa Superintendencia y en todo aquello que no sea tratado por ella si no se contraponen con sus instrucciones, deben ceñirse a los criterios contables de general aceptación, que corresponden a las normas técnicas emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G., coincidentes con las Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera (NIIF o IFRS, por sus siglas en inglés) acordados por el International Accounting Standards Board (IASB). En caso de existir discrepancias entre los principios contables y los criterios contables emitidos por la SBIF (Compendio de Normas Contables e instrucciones) primarán estos últimos.

Para los propósitos de estos Estados Financieros Consolidados, el Banco utiliza ciertos términos y convenciones para las monedas. “USD” hace referencia a “dólar americano”, “EUR” hace referencia a “euro”, “CNY” hace referencia a “yuan chino”, “CHF” hace referencia a “franco suizo”, y “UF” hace referencia a “unidad de fomento”.

Las notas a los Estados Financieros Consolidados, contienen información adicional a la presentada en los Estados de Situación Financiera Consolidado, en los Estados del Resultado Consolidado, Estados de Otro Resultado Integral Consolidado, Estados de Cambios en el Patrimonio Consolidado y en los Estados de Flujos de Efectivo Consolidado. En ellas se suministra descripciones narrativas o desagregación de tales estados en forma clara, relevante, fiable y comparable.

b) Bases de preparación de los Estados Financieros

Los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2016 y 2015, incorporan los estados financieros del Banco y las sociedades sobre las cuales el Banco ejerce control (afiliadas), e incluye los ajustes, reclasificaciones y eliminaciones necesarias para cumplir con los criterios de contabilización y valoración establecidos por las NIIF. El control se obtiene cuando el Banco:

- i. Tiene poder sobre la participada (es decir, posee derechos que le otorgan la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes de la participada);
- ii. exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada;
- iii. y capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

El Banco reevalúa si tiene o no el control sobre una participada cuando los hechos o circunstancias indican que existen cambios en uno o más de los elementos de control arriba listados.

Cuando el Banco tiene menos de la mayoría de los derechos de voto sobre una participada, pero dichos derechos de voto son suficientes para tener la capacidad factible de dirigir unilateralmente las actividades relevantes, entonces se concluirá que el Banco tiene el control. El Banco considera todos los factores y circunstancias relevantes en la evaluación si los derechos de voto son suficientes para obtener el control, estos incluyen:

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación:

- La cuantía de los derechos a voto que posee el Banco en relación a la cuantía y dispersión de los que mantienen otros tenedores de voto.
- Los derechos de voto potenciales mantenidos por el inversor, otros tenedores de voto u otras partes.
- Derechos que surgen de otros acuerdos contractuales.
- Cualesquiera hechos y circunstancias adicionales que indiquen que el inversor tiene, o no tiene, la capacidad presente de dirigir las actividades relevantes en el momento en que esas decisiones necesiten tomarse, incluyendo los patrones de conducta de voto en reuniones de accionistas anteriores.

La consolidación de una afiliada comienza cuando el Banco obtiene el control sobre esta, y cesa cuando el Banco pierde el control. Por ende, los ingresos y gastos de una afiliada adquirida o enajenada durante el ejercicio se incluyen en el Estado de Resultado Consolidado y el Estado Intermedio de Otro Resultados Integral Consolidado desde la fecha en que el Banco obtiene el control hasta la fecha que el Banco deja de controlar la afiliada.

Las pérdidas y ganancias y cada componente del otro resultado integral son atribuidos a los tenedores del Banco y al interés no controlador. El total del resultado integral de las afiliadas es atribuido a los tenedores del Banco y al interés no controlador incluso si esto diera lugar a un déficit para el interés no controlador.

Cuando es necesario, se realizan ajustes a los estados financieros de las afiliadas para asegurar que las políticas y criterios aplicados son consistentes con las políticas y criterios contables del Banco. Además de la eliminación de todos los saldos y transacciones entre las sociedades consolidadas.

Los cambios en la participación sobre las sociedades consolidadas que no resulten en pérdidas de control son contabilizadas como transacciones patrimoniales. El valor libro del patrimonio de los tenedores patrimoniales y del interés no controlador es ajustado para reflejar los cambios en la participación sobre las afiliadas. Cualquier diferencia entre el monto por el cual es ajustado el interés no controlador y el valor razonable de la consideración pagada o recibida es reconocido directamente en patrimonio y atribuido a los tenedores patrimoniales.

El interés no controlador representa la participación de terceros en el patrimonio consolidado del Banco, el cual es presentado en Estados Intermedio de Cambios en el Patrimonio Consolidado. Su participación en el resultado del año es presentado como "Utilidad atribuible a interés no controlador" en el Estado Intermedio del Resultado Consolidado.

La siguiente tabla muestra la composición de las entidades sobre las cuales el Banco tiene la capacidad de ejercer control, por lo tanto forman parte del perímetro de consolidación:

i. Entidades controladas por el Banco a través de la participación en patrimonio

Nombre de afiliadas	Actividad Principal	Lugar de Incorporación y operación	Porcentaje de participación					
			Al 31 de diciembre de					
			2016			2015		
			Directo	Indirecto	Total	Directo	Indirecto	Total
			%	%	%	%	%	%
Santander Corredora de Seguros Limitada	Corretaje de seguros	Santiago, Chile	99,75	0,01	99,76	99,75	0,01	99,76
Santander Corredores de Bolsa Limitada(*)	Corretaje de instrumentos financieros	Santiago, Chile	50,59	0,41	51,00	50,59	0,41	51,00
Santander Agente de Valores Limitada	Corretaje de valores	Santiago, Chile	99,03	-	99,03	99,03	-	99,03
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	Adquisición de créditos y emisión de títulos de deuda	Santiago, Chile	99,64	-	99,64	99,64	-	99,64

El detalle de las participaciones no controladoras se observa en la Nota 25 Interés no controlador.

(*) El 19 de junio de 2015, Santander Corredores de Bolsa Limitada informó como hecho esencial a la SVS la transformación a compañía de responsabilidad limitada y la adecuación de su capital social, esto en conformidad de la NCG N°16 y N°30 y en relación a los artículos 9° y 10° de la Ley 18.045.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

ii. Entidades controladas por el Banco a través de otras consideraciones

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, las siguientes sociedades han sido consolidadas basados en que las actividades relevantes de éstas son determinadas por el Banco(sociedades de apoyo al giro) y por ende, éste ejerce control:

- Santander Gestión de Recaudación y Cobranza Limitada
- Bansa Santander S.A.

A partir del 30 de junio de 2015, las siguientes sociedades fueron excluidas del perímetro de consolidación debido a que han dejado de prestar el servicio de fuerza de ventas al Banco, situación por la cual éste ya no posee control sobre sus actividades relevantes: Multinegocios S.A., Servicios Administrativos y Financieros Limitada y Multiservicios de Negocios Limitada.

iii. Entidades asociadas

Las entidades asociadas son aquellas entidades sobre las que el Banco tiene capacidad para ejercer una influencia significativa, aunque no control o control conjunto. Habitualmente, esta capacidad se manifiesta en una participación igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad y se valorizan por el “método de la participación”.

Las siguientes entidades son consideradas “Entidades asociadas”, en las cuales el Banco tiene participación y son reconocidas a través del método de participación:

Nombre Asociadas	Actividad principal	Lugar de incorporación y operación	Porcentaje de participación	
			Al 31 de diciembre de	
			2016	2015
			%	%
Redbanc S.A.	Servicios de cajeros automáticos	Santiago, Chile	33,43	33,43
Transbank S.A.	Servicios de tarjetas de crédito y débito	Santiago, Chile	25,00	25,00
Centro de Compensación Automatizado S.A.	Servicios de transferencias electrónicas de fondos y compensación	Santiago, Chile	33,33	33,33
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	Depósito de valores de oferta pública	Santiago, Chile	29,29	29,29
Cámara Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	Compensación de pagos	Santiago, Chile	14,93	14,23
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	Administración de medios de acceso	Santiago, Chile	20,00	20,00
Sociedad Nexus S.A.	Procesador de tarjetas de créditos	Santiago, Chile	12,90	12,90
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	Administración de la infraestructura de mercado financiero de instrumentos derivados	Santiago, Chile	12,07	11,11

En el caso de Nexus S.A. y Cámara Compensación de Pagos de Alto Valor S.A., Banco Santander Chile posee un representante en el Directorio de dichas sociedades, razón por la cual la Administración ha concluido que ejerce influencia significativa sobre las mismas.

En el caso de Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A. el Banco participa, a través de sus ejecutivos, activamente en la administración y en el proceso de organización, razón por la cual la Administración ha concluido que ejerce influencia significativa sobre la misma.

Durante el último trimestre de 2016 se materializó transacción a través de la cual Banco Penta cedió a Banco Santander una porción de su participación en las sociedades “Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de pagos de Alto Valor S.A.” y “Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.” con lo cual la participación del Banco se ha incrementado a 14,93% y 12,07% respectivamente.

Durante el tercer trimestre de 2016 se materializó transacción a través de la cual Deutsche Bank cedió a Banco Santander una porción de su participación en las sociedades “Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de pagos de Alto Valor S.A.” y “Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.” con lo cual la participación del Banco se ha incrementado a 14,84% y 11,93% respectivamente.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

En Junta Extraordinaria de Accionistas de Transbank S.A. celebrada con fecha 21 de abril de 2016, se acordó aumentar el capital de la sociedad mediante la capitalización de las utilidades acumuladas, a través de la emisión de acciones liberadas de pago, y colocación de acciones de pago por \$4.000 millones aproximadamente. Banco Santander Chile participó en forma proporcional a su participación (25%), por lo que suscribió y pagó acciones por \$1.000 millones aproximadamente. Anteriormente, en abril de 2015, Transbank acordó un aumento de capital en una Junta Extraordinaria de Accionista y Banco Santander suscribió dicho contrato manteniendo su participación de 25%.

En octubre de 2015, HSBC Bank Chile vendió a Banco Santander las acciones que poseía en Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.. Esta transacción aumento la participación del Banco a 14.23% en la mencionada sociedad.

iv. Inversiones en otras sociedades

En este rubro son presentadas aquellas entidades en las cuales el Banco no posee control ni influencia significativa. Estas participaciones son presentadas al valor de compra (costo histórico) menos cualquier deterioro, de existir.

c) Interés no controlador

El interés no controlador representa la porción de las pérdidas y ganancias y los activos netos, de los cuales, directa o indirectamente, el Banco no es dueño. Es presentado separadamente dentro del Estado del Resultado Consolidado, y dentro del patrimonio en el Estado de Situación Financiera Consolidado, separadamente del patrimonio de los accionistas.

En el caso de las Entidades controladas a través de otras consideraciones, el 100% de sus Resultados y Patrimonios es presentado en interés no controlador, debido a que el Banco solamente tiene control sobre éstas, pero no posee participación.

d) Segmentos de operación

Los segmentos de operación con características económicas similares muestran un rendimiento financiero a largo plazo que es similar. Pueden agregarse dos o más segmentos de operación en uno, sólo cuando la agregación resulte coherente con el principio básico de la Norma Internacional de Información Financiera 8 "Segmentos de Operación" (NIIF 8) y los segmentos tengan características económicas parecidas y sean similares en cada uno de los siguientes aspectos:

- i. La naturaleza de los productos y servicios;
- ii. la naturaleza de los procesos de producción;
- iii. el tipo o categoría de clientes a los que se destinan sus productos y servicios;
- iv. los métodos usados para distribuir sus productos o prestar servicios; y
- v. si fuera aplicable, la naturaleza del marco normativo, por ejemplo, bancario, de seguros, o de servicios públicos.

El Banco informa por separado sobre cada uno de los segmentos de operación que alcance alguno de los siguientes umbrales cuantitativos:

- i. Sus ingresos de las actividades ordinarias informados, incluyendo tanto las ventas a clientes externos como las ventas o transferencias ínter segmentos, son iguales o superiores al 10 por ciento de los ingresos de las actividades ordinarias combinadas, internos y externos, de todos los segmentos de operación.
- ii. El importe de sus resultados informados es, en términos absolutos, igual o superior al 10 por ciento del importe que sea mayor entre (i) la ganancia combinada informada por todos los segmentos de operación que no hayan presentado pérdidas; y (ii) la pérdida combinada informada por todos los segmentos de operación que hayan presentado pérdidas.
- iii. Sus activos son iguales o superiores al 10 por ciento de los activos combinados de todos los segmentos de operación.

Los segmentos de operación que no alcancen ninguno de los umbrales cuantitativos se podrán considerar segmentos sobre los que debe informarse, en cuyo caso se revelará la información separada sobre los mismos, si la dirección estima que ella podría ser útil para los usuarios de los Estados Financieros Consolidados.

La información relativa a otras actividades de negocio de los segmentos de operación sobre los que no deba informarse se combina y se revela dentro de la categoría "Otros".

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

De acuerdo con lo presentado, los segmentos del Banco se derivaron considerando que un segmento de operación es un componente de una unidad que:

- i. Contrata actividades de negocio de las cuales puede ganar ingresos e incurrir en gastos (incluyendo ingresos y gastos de transacciones con otros componentes de la misma entidad);
- ii. sus resultados operacionales son regularmente revisados por el administrador de la entidad, quien toma decisiones acerca de los recursos designados al segmento y evalúa su rendimiento; y
- iii. en relación al cual se dispone de información financiera diferenciada.

e) Moneda funcional y de presentación

El Banco, de acuerdo a la NIC 21 “Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera”, ha definido como moneda funcional y de presentación el Peso Chileno, que es la moneda del entorno económico primario en el cual opera el Banco, además obedece a la moneda que influye en la estructura de costos e ingresos.

Por lo tanto, todos los saldos y transacciones denominados en otras monedas diferentes al Peso Chileno son considerados como “moneda extranjera”.

f) Transacciones en moneda extranjera

El Banco realiza operaciones en montos denominados en monedas extranjeras, principalmente en Dólares Americanos. Los activos y pasivos denominados en moneda extranjera, mantenidos por el Banco y Afiliadas son convertidos a Pesos Chilenos al tipo de cambio de mercado representativo del cierre del mes informado (publicado por Reuters a las 1:30 p.m.), el cual asciende a \$666,00 por US\$ 1 para diciembre de 2016 (\$707,80 por US\$1 para diciembre de 2015).

El monto de las ganancias y pérdidas netas de cambio incluye el reconocimiento de los efectos de las variaciones en el tipo de cambio que tienen activos y pasivos denominados en monedas extranjeras y las ganancias o pérdidas por cambio de actuales y futuras transacciones tomadas por el Banco.

g) Definiciones y clasificaciones de instrumentos financieros

i. Definiciones

Un “Instrumento Financiero” es cualquier contrato que aumenta un activo financiero de una entidad y, simultáneamente, un pasivo financiero o instrumento de capital de otra entidad.

Un “Instrumento de Capital” es un ente jurídico que evidencia una participación residual en los activos de la entidad que lo emite una vez deducidos todos sus pasivos.

Un “Derivado Financiero” es un instrumento financiero cuyo valor cambia como respuesta a los cambios en una variable observable de mercado (tal como un tipo de interés, de cambio, el precio de un instrumento financiero o un índice de mercado, incluyendo las calificaciones crediticias), cuya inversión inicial es muy pequeña en relación a otros instrumentos financieros con respuesta similar a los cambios en las condiciones de mercado y que se liquida, generalmente, en una fecha futura.

Los “Instrumentos Financieros Híbridos” son contratos que incluyen simultáneamente un contrato principal diferente de un derivado junto con un derivado financiero, denominado derivado implícito, que no es individualmente transferible y que tiene el efecto de que algunos de los flujos de efectivo del contrato híbrido varían de la misma manera que lo haría el derivado implícito considerado aisladamente. Durante los años 2016 y 2015, Banco Santander no mantuvo en su cartera derivados implícitos.

ii. Clasificación de los activos financieros a efectos de valoración

Los activos financieros son clasificados dentro de las siguientes categorías: activos financieros para negociación “a valor razonable con cambios en resultados”, inversiones mantenidas hasta el vencimiento, inversiones disponibles para la venta y préstamos y cuentas por cobrar. La clasificación depende de la naturaleza y propósito de los activos financieros y es determinada en el reconocimiento inicial. Una compra o venta convencional de activos financieros es la compra o venta de un activo financiero que requiere la entrega del activo durante un período que generalmente está regulado o surge de una convención establecida en el mercado.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Los activos financieros son inicialmente reconocidos a su valor razonable más, en el caso de un activo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la compra o emisión del mismo.

Método de la tasa de interés efectiva

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un activo y de imputación del ingreso financiero a lo largo del período relevante. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar estimados (incluirá todas las comisiones y puntos de interés pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, así como los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento) a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o, cuando sea adecuado, en un período más corto, con el importe neto en libros del activo financiero reconocido inicialmente.

El ingreso es reconocido en base a la tasa de interés efectiva para los Préstamos y cuentas por pagar distintos de los activos financieros clasificados a valor razonable con cambios en resultados.

Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados - mantenidos para negociar

Los activos financieros son clasificados como a valor razonable con cambios en resultados cuando son mantenidos para negociar o son designados a valor razonable con cambios en resultados.

Un activo financiero es clasificado como mantenido para negociación si:

- Se adquiere principalmente con el objetivo de venderlo en un futuro inmediato;
- en su reconocimiento inicial es parte de una cartera de instrumentos financieros identificados que el Banco gestiona conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón real reciente de obtención de beneficios a corto plazo; o
- es un derivado que no haya sido designado como un instrumento de cobertura eficaz.

Un activo financiero distinto de un activo financiero mantenido para negociar puede ser designado como un “activo financiero a valor razonable con cambios en resultados” desde el momento del reconocimiento inicial si:

- Con ello se elimine o reduzca significativamente alguna incoherencia en la medición o en el reconocimiento que de otra manera surgiría; o
- los activos financieros forman parte de un grupo cuyo rendimiento se gestiona y evalúa según el criterio del valor razonable, de acuerdo con una estrategia de inversión o de gestión del riesgo que el Banco tiene documentada, y se facilite internamente información sobre ese grupo, de acuerdo con el criterio del valor razonable; o
- forman parte de un contrato que contiene uno o más derivados implícitos, e IAS 39 permite que todo el contrato combinado sea designado como a valor razonable con cambios en resultados.

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados son contabilizados a valor razonable, cualquier pérdida o ganancia que surja de una nueva medición será reconocida en resultados. Las pérdidas o ganancias netas reconocidas en resultados incorporan dividendos o intereses ganados sobre los activos financieros y son incluidos en “Utilidad/pérdida neta proveniente de operaciones financieras”.

Inversiones mantenidas hasta el vencimiento

Inversiones mantenidas hasta el vencimiento son activos financieros no derivados cuyos cobros son de cuantía fija o determinable y cuyos vencimientos son fijos, y además el Banco tiene tanto la intención efectiva como la capacidad de conservarlos hasta su vencimiento. Posterior a la medición inicial, las inversiones mantenidas hasta el vencimiento serán medidas al costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva menos cualquier deterioro.

Inversiones disponibles para la venta

Activos financieros disponibles para la venta son activos financieros no derivados que se designan específicamente como disponibles para la venta o que no son clasificados como (a) préstamos y cuentas por cobrar (b) inversiones mantenidas hasta el vencimiento o (c) activos financieros a valor razonable con cambios en resultados.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Instrumentos financieros mantenidos por el Banco que son transados en un mercado activo son clasificados como disponibles para la venta y contabilizados a su valor razonable al cierre de cada periodo. El Banco también ha invertido en instrumentos financieros que no son transados en mercados activos pero que igualmente son clasificados como disponibles para la venta y contabilizados a valor razonable al cierre de cada periodo (ya que el Banco ha determinado que el valor razonable puede medirse de forma fiable). Para un activo financiero monetario disponible para la venta, la entidad reconocerá en resultados los cambios en el importe en libros relacionado con las variaciones en las tasas de cambio, utilizando el método de la tasa de interés efectivo y los dividendos percibidos. Cualquier otro cambio en el valor libro de las inversiones disponibles para la venta serán reconocidos en “Otros resultados integrales” dentro de “Cuentas de Valoración”. Cuando la inversión es dispuesta o es considerada deteriorada, la ganancia o pérdida acumulada reconocida previamente en otro resultado integral deberá reclasificarse del patrimonio al resultado como un ajuste por reclasificación.

Dividendos provenientes de inversiones disponibles para la venta serán reconocidos en resultados cuando los derechos del Banco a recibir dichos dividendos hayan sido establecidos.

El valor razonable de un activo financiero monetario disponible para la venta denominado en moneda extranjera es determinado dicha moneda y traducido de acuerdo a lo establecido en la letra f) precedente. La utilidad/(pérdida) de cambio neta es reconocida en resultados en base al costo amortizado de los activos monetarios.

Créditos y cuentas por cobrar a clientes

Préstamos y partidas por cobrar de clientes son activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables, que no se negocian en un mercado activo. Créditos y cuentas por cobrar de clientes (incluye créditos y cuentas por cobrar de clientes y Obligaciones con Bancos) son medidos al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos cualquier deterioro.

Los intereses ganados son reconocidos aplicando la tasa de interés efectiva, excepto por las cuentas por cobrar de corto plazo en donde el efecto de descontar los ingresos es inmaterial.

iii. Clasificación de activos financieros a efectos de presentación

Los activos financieros se incluyen, a efectos de su presentación, según su naturaleza en los estados, en las siguientes partidas:

- Efectivo y depósitos en bancos: Este rubro comprende el dinero en efectivo, las cuentas corrientes y los depósitos a la vista en el Banco Central de Chile y en otras entidades financieras del país y del exterior. Los montos colocados en operaciones overnight se seguirán informando en este rubro y en las líneas o ítems que correspondan. Si no se indica un ítem especial para esas operaciones, ellas se incluirán junto con las cuentas que se informan.
- Operaciones con liquidación en curso: Este rubro comprende los valores de los documentos en canje y los saldos por operaciones realizadas que, de acuerdo con lo pactado, no se liquidan el mismo día y compra de divisas que aún no se reciben.
- Instrumentos para negociación: Comprende la cartera de instrumentos financieros para negociación y las inversiones en fondos mutuos que deben ser ajustadas a su valor razonable.
- Contratos de derivados financieros: En este rubro se presentan los contratos de derivados financieros con valores razonables positivos. Incluye tanto los contratos independientes, como los derivados que deben y pueden ser separados de un contrato anfitrión, sean estos de negociación o de cobertura contable, tal como se muestra en la Nota 7.
 - Derivados de negociación: Incluye el valor razonable a favor del Banco de los derivados financieros que no formen parte de coberturas contables, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos.
 - Derivados de cobertura: Incluye el valor razonable a favor del Banco de los derivados designados como instrumentos de cobertura contable, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos designados como instrumentos de cobertura contable.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

- Adeudado por bancos: En este rubro se presentan los saldos de las operaciones con bancos del país y del exterior, incluido el Banco Central de Chile, distintas de las que se reflejan en los rubros anteriores.
- Créditos y cuentas por cobrar a clientes: son activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables, que no se encuentran cotizados en un mercado activo y que el Banco no tiene intención de vender inmediatamente o en el corto plazo. Cuando el Banco es el arrendador en un contrato de arrendamiento y transfiere substancialmente todos los riesgos y beneficios incidentales sobre el activo arrendado, la transacción se presenta dentro de créditos y cuentas por cobrar a clientes, mientras el activo entregado en leasing es dado de baja en los estados financieros del Banco.
- Instrumentos de inversión: Son clasificados en dos categorías: inversiones hasta el vencimiento e instrumentos disponibles para la venta. La categoría de inversiones hasta el vencimiento incluye sólo aquellos instrumentos en que el Banco tiene la capacidad e intención de mantenerlos hasta su fecha de vencimiento. Los demás instrumentos de inversión se consideran como disponibles para la venta.

iv. Clasificación de pasivos financieros a efectos de valoración

Los pasivos financieros son clasificados ya sea como pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultado o como otros pasivos financieros:

Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Los pasivos financieros clasificados a valor razonable con cambios en resultados cuando el pasivo financiero es mantenido para negociar o es designado a valor razonable con cambios en resultado.

Un pasivo financiero es clasificado como mantenido para negociar si:

- se incurre en él principalmente con el objetivo de volver a comprarlo en un futuro inmediato;
- en su reconocimiento inicial es parte de una cartera de instrumentos financieros identificados que el Banco gestiona conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón real reciente de obtención de beneficios a corto plazo; o
- es un derivado que no haya sido designado como un instrumento de cobertura eficaz.

Un pasivo financiero distinto de un pasivo financiero mantenido para negociar puede ser designado como a valor razonable con cambios en resultado:

- Con ello se elimine o reduzca significativamente alguna incoherencia en la medición o en el reconocimiento que de otra manera surgiría; o
- los pasivos financieros forman parte de un grupo cuyo rendimiento se gestiona y evalúa según el criterio del valor razonable, de acuerdo con una estrategia de inversión o de gestión del riesgo que el Banco tiene documentada, y se facilite internamente información sobre ese grupo, de acuerdo con el criterio del valor razonable.
- forman parte de un contrato que contiene uno o más derivados implícitos, e IAS 39 permite que todo el contrato combinado sea designado como a valor razonable con cambios en resultados.

Los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados son contabilizados a valor razonable, cualquier pérdida o ganancia que surja de una nueva medición será reconocida en resultados. Las pérdidas o ganancias netas reconocidas en resultados incorporan dividendos o intereses ganados sobre los pasivos financieros y son incluidos en "Utilidad/pérdida neta proveniente de operaciones financieras".

Otros pasivos financieros

Otros pasivos financieros (incluye préstamos y cuentas por pagar) son subsecuentemente medidas a costo amortizado usando el método de la tasa de interés efectiva.

El método de la tasa de interés efectiva es un método de cálculo del costo amortizado de un pasivo financiero y de imputación del ingreso financiero a lo largo del período relevante. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por pagar estimados (incluirá todas las comisiones y puntos de interés pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, así como los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento) a lo largo de la vida esperada del pasivo financiero o, cuando sea adecuado, en un período más corto, con el importe neto en libros reconocido inicialmente.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

v. Clasificación de pasivos financieros a efectos de presentación

Los pasivos financieros se incluyen, a efectos de su presentación según su naturaleza en los estados financieros, en las siguientes partidas:

- Depósitos y otras obligaciones a la vista: En este rubro se incluyen todas las obligaciones a la vista, con excepción de las cuentas de ahorro a plazo, que por sus características especiales no se consideran a la vista. Se entiende que son obligaciones a la vista aquellas cuyo pago pudo ser requerido en el período, es decir, no se consideran a la vista aquellas operaciones que pasan a ser exigibles el día siguiente del cierre.
- Operaciones con liquidación en curso: En este rubro se incluyen los saldos por operaciones de compra de activos que no se liquidan el mismo día y por venta de divisas que aún no se entregan.
- Contratos de retrocompra y préstamos de valores: En este rubro se presentan los saldos correspondientes a las operaciones de venta de instrumentos con pacto y los préstamos de valores. De acuerdo con la normativa vigente, el Banco no registra como cartera propia aquellos papeles comprados con pactos de retroventa.
- Depósitos y otras captaciones a plazo: En este rubro se presentan los saldos de las operaciones de captación en las cuales se ha establecido un plazo al cabo del cual se tornan exigibles.
- Contratos de derivados financieros: En este rubro se presentan los contratos de derivados financieros con valores razonables negativos (esto es, en contra del Banco), sean estos de negociación o de cobertura contable, tal como lo demuestra la Nota 7.
- Derivados de negociación: incluye el valor razonable en contra del Banco de los derivados financieros que no formen parte de coberturas contables, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos.
- Derivados de cobertura: incluye el valor razonable en contra del Banco de los derivados designados como instrumentos de cobertura contable, incluido los derivados implícitos segregados de instrumentos financieros híbridos designados como instrumentos de cobertura contable.
- Obligaciones con bancos: Comprende las obligaciones con otros bancos del país, con bancos del exterior o con el Banco Central de Chile y que no fueron clasificadas en alguna definición anterior.
- Instrumentos de deuda emitidos: Comprende tres rubros según se trate de obligaciones con letras de crédito, bonos subordinados o bonos corrientes, colocados en el mercado local o en el exterior.
- Otras obligaciones financieras: En este rubro se incluyen las obligaciones crediticias con personas distintas de otros bancos del país o del exterior o del Banco Central de Chile, correspondientes a financiamientos u operaciones propias del giro.

h) Valoración y registro de resultados de los activos y pasivos financieros

Generalmente, los activos y pasivos financieros se registran inicialmente por su valor razonable que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción. Los instrumentos no valorados por su valor razonable con cambios en resultados incluyen los costos de transacción. Posteriormente, y con ocasión de cada cierre contable, se procede a valorarlos de acuerdo con los siguientes criterios:

i. Valoración de los activos financieros

Los activos financieros, excepto las inversiones crediticias y las inversiones a vencimiento, se valoran a su “valor razonable” sin deducir ningún costo de transacción por su venta.

De acuerdo a NIIF 13 Medición de Valor Razonable se entiende por “valor razonable” como el precio que se recibiría por la venta de un activo o se pagaría por la transferencia de un pasivo en una transacción ordenada en el mercado principal (o más ventajoso) en la fecha de la medición en condiciones de mercado presentes (es decir, un precio de salida) independientemente de si ese precio es observable directamente o estimado utilizando otra técnica de valoración. Una medición del valor razonable es para un activo o pasivo concreto. Por ello, al medir el valor razonable el Banco se tiene en cuenta las características del activo o pasivo de la misma forma en que los participantes de mercado las tendrían en cuenta al fijar el precio de dicho activo o pasivo en la fecha de la medición.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

La medición a valor razonable supone que la transacción de venta del activo o transferencia del pasivo tiene lugar: (a) en el mercado principal del activo o pasivo; o (b) en ausencia de un mercado principal, en el mercado más ventajoso para el activo o pasivo. Cuando no existe un mercado observable para proporcionar información para fijar el precio en relación con la venta de un activo o la transferencia de un pasivo en la fecha de la medición, el valor razonable se obtendrá de suponer una transacción en dicha fecha, considerada desde la perspectiva de un participante de mercado que mantiene el activo o debe el pasivo.

Cuando se utilizan técnicas de valorización se maximiza el uso de datos de entrada observables relevantes y minimiza el uso de datos de entrada no observables. Cuando un activo o un pasivo medido a valor razonable tiene un precio comprador y un precio Vendedor, el precio dentro del diferencial de precios comprador-vendedor que sea el más representativo del valor razonable en esas circunstancias se utilizará para medir el valor razonable independientemente de dónde se clasifique el dato de entrada en la jerarquía del valor razonable. NIIF 13 Medición del Valor Razonable establece una jerarquía del valor razonable basada en tres niveles: Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3, en donde se concede la prioridad más alta a los precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos y pasivos idénticos y la prioridad más baja a los datos de entrada no observables.

Todos los derivados se registran en el Estado de Situación Financiera Consolidado por su valor razonable desde su fecha de contratación. Si su valor razonable es positivo se registrarán como un activo y si éste es negativo se registrarán como un pasivo. En la fecha de contratación se entiende que, salvo prueba en contrario, su valor razonable es igual al precio de la transacción. Los cambios en el valor razonable de los derivados desde la fecha de contratación se registran con contrapartida en el Estado del Resultado Consolidado en el rubro “Utilidad neta de operaciones financieras”.

Concretamente, el valor razonable de los derivados financieros incluidos en las carteras de negociación se asimila a su cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados contratados en mercados no organizados. El valor razonable de estos derivados se asimila a la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento, descontados a la fecha de la valoración (“valor actual” o “cierre teórico”), utilizándose en el proceso de valoración métodos reconocidos por los mercados financieros: “valor actual neto” o modelos de determinación de precios de opciones, entre otros métodos. Además, dentro del valor razonable de los derivados se incluye el ajuste de valorización que refleja el riesgo de crédito de la operación, ya sea propio o de la contraparte.

Las “Inversiones crediticias” y la “Cartera de instrumentos de inversión hasta el vencimiento” se valoran a su “costo amortizado”, utilizándose en su determinación el método del “tipo de interés efectivo”. Por “costo amortizado” se entiende el costo de adquisición de un activo o pasivo financiero corregido (en más o en menos, según sea el caso) por los reembolsos de principal y la parte imputada sistemáticamente al Estado del Resultado Consolidado de la diferencia entre el costo inicial y el correspondiente valor de reembolso al vencimiento. En el caso de los activos financieros, el costo amortizado incluye, además cualquier reducción por deterioro o incobrabilidad. En las inversiones crediticias cubiertas por operaciones de cobertura de valor razonable, se registran aquellas variaciones que se produzcan en su valor razonable relacionadas con el riesgo o con los riesgos cubiertos en dichas operaciones de cobertura, los cuales son contabilizados en “Utilidad neta de operaciones financieras”.

El “tipo de interés efectivo” es la tasa de descuento que iguala exactamente el valor inicial de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de caja estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición más, en su caso, las comisiones y costos de transacción que, por su naturaleza, formen parte de su rendimiento financiero. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo coincide con la tasa de rendimiento vigente por todos los conceptos hasta la primera revisión del tipo de interés de referencia que vaya a tener lugar.

Los instrumentos de capital cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva y los derivados financieros que tengan como activo subyacente estos instrumentos y se liquiden mediante entrega de los mismos se mantienen a su costo de adquisición, corregido, en su caso, por las pérdidas por deterioro que hayan experimentado.

Los importes por los que figuran registrados los activos financieros representan, en todos los aspectos significativos, el máximo nivel de exposición al riesgo de crédito del Banco en cada fecha de presentación de los estados financieros. El Banco cuenta, por otro lado, con garantías tomadas y otras mejoras crediticias para mitigar su exposición al riesgo de crédito, consistentes, fundamentalmente, en garantías hipotecarias, de instrumentos de capital y personales, bienes cedidos en leasing, activos adquiridos con pacto de retrocompra, préstamos de valores y derivados.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

ii. Técnicas de valoración

Los instrumentos financieros a valor razonable y determinados por cotizaciones publicadas en mercados activos comprenden deuda pública, deuda privada, acciones, posiciones cortas de valores y renta fija emitida.

En los casos donde no puedan observarse cotizaciones, la Administración realiza su mejor estimación del precio que el mercado fijaría utilizando para ello sus propios modelos internos que utilizan en la mayoría de los casos datos basados en parámetros observables de mercado como inputs significativos y, en limitadas ocasiones, utilizan inputs significativos no observables en datos de mercado. Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado.

La mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero en el momento inicial es el precio de la transacción, sin embargo debido a falta de información de mercado disponible, el valor de los instrumentos puede ser obtenido de otras transacciones realizadas en el mercado con el mismo o similar instrumento, o valorarse usando una técnica de valoración donde las variables utilizadas incluyan sólo datos observables en el mercado, principalmente tipos de interés.

Las principales técnicas usadas, al 31 de diciembre de 2016 y 2015, por los modelos internos del Banco para determinar el valor razonable de los instrumentos financieros son descritas a continuación:

- i. En la valoración de instrumentos financieros que permiten una cobertura estática (principalmente “forwards” y “swaps”) se emplea el método del “valor presente”. Los flujos de caja futuros esperados se descuentan empleando las curvas de tipos de interés de las correspondientes divisas. Por regla general, las curvas de tipos de interés son datos observables en los mercados.
- ii. En la valoración de instrumentos financieros que requieren una cobertura dinámica (principalmente opciones estructuradas y otros instrumentos estructurados) se emplea, normalmente, el modelo de “Black-Scholes”. En su caso, se emplean inputs observables de mercado para obtener factores tales como el bid-offer dilusivo, tipos de cambio, volatilidad, correlación entre índices y liquidez del mercado.
- iii. En la valoración de determinados instrumentos financieros afectados por el riesgo de tipo de interés, tales como los futuros sobre tipos de interés, caps y floors, se utilizan el método del valor presente (futuros) y el modelo de “Black-Scholes” (opciones “plain vanilla”). Los principales inputs utilizados en estos modelos son principalmente datos observables en el mercado, incluyendo las correspondientes curvas de tipos de interés, volatilidades, correlaciones y tipos de cambio.

El valor razonable de los instrumentos financieros que se deriva de los modelos internos anteriores tiene en cuenta, entre otros, los términos de los contratos y datos observables de mercado, que incluyen tipos de interés, riesgo de crédito, tipos de cambio, cotizaciones de materias primas y acciones, volatilidad y prepagos. La Administración del Banco que los modelos de valoración no incorporan subjetividad significativa, dado que dichas metodologías pueden ser ajustadas y calibradas, en su caso, mediante el cálculo interno del valor razonable y su posterior comparación con el correspondiente precio negociado activamente.

iii. Operaciones de cobertura

El Banco utiliza los derivados financieros para las siguientes finalidades:

- i. facilitar dichos instrumentos a los clientes que los solicitan en la gestión de sus riesgos de mercado y de crédito,
- ii. utilizarlos en la gestión de los riesgos de las posiciones propias de las entidades del Banco y de sus activos y pasivos (“derivados de cobertura”), y
- iii. para aprovechar en beneficio propio las alteraciones que experimenten estos derivados en su valor (“derivados de negociación”).

Todo derivado financiero que no reúna las condiciones que permiten considerarlo como de cobertura se trata a efectos contables como un “derivado de negociación”.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Para que un derivado financiero se considere de cobertura, necesariamente tiene que:

1. Cubrir uno de los siguientes tres tipos de riesgo:
 - a. De variaciones en el valor de los activos y pasivos debidas a oscilaciones, entre otras, en la inflación (UF), tipo de interés y/o tipo de cambio al que se encuentre sujeta la posición o saldo a cubrir (“cobertura de valores razonables”).
 - b. De alteraciones en los flujos de efectivo estimados con origen en los activos y pasivos financieros, compromisos y transacciones altamente probables que se prevean llevar a cabo (“cobertura de flujos de efectivo”).
 - c. La inversión neta en un negocio en el extranjero (“cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero”).
2. Eliminar eficazmente algún riesgo inherente al elemento o posición cubierto durante todo el plazo previsto de cobertura, lo que implica que:
 - a. En el momento de la contratación de la cobertura se espera que, en condiciones normales, ésta actúe con un alto grado de eficacia (“eficacia prospectiva”).
 - b. Exista una evidencia suficiente de que la cobertura fue realmente eficaz durante toda la vida del elemento o posición cubierto (“eficacia retrospectiva”).
3. Haberse documentado adecuadamente que la contratación del derivado financiero tuvo lugar específicamente para servir de cobertura de determinados saldos o transacciones y la forma en que se pensaba conseguir y medir esa cobertura, siempre que esta forma sea coherente con la gestión de los riesgos propios que lleva a cabo el Banco.

Las diferencias de valoración de las coberturas contables se registran según los siguientes criterios:

- a. En las coberturas de valor razonable, las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos (en lo que refiere al tipo de riesgo cubierto) se reconocen directamente en la cuenta “Utilidad neta de operaciones financieras” del Estado del Resultado Consolidado.
- b. En las coberturas del valor razonable del riesgo de tipo de interés de una cartera de instrumentos financieros, las ganancias o pérdidas que surgen al valorar los instrumentos de cobertura se reconocen directamente en el Estado del Resultado Consolidado, mientras que las ganancias o pérdidas debidas a variaciones en el valor razonable del importe cubierto (atribuibles al riesgo cubierto) se reconocen en el Estado del Resultado Consolidado utilizando como contrapartida “Utilidad neta de operaciones financieras”.
- c. En las coberturas de los flujos de efectivo, la parte eficaz de la variación del valor del instrumento de cobertura se registra en Otros Resultados Integrales en “Cuentas de valoración – Coberturas de flujos de efectivo” dentro del patrimonio, hasta el momento en que ocurran las transacciones previstas, registrándose entonces en el Estado del Resultado Consolidado, salvo que las transacciones previstas terminen en el reconocimiento de activos o pasivos no financieros, en cuyo caso son incluidos en el costo de dichos activos y pasivos no financieros.
- d. Las diferencias en valoración del instrumento de cobertura correspondientes a la parte ineficiente de las operaciones de cobertura de flujos de efectivo se llevan directamente al Estado del Resultado Consolidado, en “Utilidad neta de operaciones financieras”.

Si un derivado designado como de cobertura, bien por su finalización, por su ineffectividad o por cualquier otra causa, no cumple los requisitos indicados anteriormente, la contabilidad de cobertura se discontinúa. Cuando la “cobertura de valores razonables” es discontinuada, los ajustes a valor razonable del valor libro de la partida cubierta generados por el riesgo cubierto son amortizados contra ganancias y pérdidas desde dicha fecha, cuando sea aplicable.

Cuando se interrumpen las “coberturas de flujos de efectivo”, el resultado acumulado del instrumento de cobertura reconocido en Otros Resultados Integrales en “Cuentas de Valoración” de patrimonio (mientras la cobertura era efectiva) se continuará reconociendo en patrimonio hasta que la transacción cubierta ocurra, momento en el que se registrará en el Estado del Resultado Consolidado, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción, en cuyo caso se registran inmediatamente en el Estado del Resultado Consolidado.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

iv. Derivados implícitos en instrumentos financieros híbridos

Los derivados implícitos en otros instrumentos financieros o en otros contratos anfitriones se registran separadamente como derivados cuando: 1) sus riesgos y características no están estrechamente relacionados con los de los contratos anfitrión, 2) un instrumento separado con las mismas condiciones del derivado implícito cumple con la definición de un derivado, y 3) siempre que dichos contratos anfitriones no se encuentren clasificados en las categorías de "Otros activos (pasivos) financieros a valor razonable con cambios en resultados" o como "Cartera de instrumentos para negociación".

v. Compensación de instrumentos financieros

Los activos y pasivos financieros son objeto de compensación, es decir, de presentación en el Estado de Situación Financiera Consolidado por su importe neto, sólo cuando las entidades dependientes tienen tanto el derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos en los citados instrumentos, como la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea.

vi. Baja de activos y pasivos financieros

El tratamiento contable de las transferencias de activos financieros está condicionado por el grado y la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a los activos que se transfieren:

- i. Si los riesgos y beneficios se traspasan sustancialmente a terceros, caso de las ventas incondicionales, de las ventas con pacto de retrocompra por su valor razonable en la fecha de la retrocompra, de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero, de las utilizaciones de activos en que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares y otros casos similares, el activo financiero transferido se da de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
- ii. Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido, caso de las ventas de activos financieros con pacto de retrocompra por un precio fijo o por el precio de venta más un interés, de los contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares activos y otros casos análogos, el activo financiero transferido no se da de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. Por el contrario, se reconocen contablemente:
 - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su costo amortizado.
 - Tanto los ingresos del activo financiero transferido (pero no dado de baja) como los gastos del nuevo pasivo financiero.
- iii. Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al activo financiero transferido – caso de las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida que no están profundamente dentro ni fuera de dinero, de las securitizaciones en las que el cedente asume una financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido y otros casos semejantes, se distingue entre:
 - a. Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido: se da de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.
 - b. Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido: continúa reconociéndolo en el Estado de Situación Financiera Consolidado por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo financiero asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el costo amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su costo amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con lo anterior, los activos financieros sólo se dan de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado cuando se han extinguido los derechos sobre los flujos de efectivo que generan o cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios que llevan implícitos. De forma similar, los pasivos financieros sólo se dan de baja del Estado de Situación Financiera Consolidado cuando se han extinguido las obligaciones que generan o cuando se adquieren con la intención de cancelarlos o de relocalarlos de nuevo.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

i) Reconocimiento de ingresos y gastos

A continuación se resumen los criterios más significativos utilizados por el Banco para el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

i. Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados

Los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados se contabilizan en función a su periodo de devengo, utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

No obstante, cuando una operación está vencida 90 días o más, cuando se originó a partir de una refinanciación o renegociación o cuando el Banco considera que el deudor presenta un alto grado de riesgo de incumplimiento, los intereses y reajustes correspondientes a sus operaciones no son reconocidos en el Estado del Resultado Consolidado, a menos que estos sean efectivamente percibidos.

Estos intereses y reajustes, se denominan en términos generales como “suspendidos” y son registrados en cuentas de orden, las cuales no forman parte de Estado de Situación Financiera Consolidado, sino que son informados como parte de la información complementaria de estos (Nota 26). Estos intereses son reconocidos como ingresos, cuando son efectivamente recaudados.

Sólo se vuelven a registrar los ingresos por intereses de “operaciones con devengo suspendido” cuando dichas operaciones se vuelven corrientes (es decir, se recibieron pagos que hacen que tengan menos de 90 días de incumplimiento) o cuando ya no están en las categorías C3, C4, C5 o C6 (en el caso de clientes con una evaluación individual de incumplimiento).

ii. Comisiones, honorarios y conceptos asimilados

Los ingresos y gastos por comisiones y honorarios son reconocidos en el Estado del Resultado Consolidado utilizando distintos criterios según sea su naturaleza. Los más significativos son:

- Los ingresos y gastos por comisiones y honorarios relacionados con activos y pasivos financieros medidos a valor razonable con cambios en resultados son reconocidos cuando son percibidos o pagados.
- Aquellos que surgen de transacciones o servicios que se prolongan a lo largo del tiempo, los cuales son reconocidos durante la vida de tales transacciones o servicios.
- Aquellos que responden a un acto singular, los cuales son reconocidos cuando se produce el acto que los origina.

iii. Ingresos y gastos no financieros

Se reconocen contablemente de acuerdo con el criterio de devengo.

iv. Comisiones en la formalización de préstamos

Las comisiones financieras que surgen en la formalización de préstamos, fundamentalmente las comisiones de apertura o de estudio e información, son periodificadas y registradas en el Estado del Resultado Consolidado a lo largo de la vida del préstamo.

j) Deterioro

i. Activos financieros:

Un activo financiero, distinto de los activos medidos a valor razonable con cambios en resultados, es evaluado en cada fecha de presentación de los estados financieros para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro.

Un activo financiero o un grupo de activos financieros estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y sólo si, existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un “evento que causa la pérdida”), y ese evento o eventos causantes de la pérdida tengan un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de activos financieros.

Una pérdida por deterioro en relación con activos financieros registrados al costo amortizado, se calcula como la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo original del activo financiero.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Los activos financieros individualmente significativos son examinados individualmente para determinar su deterioro. Los activos financieros restantes son evaluados colectivamente en grupos que comparten características de riesgo crediticio similares.

Todas las pérdidas por deterioro son reconocidas en resultado. Cualquier pérdida acumulada en relación con un activo financiero disponible para la venta reconocido anteriormente en patrimonio es transferido al resultado.

El reverso de una pérdida por deterioro ocurre sólo si éste puede ser relacionado objetivamente con un evento ocurrido después de que éste fue reconocido. El reverso de una pérdida por deterioro no puede exceder el valor libro que podría haberse obtenido si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para dicho activo en periodos anteriores. El reverso es reconocido en el resultado del período a excepción de los instrumentos de inversión disponibles para la venta, en cuyo caso se registra en Otros resultados integrales.

ii. Activos no financieros:

El monto en libros de los activos no financieros del Banco, excluyendo propiedades de inversión son revisados en cada fecha de presentación de los estados financieros para determinar si existen indicios de deterioro (esto es, cuando el valor libro excede el importe recuperable). Si existen tales indicios, entonces se estima el monto a recuperar del activo, con el fin de determinar el alcance de la pérdida por deterioro.

El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable menos los costos de disposición y su valor en uso. Al evaluar el valor en uso, las estimaciones de entradas o salidas de efectivo serán descontadas al valor presente usando la tasa de descuento antes de impuestos que refleje la evaluación actual del mercado del valor temporal del dinero y los riesgos específicos para los cuales las estimaciones de flujos de efectivo futuros no hayan sido ajustadas.

Si se estima que el importe recuperable de un activo es menor a su valor libro, este se reduce al importe recuperable. La pérdida por deterioro se reconoce inmediatamente en el resultado del período.

En relación con otros activos, las pérdidas por deterioro reconocidas en períodos anteriores son evaluadas en cada fecha de presentación en búsqueda de cualquier indicio de que la pérdida haya disminuido y deba revertirse. El incremento del valor libro de un activo distinto de la plusvalía atribuido a una reversión de la pérdida por deterioro no excederá el importe en libros que podría haberse obtenido (neto de amortización o depreciación) si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para dicho activo en periodos anteriores. La pérdida por deterioro del valor reconocida en la plusvalía no se revertirá.

k) Activo fijo

Incluye el importe de los inmuebles, terrenos, mobiliario, vehículos, equipos de informática y otras instalaciones de propiedad de las entidades consolidadas o adquiridos en régimen de arrendamiento financiero. Los activos se clasificarán en función de su uso:

i. Activo fijo de uso propio

El activo fijo de uso propio (que incluye, entre otros, los activos materiales recibidos por las entidades consolidadas para la liquidación, total o parcial, de activos financieros que representan derechos de cobro frente a terceros y a los que se prevé dar un uso continuado y propio, así como los que se están adquiriendo en régimen de arrendamiento financiero) se presenta a su costo de adquisición, menos su correspondiente depreciación acumulada y, si procede, las pérdidas por deterioro que resultan de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La depreciación se calcula, aplicando el método lineal, sobre el costo de adquisición de los activos menos su valor residual, entendiéndose que los terrenos sobre los que se asientan los edificios y otras construcciones tienen una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de depreciación.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

El Banco debe aplicar las siguientes vidas útiles a los bienes físicos que conformen el activo:

RUBRO	Vida Útil (Meses)
Terrenos	-
Cuadros y obras de arte	-
Alfombras y cortinajes	36
Computadores y equipos periféricos	36
Vehículos	36
Software y sistemas computacionales	36
Cajeros automáticos y tele consultas	60
Máquinas y equipos en general	60
Mobiliario de oficina	60
Sistemas telefónicos y comunicación	60
Sistemas de seguridad	60
Derechos sobre líneas telefónicas	60
Sistemas de climatización	84
Instalaciones en general	120
Construcciones	1.200

Con ocasión de cada cierre contable, las entidades consolidadas analizan si existen indicios de que el valor neto de los elementos de su activo material excede de su correspondiente importe recuperable, en cuyo caso, reducen el valor en libros del activo de que se trate hasta su importe recuperable y ajustan los cargos futuros por concepto de depreciación en proporción a su valor en libros ajustado y a su nueva vida útil remanente, en el caso de ser necesaria una reestimación de la misma.

Asimismo, al menos al final del ejercicio, se procede a revisar las vidas útiles estimadas de los elementos del activo fijo de uso propio, de cara a detectar cambios significativos en las mismas que, de producirse, se ajustarán mediante la correspondiente corrección del cargo al Estado del Resultado Consolidado de períodos futuros de la cuota de depreciación en virtud de las nuevas vidas útiles.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos materiales de uso propio se cargan a los resultados del ejercicio en que se incurren.

ii. Activos cedidos en arrendamiento operativo

Los criterios aplicados para el reconocimiento del costo de adquisición de los activos cedidos en arrendamiento operativo, para su amortización, para la estimación de sus respectivas vidas útiles y para el registro de sus pérdidas por deterioro, coinciden con los descritos en relación con los activos fijos de uso propio.

1) Leasing

i. Leasing financiero

Los leasing financieros son arrendamientos que transfieren substancialmente todos los riesgos y beneficios desde el propietario del activo arrendado al arrendatario.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras de un bien, la suma de los valores presentes de los pagos que recibirán del arrendatario incluido el precio de ejercicio de la opción de compra del arrendatario a la finalización del contrato, lo que equivale a un pago adicional de la cuota de arrendamiento, por lo que existe una razonable seguridad de que se ejercerá la opción se registra como un financiamiento a terceros, por lo que se incluye en el rubro "Créditos y cuentas por cobrar a clientes" del Estado de Situación Financiera Consolidado.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias, presentan el costo de los activos arrendados en el Estado de Situación Financiera Consolidado según la naturaleza del bien objeto del contrato y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe (que será el menor del valor razonable del bien arrendado o de la suma de los valores presentes de las cantidades a pagar al arrendador más, en su caso, el precio de ejercicio de la opción de compra). Estos activos se deprecian con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos fijos de uso propio.

En ambos casos, los ingresos y gastos financieros con origen en estos contratos se abonan y cargan, respectivamente, al Estado del Resultado Consolidado, en los ítems “Ingresos por intereses” y “Gastos por intereses”, a fin de lograr una tasa constante de rendimiento durante el plazo del arrendamiento.

ii. Leasing operativo

En las operaciones de arrendamiento operativo, la propiedad del bien arrendado, y sustancialmente todos los riesgos y beneficios que recaen sobre el bien, permanecen en el arrendador.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendadoras, presentan el costo de adquisición de los bienes arrendados en el ítem “Activo fijo”. Estos activos se deprecian de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos materiales similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en el Estado del Resultado Consolidado de forma lineal, en el ítem “Otros resultados operacionales”.

Cuando las entidades consolidadas actúan como arrendatarias, los gastos del arrendamiento incluyendo incentivos concedidos, en su caso, por el arrendador, se cargan linealmente a sus cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas, en el rubro “Otros gastos operacionales” en el Estado del Resultado Consolidado.

iii. Ventas con arrendamiento posterior

En el caso de ventas a su valor razonable con arrendamiento operativo posterior, los resultados generados se registran en el momento de la venta. En el caso de arrendamiento financiero posterior, los resultados generados se amortizan a lo largo del plazo de arrendamiento.

m) Operaciones de factoring

Las operaciones de factoring se valorizan por los montos desembolsados por el Banco a cambio de las facturas u otros instrumentos de comercio representativos de crédito que el cedente entrega al Banco. La diferencia de precios entre las cantidades desembolsadas y el valor nominal real de los créditos se registra en el Estado del Resultado Consolidado como ingresos por intereses, a través del método del tipo de interés efectivo, durante el período de financiamiento.

En aquellos casos en que la cesión de estos instrumentos se realiza sin responsabilidad por parte del cedente, es el Banco quien asume los riesgos de insolvencia de los obligados al pago.

n) Activos intangibles

Los activos intangibles son identificados como activos no monetarios (separados de otros activos) sin sustancia física que surge como resultado de derechos legales o contractuales. El Banco reconoce un activo intangible, comprado o auto-generado (a costo), cuando el costo del activo puede ser estimado confiablemente y es probable que los beneficios económicos futuros atribuibles al activo sean traspasados al Banco.

Los activos intangibles son reconocidos inicialmente a su costo de adquisición o producción y son subsecuentemente medidos a su costo menos cualquier amortización acumulada o menos cualquier pérdida por deterioro acumulada.

Los software desarrollados internamente son reconocidos como un activo intangible si, entre otros requisitos (básicamente la capacidad del Banco para usarlo o venderlo), puede ser identificado y tienen capacidad para generar beneficios económicos futuros. La estimación de la vida útil del software es de 3 años.

Los activos intangibles son amortizados linealmente utilizando la vida útil estimada, la cual se ha definido en 36 meses.

Los gastos en actividades de investigación son reconocidos como un gasto en el año en que estos son incurridos y no son posteriormente capitalizados.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

o) Efectivo y efectivo equivalente

Para la elaboración del Estado de Flujo de Efectivo se ha utilizado el método indirecto, en el que partiendo del resultado consolidado del Banco antes de impuestos se incorporan las transacciones no monetarias, así como de los ingresos y gastos asociados con flujos de efectivo de actividades clasificadas como de inversión o financiamiento.

Para la elaboración del Estado de Flujos de Efectivo se toman en consideración los siguientes conceptos:

- i. Flujos de efectivo: las entradas y salidas de efectivo y de efectivo equivalentes, entendiendo por éstas los saldos en partidas tales como: depósitos en el Banco Central de Chile, depósitos en bancos nacionales y depósitos en el exterior.
- ii. Actividades operacionales: corresponden a las actividades normales realizadas por los bancos, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiamiento.
- iii. Actividades de inversión: corresponden a la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y equivalente de efectivo.
- iv. Actividades de financiamiento: las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades operacionales o de inversión.

p) Provisiones por riesgo de crédito

El Banco mantiene permanentemente evaluada la totalidad de la cartera de colocaciones y créditos contingentes, tal cual lo establece la SBIF, a fin de constituir oportunamente las provisiones necesarias y suficientes para cubrir las pérdidas esperadas asociadas a las características de los deudores y sus créditos, que determinan el comportamiento de pago y posterior recuperación.

El Banco ha establecido provisiones para probables pérdidas en créditos y cuentas por cobrar a clientes de acuerdo con las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y modelos de calificación y evaluación de riesgo de crédito aprobado por el Comité de Directores, incluyendo a partir del 1 de enero de 2016 las modificaciones introducidas por la Circular N°3.573 la cual establece el método estándar para los créditos hipotecarios residenciales y, complementa y precisa instrucciones sobre provisiones y créditos que forman la cartera deteriorada, y sus modificaciones posteriores.

El Banco utiliza los siguientes modelos establecidos por la SBIF, para evaluar su cartera de colocaciones y créditos contingentes:

- Evaluación individual de deudores – Cuando se reconoce al deudor como individualmente significativo, vale decir, con niveles de deuda significativos y para aquellos que, aun no siéndolo, no son susceptibles de ser clasificados en un grupo de activos financieros con similares características de riesgo de crédito, y que por su tamaño, complejidad o nivel de exposición se requiere conocerla en detalle.
- Evaluación grupal de deudores – Las evaluaciones grupales resultan pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trate de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño. El Banco agrupa a los deudores con similares características de riesgo de crédito asociando a cada grupo una determinada probabilidad de incumplimiento y un porcentaje de recuperación basado en un análisis histórico fundamentado. Para tal efecto el Banco implementó el modelo estándar para créditos de vivienda, establecido en la Circular N°3.573 (y modificado por la Circular N°3.584) y los modelos internos para Colocaciones de consumo y comerciales.

I. Provisiones para las evaluaciones individuales

La evaluación individual de los deudores comerciales es necesaria de acuerdo a lo establecido por la SBIF cuando se trate de empresas que por su tamaño, complejidad o nivel de exposición con la entidad, se requiera conocerlas y analizarlas en detalle.

El análisis de los deudores se centra primeramente en su calidad crediticia y encasilla en la categoría de riesgo que le corresponde al deudor y sus respectivas operaciones de crédito y créditos contingentes, previa asignación a uno de los tres estados de cartera: Normal, Subestándar e Incumplimiento. Los factores de riesgo utilizados en la asignación son: la industria o el sector, situación del negocio, socios y administración, su situación financiera y capacidad de pago; y el comportamiento de pago.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Las categorías de cartera y sus definiciones son las siguientes:

- i. Cartera en Cumplimiento Normal, la cual corresponde a deudores cuya capacidad de pago les permite cumplir con sus obligaciones y compromisos, y no se visualiza que esta condición cambie, de acuerdo a la situación económica-financiera. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías A1 hasta A6.
- ii. Cartera Subestándar, incluye deudores con dificultades financieras o empeoramiento significativo de su capacidad de pago y sobre los que hay dudas razonables acerca del reembolso total del capital e intereses en los términos contractuales pactados, mostrando una baja holgura para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías B1 hasta B4.
- iii. Cartera en Incumplimiento, incluye a los deudores y sus créditos para los cuales se considera remota su recuperación, pues muestran una deteriorada o nula capacidad de pago, forman parte de esta cartera los deudores que han dejado de pagar sus acreencias o con indicios evidentes que dejarán de hacerlo, así como también aquellos que requieren una reestructuración forzada de deudas, disminuyendo la obligación o postergando el plazo del principal o los intereses y cualquier deudor que presente un atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital. Las clasificaciones asignadas a esta cartera son las categorías C1 hasta C6.

Carteras en Cumplimiento Normal y Subestándar

Como parte del análisis individual de los deudores, el Banco clasifica a los deudores en las siguientes categorías, asignándoles los porcentajes de probabilidad de incumplimiento y de pérdida dado el incumplimiento, los cuales dan como resultado los porcentajes de pérdida esperada:

Tipo de Cartera	Categoría del Deudor	Probabilidad de Incumplimiento (%)	Pérdida dado el Incumplimiento (%)	Pérdida Esperada (%)
Cartera Normal	A1	0,04	90,0	0,03600
	A2	0,10	82,5	0,08250
	A3	0,25	87,5	0,21875
	A4	2,00	87,5	1,75000
	A5	4,75	90,0	4,27500
	A6	10,00	90,0	9,00000
Cartera Subestándar	B1	15,00	92,5	13,87500
	B2	22,00	92,5	20,35000
	B3	33,00	97,5	32,17500
	B4	45,00	97,5	43,87500

El Banco para determinar el monto de provisiones, primeramente determina la exposición afecta, la cual abarca el valor contable de los préstamos y cuentas por cobrar del cliente más los créditos contingentes, menos los importes que sean factibles de recuperar a través de la ejecución de las garantías, financieras o reales que respalden a las operaciones, a dicha exposición se le aplica los porcentajes de pérdida respectivos. Tratándose de garantías reales, el Banco debe demostrar que el valor asignado a esa deducción refleja razonablemente el valor que obtendría en la enajenación de los bienes o instrumentos de capital. En el caso de sustitución de riesgo de crédito del deudor por la calidad crediticia del aval o fiador, esta metodología solo será aplicable cuando el avalista o fiador sea una entidad calificada en alguna categoría asimilable a grado de inversión por una firma clasificadora local o internacional reconocida por la SBIF. En ningún caso, los valores avalados podrán descontarse del monto de exposición, procedimiento aplicable sólo cuando se trate de garantías financieras o reales.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco deberá mantener un porcentaje de provisiones mínimo de 0,5% sobre las colocaciones y créditos contingentes de la cartera normal.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Cartera en Incumplimiento

La cartera en incumplimiento comprende todas las colocaciones y el 100% del monto de los créditos contingentes, de los deudores que al cierre de un mes presenten un atraso igual o superior a 90 días en el pago de intereses o capital de algún crédito. También incluirá a los deudores a los que se les otorgue un crédito para dejar vigente una operación que presentaba más de 60 días de atraso en su pago, como asimismo a aquellos deudores que hayan sido objeto de reestructuración forzosa o condonación parcial de una deuda.

Se excluirán de la cartera en incumplimiento: a) los créditos hipotecarios para vivienda, cuya morosidad sea inferior a 90 días; y, b) los créditos para financiamiento de estudios superiores de la Ley N° 20.027, que aún no presenten las condiciones de incumplimiento señaladas en la Circular N° 3.454 de 10 de diciembre de 2008.

Para efectos de constituir las provisiones sobre la cartera en incumplimiento, primeramente se determina una tasa de pérdida esperada, deduciendo los montos susceptibles de recuperar vía ejecución de garantías y el valor presente de las recuperaciones obtenidas a través de acciones de cobranza neto de gastos asociados.

Una vez determinado el rango de pérdida esperada, se aplica el porcentaje de provisión respectivo sobre el monto exposición que comprende los préstamos más los créditos contingentes del mismo deudor.

Los porcentajes de provisión que son aplicados sobre la exposición son los siguientes:

Clasificación	Rango de pérdida estimada	Provisión
C1	Hasta 3%	2%
C2	Más de 3% hasta 20%	10%
C3	Más de 20% hasta 30%	25%
C4	Más de 30% hasta 50%	40%
C5	Más de 50% hasta 80%	65%
C6	Más de 80%	90%

Todos los créditos del deudor deberán mantenerse en la Cartera en Incumplimiento hasta tanto no se observe una normalización de su capacidad o conducta de pago, sin perjuicio de proceder al castigo de cada crédito en particular que cumpla la condición señalada en el título II del Capítulo B-2. Para remover a un deudor de la Cartera en Incumplimiento, una vez superadas las circunstancias que llevaron a clasificarlo en esta cartera según las presentes normas, deberán cumplirse al menos las siguientes condiciones copulativas:

- Ninguna obligación del deudor con el banco presenta un atraso superior a 30 días corridos.
- No se le han otorgado nuevos refinanciamientos para pagar sus obligaciones.
- Al menos uno de los pagos efectuados incluye amortización de capital.
- Si el deudor tuviere algún crédito con pagos parciales en períodos inferiores a seis meses, ya ha efectuado dos pagos.
- Si el deudor debe pagar cuotas mensuales por uno o más créditos, ha pagado cuatro cuotas consecutivas.
- El deudor no aparece con deudas directas impagas en la información que refunde la SBIF, salvo por montos insignificantes.

II. Provisiones de evaluación grupal

Las evaluaciones grupales resultan pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trate de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño.

Para determinar las provisiones, las evaluaciones grupales requieren de la conformación de grupos de créditos con características homogéneas en cuanto a tipo de deudores y condiciones pactadas, a fin de establecer, mediante estimaciones técnicamente fundamentadas y criterios prudenciales, tanto el comportamiento de pago del grupo como de las recuperaciones de sus créditos incumplidos. Para esto se utiliza un modelo basado en las características de los deudores, historial de pago, préstamos pendientes y morosidad entre otros factores relevantes.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

El Banco utiliza metodologías para la determinación del riesgo de crédito, basadas en modelos internos para la estimación de provisiones para la cartera evaluada grupalmente, donde incluye créditos comerciales para deudores no evaluados individualmente, créditos para vivienda y consumo (incluyendo créditos en cuotas, tarjetas de crédito y líneas de sobregiro). Dicha metodología permite identificar en forma independiente el comportamiento de la cartera a un año vista, determinando de esta manera la provisión necesaria para cubrir las pérdidas que se manifiestan en el período de un año desde la fecha de balance.

Los clientes son segmentados de acuerdo a sus características internas y externas en grupos o perfiles, para diferenciar el riesgo de cada cartera de una manera más adecuada y ordenada (modelo cliente-cartera), esto se conoce como el método de asignación de perfil.

El método de asignación de perfil se establece en base a un método de construcción estadístico, constituyendo una relación a través de una regresión logística entre variables tales como; morosidad, comportamiento externo, variables socio-demográficas, entre otras y una variable de respuesta que determina el riesgo del cliente, en este caso mora igual o superior a 90 días. Posteriormente, se establecen perfiles comunes a los cuales se les determina una probabilidad de incumplimiento (PI) y un porcentaje de recuperación basado en un análisis histórico fundamentado que se reconoce como la pérdida dado el incumplimiento (PDI).

Por consiguiente, una vez que han perfilado a los clientes y asignado una PI y PDI en relación al perfil al cual pertenece el crédito, calcula la exposición afecta, la cual abarca el valor contable de los créditos y cuentas por cobrar del cliente más los créditos contingentes, menos los importes que sean factibles de recuperar a través de la ejecución de las garantías (para créditos distintos a los créditos de consumo).

Sin perjuicio de lo anterior, para efectos de la constitución de provisiones asociadas a los créditos de vivienda, el Banco deberá reconocer provisiones mínimas de acuerdo al método estándar establecido por la SBIF para este tipo de créditos, que corresponden a una base mínima prudencial, lo cual no exime al Banco de su responsabilidad de contar con metodologías propias para efectos de la determinación de provisiones suficientes para resguardar el riesgo crediticio de dicha cartera.

Método Estándar de Provisiones para Créditos Hipotecarios para la Vivienda

A partir del 1 de enero de 2016 y de acuerdo a lo establecido en la circular N°3.573 de la SBIF, el Banco comenzó a aplicar el método estándar de provisiones para créditos hipotecarios de vivienda, según este método el factor de pérdida esperada aplicable sobre el monto de las colocaciones hipotecarias para la vivienda, dependerá de la morosidad de cada préstamo y de la relación, al cierre de cada mes, entre el monto del capital insoluto de cada préstamo y el valor de la garantía hipotecaria (PVG) que lo ampara.

El factor de provisión aplicable según morosidad y PVG es lo siguiente:

Tramo PVG	Días de mora al cierre del mes	0	1-29	30-59	60-89	Cartera en incumplimiento
PVG≤40%	PI(%)	1,0916	21,3407	46,0536	75,1614	100
	PDI(%)	0,0225	0,0441	0,0482	0,0482	0,0537
	PE(%)	0,0002	0,0094	0,0222	0,0362	0,0537
40%<PVG≤80%	PI(%)	1,9158	27,4332	52,0824	78,9511	100
	PDI(%)	2,1955	2,8233	2,9192	2,9192	3,0413
	PE(%)	0,0421	0,7745	1,5204	2,3047	3,0413
80%<PVG≤90%	PI(%)	2,5150	27,9300	52,5800	79,6952	100
	PDI(%)	21,5527	21,6600	21,9200	22,1331	22,2310
	PE(%)	0,5421	6,0496	11,5255	17,6390	22,2310
PVG>90%	PI(%)	2,7400	28,4300	53,0800	80,3677	100
	PDI(%)	27,2000	29,0300	29,5900	30,1558	30,2436
	PE(%)	0,7453	8,2532	15,7064	24,2355	30,2436

PVG=Capital insoluto del préstamo/Valor de la garantía hipotecaria

En caso de que un mismo deudor mantenga más de un préstamo hipotecario para la vivienda con el banco y uno de ellos presente un atraso de 90 días o más, todos estos préstamos se asignarán a la cartera en incumplimiento, calculando las provisiones para cada uno de ellos de acuerdo con sus respectivos porcentajes de PVG.

Cuando se trate de créditos hipotecarios para la vivienda vinculados a programas habitacionales y de subsidio del Estado de Chile, siempre que cuenten contractualmente con el seguro de remate provisto por este último, el porcentaje de provisión podrá ser ponderado por un factor de mitigación de pérdidas (MP), que depende del porcentaje PVG y el precio de la vivienda en la escrituración de compra-venta (V).

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

III. Provisiones adicionales

Bajo las normas de la SBIF, a los bancos se les permite establecer provisiones por sobre los límites descritos anteriormente, a fin de resguardarse del riesgo de fluctuaciones económicas no predecibles que puedan afectar el entorno macroeconómico o la situación de un sector económico específico.

Estas provisiones de acuerdo a lo establecido en el número 10 del Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables de la SBIF, se informarán en el pasivo al igual que las provisiones sobre créditos contingentes.

Al 31 de diciembre de 2015, el Banco constituyó provisiones adicionales con cargo a los resultados del ejercicio por un monto de \$ 35.000 millones, las que se presentan en el rubro Provisiones del Pasivo del Estado de Situación financiera. Con la entrada en vigencia de la Circular N°3.573, el Banco ha revertido estas provisiones y registrado los efectos de la aplicación de la mencionada circular como provisiones de riesgo crédito.

IV. Castigos

Por regla general, los castigos deben efectuarse cuando expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo. Al tratarse de colocaciones, aun cuando no ocurriera lo anterior, se procederá a castigar los respectivos saldos del activo de acuerdo con lo indicado en el título II del Capítulo B-2 del Compendio de Normas Contables de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Los castigos de que se trata se refieren a las bajas en el Estado de Situación Financiera Consolidado del activo correspondiente a la respectiva operación incluyendo, por consiguiente, aquella parte que pudiera no estar vencida si se tratara de un crédito pagadero en cuotas o parcialidades, o de una operación de leasing (no existen castigos parciales).

Los castigos se contabilizan siempre con cargo a las provisiones por riesgo de crédito constituidas, de acuerdo con lo indicado en el Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables, cualquiera sea la causa por la cual se procede al castigo. Los pagos posteriores que se obtuvieran por las operaciones castigadas se reconocerán en el Estado del Resultado Consolidado como Recuperaciones de créditos castigados.

Los castigos de los créditos y cuentas por cobrar se realizan sobre las cuotas vencidas, morosas y vigentes, y el plazo debe computarse desde el inicio de su mora, es decir, efectuarse cuando el tiempo de mora de una cuota o porción de crédito de una operación alcance el plazo para castigar que se dispone a continuación:

Tipo de colocación	Plazo
Créditos de consumo con o sin garantías reales	6 meses
Otras operaciones sin garantías reales	24 meses
Créditos comerciales con garantías reales	36 meses
Créditos hipotecarios para vivienda	48 meses
Leasing de consumo	6 meses
Otras operaciones de leasing no inmobiliario	12 meses
Leasing inmobiliario (comercial y vivienda)	36 meses

V. Recuperaciones de créditos y cuentas por cobrar a clientes previamente castigados

Las recuperaciones de créditos y cuentas por cobrar a clientes, previamente castigados, son registradas en el Estado de Resultados Consolidado como una reducción de las provisiones por riesgo de crédito.

Cualquier renegociación de un crédito ya castigado no dará origen a ingresos, mientras la operación siga teniendo la calidad de deteriorada, debiendo tratarse los pagos efectivos que se reciban, como recuperaciones de créditos castigados.

El crédito renegociado sólo se podrá reingresar al activo si deja de tener la calidad de deteriorado, reconociendo también el ingreso por la activación como recuperación de créditos castigados.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

q) Provisiones, activos y pasivos contingentes

Las provisiones son pasivos en los que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. Estas provisiones se reconocen en el Estado de Situación Financiera Consolidado cuando se cumplen los siguientes requisitos en forma copulativa:

- i. es una obligación presente (legal o constructiva) como resultado de hechos pasados y;
- ii. a la fecha de los estados financieros es probable que el Banco tenga que desprenderse de recursos para cancelar la obligación y la cuantía de estos recursos puedan medirse de manera fiable.

Un activo o pasivo contingente es toda obligación surgida de hechos pasados cuya existencia quedará confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos y que no están bajo el control del Banco.

Las cuentas anuales consolidadas recogen todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Las provisiones son cuantificadas usando la mejor información disponible como consecuencia de eventos que las originan y son revisadas y ajustadas con ocasión de cada cierre contable y se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas; procediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

Las provisiones se clasifican en función de las obligaciones cubiertas, siendo éstas las siguientes:

- Provisiones para beneficios y remuneraciones del personal
- Provisión para dividendos mínimos
- Provisiones por riesgo de créditos contingentes
- Provisiones por contingencias

r) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El Banco reconoce, cuando corresponde, activos y pasivos por impuestos diferidos por la estimación futura de los efectos tributarios atribuibles a diferencias entre los valores contables de los activos, pasivos y sus valores tributarios. La medición de los activos y pasivos por impuestos diferidos se efectúa en base a la tasa de impuesto que, de acuerdo a la legislación tributaria vigente, se deba aplicar en el año en que los activos y pasivos por impuestos diferidos sean realizados o liquidados. Los efectos futuros de cambios en la legislación tributaria o en las tasas de impuestos son reconocidos en los impuestos diferidos a partir de la fecha en que la ley que aprueba dichos cambios sea publicada.

s) Uso de estimaciones

La preparación de los estados financieros requiere que la Administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de las políticas de contabilidad y los montos de activos, pasivos, ingresos y gastos presentados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

En ciertos casos los principios contables generalmente aceptados requieren que los activos o pasivos sean registrados o presentados a su valor razonable. El valor razonable es el monto al cual un activo puede ser intercambiado, o un pasivo cancelado entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre. Cuando los precios de mercado en mercados activos están disponibles han sido utilizados como base de valoración. Cuando los precios de mercado en mercados activos no están disponibles, el Banco ha estimado aquellos valores basado en la mejor información disponible, incluyendo el uso de modelos internos valoración y otras técnicas de evaluación.

El Banco ha establecido provisiones para cubrirse de posibles pérdidas por créditos de acuerdo a las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Estas regulaciones requieren que para estimar las provisiones, sean éstas evaluadas regularmente tomando en consideración factores como cambios en la naturaleza y tamaño de la cartera de créditos, tendencias en la cartera prevista, calidad crediticia y condiciones económicas que puedan afectar a la capacidad de pago de los deudores. Los incrementos en provisiones por riesgo de créditos son presentadas como "Provisiones por riesgo de crédito" en el Estado de Situación Financiera.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Los préstamos son castigados cuando los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo expiran, sin embargo, en el caso de préstamos y cuentas por cobrar a clientes, el Banco las castigará de acuerdo al título II del Capítulo B-2 del Compendio de Normas Contables de la SBIF. Los castigos son registrados como una reducción de las provisiones por riesgo de crédito.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente por la Administración del Banco a fin de cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

Principalmente, estas estimaciones, realizadas en función de la mejor información disponible, se refieren a:

- Provisiones por riesgo de crédito (Notas 8, 9 y 30)
- Las pérdidas por deterioros de determinados activos (Notas 7, 8, 9, 10 y 33)
- La vida útil de los activos materiales e intangibles (Notas 12, 13 y 33)
- El valor razonable de activos y pasivos (Notas 5, 6, 7, 10 y 37)
- Contingencias y compromisos (Nota 22)
- Impuestos corrientes e impuestos diferidos (Nota 14)

t) Activos no corrientes mantenidos para la venta

Los activos no corrientes (o grupo enajenable que comprende activos y pasivos) que se espera sean recuperados principalmente a través de ventas en lugar de ser recuperados mediante su uso continuo son clasificados como mantenidos para la venta. Inmediatamente antes de esta clasificación, los activos (o elementos de un grupo enajenable) son vueltos a medir de acuerdo con las políticas contables del Banco. A partir de ese momento, los activos (o grupo de enajenación) son medidos al menor valor entre el valor en libros y el valor razonable menos los costos de ventas.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco no ha clasificado activos no corrientes como mantenidos para la venta.

Bienes recibidos o adjudicados en pago

Los bienes recibidos o adjudicados en pago de créditos y cuentas por cobrar a clientes son registrados, en el caso de las daciones en pago, al precio convenido entre las partes o, por el contrario, en aquellos casos donde no exista acuerdo entre estas, por el monto por el cual el Banco se adjudica dichos bienes en un remate judicial. En ambos casos una evaluación independiente del valor de mercado de los bienes es determinado sobre la base del estado en que se adquieran.

De existir un exceso de los créditos y cuentas por cobrar a clientes respecto del valor razonable del bien recibido o adjudicado en pago menos los costos de venta, son reconocidos en el Estado del Resultado Consolidado bajo el rubro "Provisión por riesgo de crédito".

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Posteriormente, estos bienes son valorizados por el menor importe entre el valor registrado en un inicio y su valor neto de realización, el cual corresponde a su valor razonable (valor de liquidez determinado a través de una tasación independiente) menos sus respectivos costos de ventas. Las diferencias entre ambos son reconocidas en el Estado de Resultado Consolidado bajo el rubro “Otros gastos operacionales”.

El Banco conduce al cierre de cada año un análisis para revisar el costo de venta de los bienes recibidos o adjudicados en pago, el cual se aplicará desde dicha fecha y durante el siguiente año. En diciembre de 2016 el costo promedio fue estimado en un 5,1% sobre el valor de tasación (5,0% al 31 de diciembre de 2015). Adicionalmente, cada 18 meses se realiza una revisión de las tasaciones (independiente) para ajustar el valor razonable de los bienes.

En general, se estima que estos bienes serán enajenados dentro del plazo de un año contado desde su fecha de adjudicación. En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 84 de la Ley General de Bancos, aquellos bienes que no son vendidos dentro de dicho plazo, son castigados en una única cuota.

u) Utilidad por acción

La utilidad básica por acción se determina dividiendo el resultado neto atribuido a los propietarios del Banco entre el número promedio ponderado de las acciones en circulación durante ese período.

El beneficio diluido por acción se determina de forma similar al beneficio básico, pero el número promedio ponderado de acciones en circulación se ajusta para tener en cuenta el efecto dilusivo potencial de las opciones sobre acciones, warrants y deuda convertible.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco no posee instrumentos que generen efectos dilusivos en el patrimonio.

v) Adquisición (cesión) temporal de activos

Compras (ventas) de activos financieros bajo acuerdos de retroventa no opcional (retrocompra) a un precio fijo (“repos”) son reconocidos en el Estado de Situación Financiera Consolidado como una cesión (recepción) financiera, basada en la naturaleza del deudor (acreedor), en los ítems “Depósitos en el Banco Central de Chile”, “Depósitos en instituciones financieras” o “Créditos y cuentas por cobrar a clientes” (“Depósitos del Banco Central de Chile”, “Depósitos de instituciones financieras” o “Depósitos y captaciones”).

La diferencia entre los precios de compra y venta se registra como intereses financieros durante la vida del contrato.

w) Patrimonios y fondos de inversión gestionados por el Banco

Los patrimonios administrados por las distintas sociedades que forman parte del perímetro de consolidación del Banco (Santander S.A. Sociedad Securitizadora) que son propiedad de terceros no se incluyen en el Estado de Situación Financiera Consolidado. Las comisiones generadas por esta actividad se incluyen en el saldo del rubro “Ingresos por comisiones” del Estado del Resultado Consolidado.

x) Provisión dividendos mínimos

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco reconoció un pasivo (provisión) por dividendos mínimos u obligatorios. Esta provisión se realiza en base a lo estipulado en el artículo 79 la Ley de Sociedades Anónimas, coincidente con la política interna de dividendos del Banco, la cual estipula que al menos se distribuirá el 30% del resultado neto del ejercicio, salvo acuerdo diferente adoptado en la junta de accionistas respectiva, por la unanimidad de las acciones emitidas. Esta provisión es registrada como una disminución de las “Utilidades Retenidas” bajo el concepto “Provisión dividendo mínimo” dentro del Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado.

y) Beneficios al Personal

i. Retribuciones post – empleo – Plan de beneficio definido:

De acuerdo con los convenios colectivos laborales vigentes y otros acuerdos, el Banco Santander Chile tiene a disposición de sus principales directivos un beneficio adicional, consistente en un plan de pensiones, que tiene por objetivo que estos cuenten con fondos para una mejor pensión complementaria al momento de su retiro.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Características del Plan:

Las principales características del Plan de Beneficios post – empleo impulsado por el Banco Santander Chile son:

- i. Orientado a los Directivos del Grupo.
- ii. El requisito general para optar a este beneficio, es estar en ejercicio de su cargo al momento de cumplir los 60 años.
- iii. El Banco contratará una póliza de seguro colectivo mixto (vida y ahorro) por cada directivo, siendo el contratante y beneficiario la empresa del Grupo a la que pertenezca el directivo. Se realizarán aportes periódicos por igual monto al que cada directivo aporte a su plan de cotizaciones voluntarias.
- iv. El Banco será el responsable de otorgar los beneficios en forma directa.

Para determinar el valor presente de la obligación por beneficio definido y el costo del servicio presente se utiliza el método de la unidad de crédito proyectada.

Los componentes del costo de los beneficios definidos comprenden:

- Costo del servicio presente y cualquier costo por servicios pasados, los cuales son reconocidos en el resultado del período;
- el interés neto sobre el pasivo (activo) por beneficio definidos neto, el cual es reconocido en el resultado del período;
- las nuevas mediciones del pasivo (activo) por beneficio definidos neto, comprenden: (a) Ganancias y pérdidas actuariales; (b) el rendimiento de los activos del plan y; (c) los cambios en el efecto del techo del activo, los cuales son reconocidos en otro resultado integral.

El pasivo (activo) por beneficios definidos neto es el déficit o superávit, determinado como la diferencia entre el valor presente de la obligación por beneficios definidos menos el valor razonable de los activos del plan.

Los activos del plan comprenden las pólizas de seguros contratadas por el Grupo con tercero que no es una parte relacionada. Estos activos son mantenidos por una entidad separada legalmente del Grupo y existen solamente para pagar los beneficios a los empleados.

El Banco presenta el costo del servicio presente y el interés neto en el rubro “Remuneraciones y gastos del personal” en los Estados del Resultado Consolidado. Dada la estructura del plan, éste no genera ganancias ni pérdidas actuariales, el rendimiento del plan está establecido y fijo durante el período, por lo que no existen cambios en el techo del activo, dado lo anterior no existen monto reconocidos en otro resultado integral.

La obligación por beneficios post- empleo reconocida en el Estado de Situación Financiera Consolidado representa el déficit o superávit en los planes de beneficio definido del Banco. Cualquier superávit resultante del cálculo está limitado al valor presente de cualesquiera beneficios económicos disponibles en forma de reembolsos del plan o reducciones en las aportaciones futuras al mismo.

Cuando los empleados abandonan el plan antes de cumplir los requisitos para hacerse acreedor del beneficio, las contribuciones que realiza el Grupo se reducen.

ii. Indemnizaciones por años de servicios:

Las indemnizaciones por años de servicios se registran sólo cuando éstas efectivamente se producen o cuando se dispone de un plan formal y detallado en el que se identifican las modificaciones fundamentales que se van a realizar, y siempre que se haya comenzado a ejecutar dicho plan o se haya anunciado públicamente sus principales características, o se desprendan hechos objetivos sobre su ejecución.

iii. Beneficios basados en acciones liquidados en efectivo:

El Banco entrega a determinados ejecutivos del Banco y sus afiliadas un beneficio de pagos basados en acciones liquidados en efectivo acuerdo a los requerimientos de NIIF 2. El Banco mide los servicios recibidos y el pasivo incurrido a valor razonable.

Hasta que el pasivo se liquide, el Banco determina el valor razonable del pasivo al final de cada período que se informe, así como en la fecha de liquidación, reconociendo cualquier cambio en el valor razonable en el resultado del período.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

z) Nuevos pronunciamientos contables

I. Adopción de nuevas normas contables e instrucciones emitidas tanto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como por el International Accounting Standards Board:

A la fecha de emisión de los presentes Estados de Situación Financiera Consolidado los nuevos pronunciamientos contables emitidos tanto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ("SBIF") como por el International Accounting Standards Board, que han sido adoptados en su totalidad por el Banco, se detallan a continuación:

1. Normas Contables emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

Circular N°3.573, Compendio de Normas Contables. Capítulos B-1, B-2 y E. Establece el método estándar para los créditos hipotecarios residenciales que se aplicará a partir de 2016 – Esta circular emitida el 30 de diciembre de 2014 establece el método estándar de provisiones para los créditos hipotecarios residenciales que se aplicó a partir del 1 de enero de 2016, y además, complementa y precisa instrucciones sobre provisiones y créditos que conforman la cartera deterioradas. Complementariamente la SBIF ha emitido la Circular N°3.584 y 3.598, las cuales corrigen y complementan el Capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables. La aplicación de esta normativa generó un efecto en resultados de \$ 35.000 millones, ver Notas 1p y 30.

Circular N°3.583, Compendio de Normas Contables. Capítulo C-3. Préstamos estudiantes. Modifica y complementa instrucciones – Esta circular emitida el 25 de mayo de 2015 modifica el Capítulo 3 del Compendio de Normas Contables, estableciendo una nueva apertura para la clasificación de los créditos para estudios superiores, dentro de Colocaciones Comerciales. Esta nueva clasificación incluirá:

- Créditos para estudios superiores de la Ley N°20.027
- Créditos garantía CORFO
- Otros créditos para estudios superiores

Estas modificaciones aplicaron a la información referida al 1 de enero del 2016. La Administración ha estimado que la implementación de esta modificación normativa no tuvo un impacto material en los Estados Financieros Consolidados del Banco.

Circular N°3.601, Compendio de Normas Contables. Capítulo C-3. Información complementaria. Agrega instrucciones para informar pérdidas vinculados a eventos de riesgo operacional – A través de esta circular emitida el 18 de febrero de 2016, la SBIF solicitó a los bancos informar acerca de las pérdidas incurridas en relación con la cuantificación del riesgo operacional y la identificación de las exposiciones siguiendo las directrices de Basilea, para ello incorporó códigos a la información complementaria que debe ser enviada mensualmente.

Las nuevas instrucciones se aplicaron por primera vez para los archivos MC1 y MC2 referidos al 31 de marzo de 2016, incluyendo las modificaciones introducidas por la Circulares N°3.602.

El Banco implementó las instrucciones de las referidas circulares, las cuales no tuvieron un impacto material en los Estados Financieros Consolidados del Banco.

Circular N° 3.604 Bancos. Compendio de Normas Contables. Capítulo B-3. Modifica el porcentaje del equivalente de crédito para las líneas de crédito de libre disposición – A través de esta circular emitida el 29 de marzo de 2016, la SBIF concluyó que el equivalente de crédito para las líneas de libre disposición, cuando el deudor no mantiene créditos en incumplimiento, puede ser fijado en un 35% del monto disponible. Esta modificación comenzó a regir a contar de mayo 2016. El Banco implementó las instrucciones de la referida circular, la cual no tuvo un impacto material en los Estados Financieros Consolidados del Banco.

2. Normas Contables emitidas por el International Accounting Standards Board

NIIF 14, Cuentas diferidas regulatorias – El 30 de enero de 2014, el IASB publicó NIIF 14, esta norma específica los requerimientos de revelación para saldos contables regulatorios diferidos generados de entidades que proveen bienes y servicios a clientes a un precio o tasa establecida por una normativa. La normativa requiere:

- cambios limitados a las políticas contables que la sociedad aplicaba de acuerdo a su antiguo GAAP para los saldos contables regulatorios diferidos;
- revelar que se identificaron y explicaron los montos reconocidos en los estados financieros de la entidad generados por normativa de tasas;
- revelar que ayuda a los usuarios de los estados financieros a entender los montos, oportunidad y flujos futuros de caja inciertos provenientes de cualquier saldo contable regulatorio diferido.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Esta norma es efectiva para entidades que aplican IFRS por primera vez en períodos que comienzan en después del 1 de enero de 2016. Esta normativa no tuvo impacto para el Banco.

Modificaciones a NIIF 11 – Contabilización de las adquisiciones de participaciones en operaciones conjuntas – El 6 de mayo de 2014, el IASB publicó esta modificación, la cual aclara la contabilización de las adquisiciones de una participación en una operación conjunta cuando la operación constituye un negocio. Modifica la NIIF 11 Acuerdos Conjuntos para exigir a una entidad que adquiere una participación, en una operación conjunta en la que la actividad constituye un negocio, a:

- aplicar todas las combinaciones de negocios que representan los principios de la NIIF 3 y otras normas, a excepción de aquellos principios que entran en conflicto con la orientación en la NIIF 11.
- revelar la información requerida por la NIIF 3 y otras normas para las combinaciones de negocios.

Las modificaciones son efectivas para los períodos que comienzan en o después del 1 de enero de 2016. Se permite su aplicación anticipada pero esto requerirá una revelación. Las modificaciones se aplican de forma prospectiva. Esta modificación no tuvo impacto para el Banco.

Modificaciones a NIC 16 y NIC 38 – Aclaración de los métodos aceptables de Depreciación y Amortización – El 12 de mayo de 2014, el IASB publicó esta modificación, la cual aclara cómo se debe calcular la depreciación y amortización de propiedad, planta y equipo y activos intangibles. Son efectivos para períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2016, pero se permite su aplicación anticipada. La implementación de esta modificación no tuvo impacto material en los estados financieros consolidados del Banco.

Modificaciones a NIC 27 – Modificación al Método de participación patrimonial en los estados financieros individuales – El 12 de agosto de 2014 IASB publicó esta modificación, la cual reinstala el valor proporcional patrimonial como opción para valorizar inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas en los estados financieros individuales de una sociedad. Esta norma es efectiva para períodos que comienzan en después del 1 de enero de 2016. Se permite su aplicación anticipada pero esto requerirá una revelación. La implementación de esta modificación no tuvo impacto material en los estados financieros consolidados del Banco.

Modificaciones a NIC 1 – Iniciativa de Revelación – El 18 de diciembre de 2014, el IASB agregó una iniciativa en materia de revelación de su programa de trabajo 2013, para complementar el trabajo realizado en el proyecto del Marco Conceptual. La iniciativa está compuesta por una serie de proyectos más pequeños que tienen como objetivo estudiar las posibilidades para ver la forma de mejorar la presentación y revelación de principios y requisitos de las normas ya existentes. Estas enmiendas son efectivas para períodos anuales que comiencen en o después del 1 de enero de 2016, se permite su aplicación anticipada. La implementación de esta modificación no tuvo impacto material en los estados financieros consolidados del Banco.

Modificaciones a NIIF 10, NIIF12 y NIC 28 – Entidades de inversión: Aplicación de la excepción de Consolidación – El 18 de diciembre de 2014, el IASB publicó estas modificaciones para abordar los problemas que han surgido en el contexto de la aplicación de la excepción de consolidación de entidades de inversión. Estas enmiendas son efectivas para períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2016, se permite su aplicación anticipada. La implementación de esta modificación no tuvo impacto material en los estados financieros consolidados del Banco.

Mejoras Anuales, ciclo 2012-2014 – El 25 de septiembre de 2014 IASB emitió este documento, el cual abarca cuatro cuerpos normativos.

- NIIF 5, Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuas:** adiciona guías específicas en casos en los cuales una entidad reclasifica un activo desde mantenido para la venta hacia mantenido para distribución o viceversa, y casos en los cuales los mantenidos para distribución son contabilizados como operaciones discontinuas.
- NIIF 7, Instrumentos Financieros:** información a revelar: adiciona guías para aclarar si un contrato de servicios corresponde a un involucramiento continuo en una transferencia de activos con el propósito de determinar las revelaciones requeridas.
- NIC 19, Beneficios a los Empleados:** aclara que los bonos corporativos de alta calidad usados en la estimación de la tasa de descuento para los beneficios post-empleo deben ser denominados en la misma moneda que el beneficio pagado.
- NIC 34, Información Financiera Intermedia:** aclara el significado de “en otro lugar del informe intermedio” y requiere una referencia cruzada.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Las modificaciones son efectivas para períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2016, se permite la aplicación anticipada. La implementación de estas mejoras no tuvo impacto material en los estados financieros consolidados del Banco.

II. Nuevas normas contables e instrucciones emitidas tanto por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como por el International Accounting Standards Board que no han entrado en vigencia al 31 de diciembre de 2016

A la fecha de cierre de los presentes estados financieros se habían publicado nuevas Normas Internacionales de Información Financiera así como interpretaciones de las mismas y normas de la SBIF, que no eran de cumplimiento obligatorio al 31 de diciembre de 2016. Aunque en algunos casos la aplicación anticipada es permitida por el IASB, el Banco no ha realizado su aplicación a dicha fecha.

1. Normas Contables emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

Circular N° 3.615. Compendio de Normas Contables. Capítulo C-2. Informe de revisión de la información financiera intermedia – La circular emitida el 12 de diciembre de 2016, tiene el propósito de aumentar el nivel de transparencia de la información financiera proporcionada por los bancos, por lo cual, la SBIF ha estimado pertinente que a partir del año 2017, los estados financieros referidos al 30 de junio serán objeto de un informe de revisión de la información financiera intermedia, emitida por sus auditores externos de acuerdo con la NAGA N°63, AU930, o su equivalente internacional, SAS N°122, Sección AU-C 930, el cual debe ser enviado a la SBIF el mismo día de su publicación, o el día hábil bancario inmediatamente anterior o siguiente.

Si un banco no contase con la información necesaria para elaborar estados financieros con sus respectivas notas dentro del plazo establecido en la ley, deberá al menos publicar y enviar a la SBIF el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, agregando una nota con la fecha en que estarán disponibles, aunque deberán estar disponibles dentro de la primera quincena del mes siguiente.

Al tratarse de los estados financieros referidos al 30 de junio, los bancos deberán enviar a más tardar el 15 de agosto, el informe de revisión de sus auditores externos.

2. Normas Contables emitidas por el International Accounting Standards Board

NIIF 9, Instrumentos Financieros – El 12 de noviembre de 2009, el International Accounting Standard Board (IASB) emitió NIIF 9, Instrumentos Financieros. Esta Norma introduce nuevos requerimientos para la clasificación y medición de activos financieros. NIIF 9 especifica como una entidad debería clasificar y medir sus activos financieros. Requiere que todos los activos financieros sean clasificados en su totalidad sobre la base del modelo de negocio de la entidad para la gestión de activos financieros y las características de los flujos de caja contractuales de los activos financieros. Los activos financieros son medidos ya sea a costo amortizado o valor razonable. Solamente los activos financieros que sean clasificados como medidos a costo amortizados serán probados por deterioro. El 28 de octubre de 2010, el IASB publicó una versión revisada de NIIF 9, Instrumentos Financieros.

La Norma revisada retiene los requerimientos para la clasificación y medición de activos financieros que fue publicada en noviembre de 2009, pero agrega guías sobre la clasificación y medición de pasivos financieros. Como parte de la reestructuración de NIIF 9, el IASB también ha replicado las guías sobre desreconocimiento de instrumentos financieros y las guías de implementación relacionadas desde NIC 39 a NIIF 9. Estas nuevas guías concluyen la primera fase del proyecto del IASB para reemplazar la NIC 39. Las otras fases, deterioro y contabilidad de cobertura, aún no han sido finalizadas.

Las guías incluidas en NIIF 9 sobre la clasificación y medición de activos financieros no han cambiado de aquellas establecidas en NIC 39. En otras palabras, los pasivos financieros continuarán siendo medidos ya sea, a costo amortizado o a valor razonable con cambios en resultados. El concepto de bifurcación de derivados incorporados en un contrato por un activo financiero tampoco ha cambiado. Los pasivos financieros mantenidos para negociar continuarán siendo medidos a valor razonable con cambios en resultados, y todos los otros activos financieros serán medidos a costo amortizado a menos que se aplique la opción del valor razonable utilizando los criterios actualmente existentes en NIC 39.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°1
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

No obstante lo anterior, existen dos diferencias con respecto a NIC 39:

- La presentación de los efectos de los cambios en el valor razonable atribuibles al riesgo de crédito de un pasivo; y
- La eliminación de la exención del costo para derivados de pasivo a ser liquidados mediante la entrega de instrumentos de patrimonio no transados.

El 16 de diciembre de 2011, el IASB emitió Fecha de Aplicación Obligatoria de NIIF 9 y Revelaciones de la Transición, difiriendo la fecha efectiva tanto de las versiones de 2009 y de 2010 a períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2015. Anterior a las modificaciones, la aplicación de NIIF 9 era obligatoria para períodos anuales que comenzaban en o después de 2013. Las modificaciones cambian los requerimientos para la transición desde NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición a NIIF 9. Adicionalmente, también modifican NIIF 7 Instrumentos Financieros: Revelaciones para agregar ciertos requerimientos en el período de reporte en el que se incluya la fecha de aplicación de NIIF 9. Las enmiendas posteriores a esta norma han modificado la fecha de entrada en vigencia de esta norma para períodos anuales que comiencen el 1 de enero de 2018. La Administración en conformidad con lo establecido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, no aplicará esta norma en forma anticipada, más aún no será aplicada mientras la mencionada Superintendencia no lo disponga como estándar de uso obligatorio para todos los bancos.

NIIF 9, Instrumentos Financieros – contabilidad de cobertura y enmiendas a NIIF 9, NIIF 7 y NIC 39 – El 19 de noviembre de 2013 IASB emitió esta enmienda, la cual incluye un nuevo modelo general de contabilidad de cobertura, el cual se alinea más estrechamente con la gestión de riesgos, entregando información más útil a los usuarios de los estados financieros. Por otra parte, los requerimientos relativos a la opción del valor razonable para pasivos financieros se cambiaron para abordar el riesgo de crédito propio, esta mejora establece que los efectos de cambios en el riesgo de crédito de un pasivo no deben afectar al resultado del período a menos que el pasivo se mantenga para negociar; se permite la adopción temprana de esta modificación sin la aplicación de los otros requerimientos de NIIF 9. Adicionalmente, condiciona la fecha efectiva de entrada en vigencia a la finalización del proyecto de NIIF 9, permitiendo de igual forma su adopción. La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de estas enmiendas en lo que respecta a NIIF 7 y NIC 39, puesto que las referidas a NIIF 9 por expresa disposición de la SBIF no aplicarán mientras la mencionada Superintendencia no lo disponga como estándar de uso obligatorio para todos los bancos.

NIIF 9, Instrumentos Financieros – El 24 de julio de 2014, el IASB publicó NIIF 9- Instrumentos Financieros, este documento final incluye la normativa ya emitida junto a un nuevo modelo de pérdida esperada y pequeñas modificaciones a los requerimientos de clasificaciones y medición para los activos financieros, añadiendo una nueva categoría de instrumentos financieros: activos a valor razonable con cambios en otro resultado integral para ciertos instrumentos de deuda. También incluye una guía adicional sobre cómo aplicar el modelo de negocio y pruebas de características de flujo de caja contractuales.

Esta norma es efectiva para períodos que comienzan en después del 1 de enero de 2018. Se permite su aplicación anticipada. La Administración en conformidad con lo establecido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, no aplicará esta norma en forma anticipada, más aún no será aplicada mientras la mencionada Superintendencia no lo disponga como estándar de uso obligatorio para todos los bancos.

NIIF 15, Ingresos provenientes de contratos con clientes - El 28 de mayo de 2014, el IASB publicó NIIF 15, cuyo objetivo es establecer principios de reporte de información útil para los usuarios de información financiera acerca de la naturaleza, monto, oportunidad e incertidumbre de los ingresos y flujos de caja generados de los contratos de una entidad con sus clientes. NIIF 15 elimina NIC 11 Contratos de Construcción, NIC 18 Ingresos, CINIIF 13 Programas de lealtad con clientes, CINIIF 15 Acuerdos de construcción de bienes raíces, CINIIF 18 Transferencia de activos desde Clientes y SIC 31 Ingresos – Permuta de servicios de publicidad.

Esta norma inicialmente era efectiva a partir del 1 de enero de 2017, sin embargo, el IASB ha diferido su entrada en vigencia para períodos anuales que comienzan a partir del 1 de enero de 2018. Se permite aplicación anticipada. La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta norma.

Banco Santander Chile y Afiliadas **Notas a los Estados Financieros Consolidados**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°01 **PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación**

Modificaciones a IFRS 10 e IAS 28 – Venta y Contribución de activos entre un Inversionista y su asociada o negocio conjunto

– El 11 de septiembre de 2014 IASB publicó esta modificación, la cual aclara el alcance de las utilidades y pérdidas reconocidas en una transacción que involucra a una asociada o negocio conjunto, y que este depende de si el activo vendido o contribución constituye un negocio. Por lo tanto, IASB concluyó que la totalidad de las ganancias o pérdidas deben ser reconocidas frente a la pérdida de control de un negocio. Asimismo, las ganancias o pérdidas que resultan de la venta o contribución de una subsidiaria que no constituye un negocio (definición de IFRS 3) a una asociada o negocio conjunto deben ser reconocidas sólo en la medida de los intereses no relacionados en la asociada o negocio conjunto.

Esta norma era inicialmente efectiva a partir del 1 de enero de 2016, sin embargo, el 17 de diciembre de 2015 IASB emitió “Fecha efectiva de Enmienda a IFRS 10 e IAS 28” posponiendo indefinidamente la entrada en vigencia de esta norma. La Administración estará a la espera de la nueva vigencia para evaluar los potenciales efectos de esta modificación.

NIIF 16 Arrendamientos – El 13 de enero de 2016 IASB emitió esta nueva normativa la cual viene a sustituir a NIC 17 Arrendamientos, CINIIF 4 Determinación de si un acuerdo contiene un arrendamiento, SIC 15 Arrendamientos operativos – incentivos y SIC 27 Evacuación de la esencia de las transacciones que adoptan la forma legal de un arrendamiento. Los principales efectos de esta norma aplican sobre la contabilidad de los arrendatarios, principalmente debido a que elimina el modelo dual de contabilidad: arrendamiento operativo o financiero, esto significa que los arrendatarios deberán reconocer “un derecho de uso de un activo” y un pasivo por arrendamiento (el valor presente de los pagos de futuros de arrendamientos). En el caso del arrendador se mantiene la práctica actual – es decir, los arrendadores siguen clasificando los arrendamientos como arrendamientos financieros y operativos. Esta normativa es aplicable a partir del 1 de enero de 2019, con aplicación anticipada permitida si se aplica IFRS 15 “Ingresos de contratos con clientes”. La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta normativa.

Enmienda a IAS 12 Reconocimiento de activo por impuestos diferidos relacionado a pérdidas no realizadas – El 19 de enero de 2016 IASB emitió esta enmienda para clarificar el reconocimiento de activos diferidos relacionados a instrumentos de deuda medidas a valor razonable debido a las distintas prácticas en el reconocimiento de activos diferidos, por ende se clarifica que:

- Las pérdidas no realizadas de instrumento de deuda medidos a valor razonable, y medidas a costo para efectos tributarios generan una diferencia temporal deducibles independiente de si el tenedor del instrumento de deuda espera recuperar el valor libro del instrumento de deuda por la venta o el uso.
- El valor libro de un activo no limita la estimación de probables ganancias sujetas a impuestos.
- La estimación de futuras ganancias sujetas a impuestos excluye deducciones fiscales provenientes de el reverso de diferencias temporales deducibles.

Esta normativa es aplicable a partir del 1 de enero de 2017. La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta normativa.

Enmienda a IAS 7 Estado de Flujo de Efectivo. Iniciativa de revelación – Esta enmienda emitida el 29 de enero de 2016, mejora la información proporcionada a los usuarios de los estados financieros relacionado a las actividades de financiamiento de las entidades. El objetivo de la enmienda es proveer revelaciones que permitan a los usuarios de los EEEF evaluar los cambios en los pasivos generados de operaciones de financiamiento. Una forma de cumplir con esta nueva revelación es proveer una reconciliación entre el saldo inicial y final en el EFE para pasivos generados de actividades de financiamiento.

Esta normativa es aplicable a partir del 1 de enero de 2017, con aplicación anticipada permitida. La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta normativa.

Aclaraciones a la NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes – Esta aclaración emitida el 12 de abril de 2016, no modifica los principios que subyacen tras la normativa, sólo aclaran y ofrece algunas alternativas para la transición. Las materias tratadas por esta enmienda se relacionan con: Identificación de obligaciones de desempeño, Consideraciones de principal y agente, y licencias.

Una entidad aplicará estas modificaciones a períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2018. Se permite su aplicación anticipada. Si una entidad aplica esas modificaciones en un período que comience con anterioridad, revelará este hecho. La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta normativa.

NOTA N°01
PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS, continuación

Enmienda a IFRS 2 Clasificación y medición de transacciones de pagos basados en acciones – Esta enmienda emitida el 20 de junio de 2016, aborda materias sobre las cuales existían consultas y que el IASB decidió abordar, las materias son:

- Contabilidad de transacciones de pagos basados en acciones liquidadas en efectivo que incluyen una condición de desempeño.
- Clasificación de transacciones de pagos basados en acciones con características de compensación de saldos.
- Contabilización de modificaciones de las transacciones de pagos basados en acciones desde liquidadas en efectivo a liquidadas en instrumentos de patrimonio.

Esta enmienda es aplicable a partir del 1 de enero de 2018 en forma prospectiva, con aplicación anticipada permitida. La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta normativa.

Enmienda a IFRS 4 Aplicación de IFRS 9 Instrumentos Financieros e IFRS 4 Contratos de seguros – Esta enmienda emitida el 12 de septiembre de 2016 tiene por objeto abordar las preocupaciones sobre la diferencias entre la fecha de vigencia de IFRS 9 y la próxima nueva norma de contratos de seguros IFRS 17. Esta enmienda provee dos opciones para las entidades emisoras de contratos de seguros dentro del alcance de IFRS 4:

- Una opción que permite a las entidades reclasificar desde ganancias o pérdidas a otro resultado integral, algunos de los ingresos o gastos derivados de los activos financieros designados; este es el llamado enfoque de superposición.
- Una exención temporal opcional de la aplicación de la NIIF 9 para las entidades cuya actividad principal consista en la emisión de contratos dentro del alcance de la NIIF 4; este es el llamado enfoque de aplazamiento.

La entidad que opte por aplicar el enfoque de superposición de forma retroactiva a la clasificación de activos financieros lo hará cuando se aplique por primera vez NIIF 9, mientras que la entidad que opte por aplicar el enfoque de aplazamiento lo hará para períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero 2018. La Administración ha evaluado que esta norma no tendrá efectos en los estados financieros del Banco.

CINIIF 22 Transacciones en moneda extranjera y contraprestación recibido/entregada por adelantado – Esta interpretación emitida el 8 de diciembre de 2016, aclara la contabilización de las transacciones que incluyen la recepción o el pago de una contraprestación anticipada en una moneda extranjera. La Interpretación abarca las transacciones en moneda extranjera cuando una entidad reconoce un activo o un pasivo no monetario derivado del pago o recepción anticipada de una contraprestación antes de que la entidad reconozca el activo, gasto o ingreso relacionados. No se aplica cuando una entidad mide el reconocimiento inicial del activo, gasto o ingreso relacionado a su valor razonable o al valor razonable de la contraprestación recibida o pagada en una fecha distinta de la fecha de reconocimiento inicial del activo o pasivo no monetario. Además, no es necesario aplicar la Interpretación a los impuestos sobre la renta, contratos de seguros o contratos de reaseguro.

La fecha de la transacción, a efectos de determinar el tipo de cambio, es la fecha del reconocimiento inicial del activo no monetario pagado anticipadamente o del pasivo por ingresos diferidos. Si hay varios pagos o recibos por adelantado, se establece una fecha de transacción para cada pago o recibo. La CINIIF 22 es efectiva para los períodos de información anual que comiencen a partir del 1 de enero de 2018. Se permite la aplicación anticipada. La Administración ha evaluado que esta norma no tendrá efectos en los estados financieros del Banco.

Enmienda a NIIF 1 Adopción por Primera Vez de las Normas Internacionales de Información Financiera – Elimina las exenciones a corto plazo contenidas en los párrafos E3-E7 (disposiciones transitorias de Instrumentos financieros, beneficio a los empleados y entidades de inversión) de la NIIF 1, ya que han cumplido el propósito previsto.

Enmienda a NIC 28 Inversiones en Asociadas y Joint Ventures – Aclara que la elección de medir a valor razonable con cambios pérdidas y ganancias (FVTPL) una inversión en una asociada o joint venture que pertenece a una entidad que es una organización de capital riesgo, u otra entidad cualificada, está disponible para cada inversión en una entidad asociada o joint venture sobre la base de la inversión, tras el reconocimiento inicial.

Enmienda a NIIF 12 Revelaciones de intereses en otras entidades – Aclara el alcance de la norma especificando que los requisitos de revelación de la norma, a excepción de los párrafos B10-B16, se aplican a los intereses sobre una entidad enumerados en el párrafo 5 (subsidiarias, joint venture, asociadas y entidades estructuradas no consolidadas) que son clasificados como mantenidos para la venta, mantenidos para su distribución o como operaciones discontinuadas de acuerdo con la NIIF 5 Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones interrumpidas.

Las enmiendas a la NIIF 1 y a la NIC 28 son efectivas para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2018, la modificación de la NIIF 12 para los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2017. La Administración se encuentra evaluando el potencial impacto de la adopción de esta normativa.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°2
HECHOS RELEVANTES

Durante el año 2016, se han registrado los siguientes hechos que a juicio de la Administración del Banco son relevantes y que han influido en las operaciones del Banco en los Estados Financieros Consolidados:

a) Directorio

En Sesión Ordinaria de Directorio celebrada el 15 de marzo de 2016, don Víctor Arbulú Crousillat renunció a su cargo de director titular. En atención a su renuncia y a la vacancia dejada en su momento por don Lisandro Serrano Spoerer, con ocasión de su renuncia en Sesión Ordinaria de Directorio celebrada el 20 de octubre de 2015, el Directorio nombró como directores titulares a don Andreu Plaza López y a doña Ana Dorrego de Carlos. Finalmente se informa que con motivo de la renuncia de don Víctor Arbulú Crousillat ha sido designado como miembro del Comité de Directores y Auditoría y en su reemplazo, don Mauricio Larraín Garcés.

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 26 de abril de 2016, se ratificó el nombramiento en el cargo de directores titulares, a don Andreu Plaza López y a doña Ana Dorrego de Carlos, quienes fueron nombrados directores titulares en Sesión Ordinaria de Directorio celebrada el 20 de octubre de 2015.

b) Destino de la utilidad y reparto de dividendos

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril de 2016 se reúnen bajo la Presidencia de don Vittorio Corbo Lioi (Presidente), don Oscar von Chrismar Carvajal (Primer Vicepresidente), don Roberto Méndez Torres (Segundo Vicepresidente), los directores titulares señores, Marco Colodro Hadjes, Lucía Santa Cruz Sutil, Ana Dorrego de Carlos, Mauricio Larraín Garcés, Juan Pedro Santa María, Orlando Poblete Iturrate, Andreu Plaza López y Blanca Bustamante Bravo. Además, asisten el Gerente General don Claudio Melandri Hinojosa y el Gerente de Planificación Estratégica don Raimundo Monge.

De acuerdo a la información presentada en la Junta anteriormente señalada, las utilidades líquidas del ejercicio correspondiente al año 2015 (que se denominan en los estados financieros "Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales del Banco"), ascendieron a \$448.878 millones. Se aprueba distribuir el 75% de dichas utilidades, las cuales, divididas por el número de acciones emitidas, corresponden a un dividendo de \$ 1,78649813 por cada acción, el que se comenzó a pagar a partir del día 29 de abril de 2016.

Asimismo, se aprueba que el 25% restante de las utilidades sea destinado a incrementar las reservas del Banco.

c) Nombramiento de Auditores externos

En Junta General Ordinaria de Accionistas señalada anteriormente, se acordó nombrar a la firma PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada, como auditores externos del Banco y sus afiliadas para el ejercicio 2016.

d) Aumento de capital de Transbank S.A.

En Junta Extraordinaria de Accionistas de Transbank S.A. celebrada con fecha 21 de abril de 2016, se acordó aumentar el capital de la sociedad mediante la capitalización de los utilidades acumuladas, a través de la emisión de acciones liberadas de pago, y colocación de acciones de pago por \$4.000 millones aproximadamente. Banco Santander Chile participó en forma proporcional a su participación (25%), por lo que suscribió y pagó acciones por \$1.000 millones aproximadamente.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°2
HECHOS RELEVANTES, continuación

e) Emisión de bonos bancarios – Al 31 de diciembre de 2016

e.1 Bonos corrientes año 2016

Durante el año 2016, el Banco ha emitido bonos por UF 96.000.000, CLP 100.000.000.000, USD 215.000.000, JPY 3.000.000.000, EUR 104.000.000 y CHF 125.000.000. El detalle de las colocaciones realizadas en 2016 se incluye en Nota 18.

Serie	Moneda	Monto emisión	Plazo Origina (anual)	Tasa de Emisión anual	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento
T1	UF	7.000.000	4,0	2,20%	01-02-2016	01-02-2020
T2	UF	5.000.000	4,5	2,25%	01-02-2016	01-08-2020
T3	UF	5.000.000	5,0	2,30%	01-02-2016	01-12-2020
T4	UF	8.000.000	5,5	2,35%	01-02-2016	01-08-2021
T5	UF	5.000.000	6,0	2,40%	01-02-2016	01-02-2022
T6	UF	5.000.000	6,5	2,45%	01-02-2016	01-08-2022
T7	UF	5.000.000	7,0	2,50%	01-02-2016	01-02-2023
T8	UF	8.000.000	7,5	2,55%	01-02-2016	01-08-2023
T9	UF	5.000.000	8,0	2,60%	01-02-2016	01-02-2024
T10	UF	5.000.000	8,5	2,60%	01-02-2016	01-08-2024
T11	UF	5.000.000	9,0	2,65%	01-02-2016	01-02-2025
T12	UF	5.000.000	9,5	2,70%	01-02-2016	01-08-2025
T13	UF	5.000.000	10,0	2,75%	01-02-2016	01-02-2026
T14	UF	18.000.000	11,0	2,80%	01-02-2016	01-02-2027
T15	UF	5.000.000	12,5	3,00%	01-02-2016	01-08-2028
Total	UF	96.000.000				
T16	CLP	100.000.000.000	5,5	5,20%	01-02-2016	01-08-2021
Total	CLP	100.000.000.000				
DN	USD	10.000.000	5,0	Libor-USD 3M+1,05%	02-06-2016	09-06-2021
DN	USD	10.000.000	5,0	Libor-USD 3M+1,22%	08-06-2016	17-06-2021
DN	USD	10.000.000	5,0	Libor-USD 3M+1,20%	01-08-2016	16-08-2021
DN	USD	185.000.000	5,0	Libor-USD 3M+1,20%	10-11-2016	28-11-2021
Total	USD	215.000.000				
JPY	JPY	3.000.000.000	5,0	0,115%	22-06-2016	29-06-2021
Total	JPY	3.000.000.000				
EUR	EUR	20.000.000	8,0	0,80%	04-08-2016	19-08-2024
EUR	EUR	54.000.000	12,0	1,307%	05-08-2016	17-08-2028
EUR	EUR	30.000.000	3,0	0,25%	09-12-2016	20-12-2019
Total	EUR	104.000.000				
CHF	CHF	125.000.000	8,5	0,35%	14-11-2016	30-05-2025
Total	CHF	125.000.000				

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°2

HECHOS RELEVANTES, continuación

e.2 Bonos Subordinados año 2016

Durante el 2016, el Banco no ha emitido bonos subordinados.

e.3 Bonos hipotecarios año 2016

Durante el 2016, el Banco no ha emitido bonos hipotecarios.

e.4 Recompra de bonos año 2016

El Banco ha realizado las siguientes recompras de bonos durante el 2016:

Fecha	Tipo	Monto Recompra
13-01-2016	Senior	USD 600.000
27-01-2016	Senior	USD 960.000
08-03-2016	Senior	USD 481.853.000
08-03-2016	Senior	USD 140.104.000
10-05-2016	Senior	USD 10.000.000
29-11-2016	Senior	USD 6.895.000

Durante el año 2015, se registraron los siguientes hechos que a juicio de la Administración del Banco son relevantes, e influyeron en las operaciones del Banco en los Estados Financieros Consolidados:

f) Directorio

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2015 se confirmó en el cargo de Director Titular a don Orlando Poblete Iturrate, quién fue electo como Director Suplente en la Junta Ordinaria de Accionistas de 22 de abril del año 2014 y que desde el 23 de septiembre se desempeña como Director Titular en reemplazo de don Carlos Olivos Marchant. Asimismo se designó en el cargo de Directora Suplente en calidad de independiente a doña Blanca Bustamante Bravo.

Mediante acuerdo en Sesión Ordinaria de Directorio celebrada el 17 de noviembre de 2015 se designo al Director Titular a don Orlando Poblete Iturrate como miembro del Comité de Directores y Auditoría, en reemplazo de don Lisandro Serrano Spoerer, quien renunció a su cargo en Sesión Ordinaria de Directorio celebrada el 20 de octubre de 2015.

g) Destino de la utilidad y reparto de dividendos

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2015 se reúnen bajo la Presidencia de don Vittorio Corbo Lioi (Presidente), Roberto Méndez Torres (Segundo Vicepresidente), los Directores; Marco Colodro Hadjes, Lucía Santa Cruz Sutil, Juan Pedro Santa María Pérez, Lisandro Serrano Spoerer, Roberto Zahler Mayanz, Orlando Poblete Iturrate. Además, asisten el Gerente General don Claudio Melandri Hinojosa y el Gerente de Contabilidad don Felipe Contreras Fajardo.

De acuerdo a la información presentada en la Junta anteriormente señalada, las utilidades líquidas del ejercicio correspondiente al año 2015 (que se denominan en los estados financieros "Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales del Banco"), ascendieron a \$550.331 millones. Se aprueba distribuir el 60% de dichas utilidades, las cuales, divididas por el número de acciones emitidas, corresponden a un dividendo de \$1,752 por cada acción el que se comenzó a pagar a partir del día 29 de abril de 2015. Asimismo, se aprueba que el 40% restante de las utilidades sea destinado a incrementar el patrimonio del Banco.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°2

HECHOS RELEVANTES, continuación

h) Emisión de bonos bancarios – Al 31 de diciembre de 2015

Durante el año 2015 el Banco ha emitido Bonos por CLP500.000.000.000, UF14.000.000, CHF150.000.000 y JPY1.200.000.000. El detalle de las colocaciones realizadas durante el año 2015 se incluye en Nota 18.

h.1) Bonos corrientes año 2015

Serie	Moneda	Monto	Plazo	Tasa de emisión	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento
P1	CLP	50.000.000.000	10 años	5,80% anual	01-01-2015	01-01-2025
P2	CLP	100.000.000.000	5 años	5,20% anual	01-01-2015	01-01-2020
P3	CLP	50.000.000.000	7 años	5,50% anual	01-01-2015	01-01-2022
P4	CLP	150.000.000.000	5 años	4,80% anual	01-03-2015	01-03-2020
P5	CLP	150.000.000.000	6 años	5,30% anual	01-03-2015	01-03-2022
Total	CLP	500.000.000.000				
P6	UF	3.000.000	5 años	2,25% anual	01-03-2015	01-03-2020
P7	UF	3.000.000	7,5 años	2,40% anual	01-03-2015	01-09-2022
P8	UF	3.000.000	5,5 años	2,25% anual	01-03-2015	01-09-2020
P9	UF	5.000.000	10,5 años	2,60% anual	01-03-2015	01-09-2025
Total	UF	14.000.000				
Bono fijo CHF	CHF	150.000.000	7 años	0,38% trimestral	19-04-2015	19-10-2022
Total	CHF	150.000.000				
Bono corriente	JPY	1.200.000.000	5 años	0,42% semestral	17-12-2015	17-12-2020
Total	JPY	1.200.000.000				

h.2) Bonos subordinados año 2015

Durante el año 2015, el Banco no emitió bonos subordinados.

h.3) Recompra de bonos año 2015

El Banco realizó las siguientes recompras de bonos durante el año 2015:

Fecha	Tipo	Monto
01-12-2015	Senior	USD 19.000.000

h.4) Bonos hipotecarios año 2015:

Serie	Moneda	Monto	Plazo	Tasa de emisión	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento
AC	CLP	100.000.000.000	10 años	5,50% anual	01-01-2015	01-01-2025
Total	CLP	100.000.000.000				

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°3
SEGMENTOS DE NEGOCIO

El Banco administra y mide el desempeño de sus operaciones por segmentos de negocios, cuya información se basa en el sistema interno de información para la gestión según los segmentos establecidos por el Banco.

Las transacciones entre segmentos se realizan bajo condiciones y términos comerciales normales. Los activos, pasivos y resultados de cada segmento incluyen ítems directamente atribuibles al segmento al que pueden asignarse con una base razonable.

El Banco producto de un proceso de cambios tendientes a mejorar la relación con sus clientes y simplificar sus procesos ha realizado modificaciones en su estructura interna, cambios que no modifican los segmentos existentes ni tampoco a los máximos responsables de los mismos, pero si sus componentes internos (agregación de subsegmentos). Por esta razón, la revelación se ha adaptado (simplificado) para reflejar cómo se está gestionando el Banco actualmente.

Conforme a NIIF8, el Banco ha agregado los segmentos de operación con características económicas similares atendiendo a los criterios de agregación indicados en la norma. De esta forma, un segmento de negocio comprende clientes a los cuales se dirige una oferta de productos diferenciada pero que son homogéneos en términos que su desempeño y que es medido en forma similar. En términos globales, dicha agregación no tiene impacto significativo en comprensión de la naturaleza y efectos de las actividades de negocio que el Banco desarrolla y el entorno económico en que opera.

En cuanto a la información correspondiente al año 2015, ésta ha sido preparada con los criterios vigentes al cierre de los presentes estados financieros con el objeto de lograr debida comparabilidad de las cifras.

El Banco se compone de los siguientes segmentos de negocios:

Individuos y PYMEs

Comprende a individuos y compañías pequeñas con ventas anuales inferiores a \$1.200 millones. Este segmento ofrece una variedad de servicios a los clientes incluyendo préstamos de consumo, tarjetas de crédito, préstamos comerciales, comercio exterior, préstamos hipotecarios, tarjetas de débito, cuentas corrientes, productos de ahorro, fondos mutuos, corretaje de acciones y seguros. Adicionalmente a los clientes PYMEs se ofrece préstamos con garantía estatal, leasing y factoring.

Empresas e Institucionales

Comprende compañías y grandes empresas con ventas anuales sobre los \$1.200 millones, organizaciones institucionales tales como universidades, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales y compañías en el sector inmobiliario que ejecutan proyectos para vender a terceros y a todas las empresas constructoras con ventas anuales superiores a \$800 millones sin tope. A este segmento se ofrece una gran variedad de productos, incluyendo préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de tesorería, consultoría financiera, productos de ahorro, fondos mutuos y seguros. Adicionalmente a las compañías en el sector inmobiliario se ofrece servicios especializados para el financiamiento de proyectos principalmente residenciales, con la intención de aumentar la venta de préstamos hipotecarios.

Global Corporate Banking

Comprende compañías multinacionales extranjeras o empresas multinacionales chilenas que tienen ventas por encima de los \$10.000 millones. Este segmento ofrece una gran variedad de productos, incluyendo préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de tesorería, consultoría financiera, banca de inversión, productos de ahorro, fondos mutuos y seguros.

Este segmento posee División de Tesorería que proporciona sofisticados productos financieros principalmente a compañías en el área de Banca mayorista y el área de Empresas. Se incluyen productos como financiamiento y captación a corto plazo, servicios de corretaje, derivados, securitización y otros productos diseñados según la necesidad de los clientes. El área de tesorería también maneja la intermediación de posiciones, así como la cartera de inversiones propias.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°3
SEGMENTOS DE NEGOCIO, continuación

Actividades Corporativas (“Otros”)

Este segmento incluye Gestión Financiera, que desarrolla las funciones globales de gestión de la posición estructural de cambio, del riesgo de interés estructural de la entidad matriz y del riesgo de liquidez. Este último, a través de la realización de emisiones y utilizaciones. Así mismo se gestionan, los recursos propios, la dotación de capital que se hace a cada unidad y el costo de financiación de las inversiones realizadas. Todo ello hace que, habitualmente, tenga aportación negativa a los resultados.

Además este segmento incorpora todos los resultados intra-segmento, todas las actividades no asignadas a un segmento o producto con clientes.

Las políticas contables de los segmentos son las mismas que las descritas en el resumen de los principios contables, y son personalizados para satisfacer las necesidades de gestión del Banco. El Banco obtiene la mayoría de sus ingresos procedentes de los ingresos por intereses, los ingresos por comisiones y los resultados por operaciones financieras. La máxima autoridad en la toma de decisiones de cada segmento se basa principalmente en los ingresos por intereses, los ingresos por comisiones y provisión de gastos para evaluar el desempeño de los segmentos, y así tomar decisiones sobre los recursos que se asignarán a estos.

Los cuadros que se presentan a continuación, muestran el resultado del Banco por segmentos de negocios, al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

Al 31 de diciembre de 2016							
	Créditos y cuentas por cobrar a clientes (1)	Ingreso neto por intereses y reajustes	Ingreso neto por comisiones	ROF (2)	Provisiones	Gastos de apoyo (3)	Contribución neta del segmento
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Segmentos							
Individuos + PYMEs	18.604.936	931.105	196.845	21.141	(321.614)	(529.909)	297.568
Empresas e institucionales	6.396.376	244.960	30.851	19.577	(25.558)	(83.412)	186.418
Banca Comercial	25.001.312	1.176.065	227.696	40.718	(347.172)	(613.321)	483.986
Global Corporate Banking	2.121.513	95.105	25.077	55.927	(2.773)	(53.935)	119.401
Otros	83.606	10.196	1.651	43.713	6.659	(19.649)	42.570
Totales	27.206.431	1.281.366	254.424	140.358	(343.286)	(686.905)	645.957
Otros ingresos operacionales							18.299
Otros gastos operacionales y deterioros							(85.432)
Resultado por inversiones en sociedades							3.012
Impuesto a la renta							(107.120)
Utilidad consolidada del ejercicio							474.716

(1) Corresponde a créditos por cobrar a clientes más el saldo adeudado por bancos, sin deducir sus respectivas provisiones.

(2) Corresponde a la suma de la utilidad neta de operaciones financieras y la utilidad de cambio neta.

(3) Corresponde a la suma de remuneraciones y gastos del personal, gastos de administración, depreciaciones y amortizaciones.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°3
SEGMENTOS DE NEGOCIO, continuación

	Al 31 de diciembre de 2015						
	Créditos y cuentas por cobrar a clientes (1)	Ingreso neto por intereses y reajustes	Ingreso neto por comisiones	ROF (2)	Provisiones	Gastos de apoyo (3)	Contribución neta del segmento
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Segmentos							
Individuos + PYMEs	17.034.707	873.026	190.380	16.245	(307.085)	(533.086)	239.480
Empresas e institucionales	6.006.282	229.812	28.537	17.897	(32.644)	(77.261)	166.341
Banca Comercial	23.040.989	1.102.838	218.917	34.142	(339.729)	(610.347)	405.821
Global Corporate Banking	2.178.643	85.553	15.231	50.327	(26.963)	(49.533)	74.615
Otros	81.125	66.815	3.479	61.030	(47.002)	(1.328)	82.994
Totales	25.300.757	1.255.206	237.627	145.499	(413.694)	(661.208)	563.430
Otros ingresos operacionales							15.642
Otros gastos operacionales y deterioros							(54.218)
Resultado por inversiones en sociedades							2.588
Impuesto a la renta							(75.301)
Utilidad consolidada del ejercicio							452.141

- (1) Corresponde a créditos por cobrar a clientes más el saldo adeudado por bancos, sin deducir sus respectivas provisiones.
(2) Corresponde a la suma de la utilidad neta de operaciones financieras y la utilidad de cambio neta.
(3) Corresponde a la suma de remuneraciones y gastos del personal, gastos de administración, depreciaciones y amortizaciones.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°4
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO

a) El detalle de los saldos incluidos bajo efectivo y equivalente de efectivo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Efectivo y depósitos en bancos		
Efectivo	570.317	632.435
Depósitos en el Banco Central de Chile	507.275	184.510
Depósitos bancos nacionales	1.440	192
Depósitos en el exterior	1.200.357	1.247.669
Subtotales efectivo y depósitos en bancos	2.279.389	2.064.806
Operaciones con liquidación en curso netas	206.810	262.364
Totales efectivo y equivalente de efectivo	2.486.199	2.327.170

El nivel de los fondos en efectivo y en el Banco Central de Chile responde a regulaciones sobre encaje que el Banco debe mantener como promedio en períodos mensuales.

b) **Operaciones con liquidación en curso:**

Las operaciones con liquidación en curso corresponden a transacciones en que sólo resta la liquidación que aumentará o disminuirá los fondos en el Banco Central de Chile o en bancos del exterior, normalmente dentro de las próximas 24 a 48 hrs. hábiles siguientes al cierre de cada ejercicio. Estas operaciones se presentan de acuerdo al siguiente detalle:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Activos		
Documentos a cargo de otros bancos (canje)	200.109	296.634
Fondos por recibir	295.174	427.887
Subtotales	495.283	724.521
Pasivos		
Fondos por entregar	288.473	462.157
Subtotales	288.473	462.157
Operaciones con liquidación en curso netas	206.810	262.364

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°5
INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN

El detalle de los instrumentos designados como instrumentos financieros para negociación es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile		
Bonos del Banco Central de Chile	158.686	159.767
Pagarés del Banco Central de Chile	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	237.325	123.468
Subtotales	396.011	283.235
Instrumentos de otras instituciones nacionales		
Pagarés de depósitos en bancos del país	-	-
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-
Bonos de bancos del país	-	-
Bonos de otras empresas del país	976	37.630
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-
Subtotales	976	37.630
Instrumentos de instituciones extranjeras		
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-
Subtotales	-	-
Inversiones en fondos mutuos		
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	3.406
Fondos administrados por terceros	-	-
Subtotales	-	3.406
Totales	396.987	324.271

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, no existen instrumentos vendidos con pacto de retrocompra a clientes e instituciones financieras.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°06
OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES

a) Derechos por compromisos de compra

El Banco compra instrumentos financieros acordando revenderlos en una fecha futura. Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 los derechos asociados a los instrumentos adquiridos con pactos de retroventa son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile:								
Bonos del Banco Central de Chile	3.260	-	-	3.260	1.978	-	-	1.978
Pagarés del Banco Central de Chile	-	-	-	-	2	-	-	2
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	3.476	-	-	3.476	483	-	-	483
Subtotales	6.736	-	-	6.736	2.463	-	-	2.463
Instrumentos de otras instituciones nacionales:								
Pagarés de depósitos en bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Instrumentos de instituciones extranjeras:								
Instrumentos de gobiernos o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Inversiones en fondos mutuos:								
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales	6.736	-	-	6.736	2.463	-	-	2.463

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°06
OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES, continuación

b) Obligaciones por compromisos de venta

El Banco obtiene fondos vendiendo instrumentos financieros y comprometiéndose a comprarlos en fechas futuras, más un interés a una tasa prefijada. Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 las obligaciones asociadas a los instrumentos vendidos con pactos de retrocompra son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$	Desde 1 día y menos de 3 meses MM\$	Más de 3 meses y menos de 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Total MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile:								
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	64.337	-	-	64.337
Pagarés del Banco Central de Chile	155.044	-	-	155.044	22	-	-	22
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	-	-	-	-	11.006	-	-	11.006
Subtotales	155.044	-	-	155.044	75.365	-	-	75.365
Instrumentos de otras instituciones nacionales:								
Pagarés de depósitos en bancos del país	56.898	495	-	57.393	68.324	-	-	68.324
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	56.898	495	-	57.393	68.324	-	-	68.324
Instrumentos de instituciones extranjeras:								
Instrumentos de gobiernos o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Inversiones en fondos mutuos:								
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales	211.942	495	-	212.437	143.689	-	-	143.689

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°6
OPERACIONES CON PACTO DE RETROCOMPRA Y PRÉSTAMOS DE VALORES, continuación

c) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 se presenta el detalle por tipo de cartera de los colaterales asociados a pactos de retrocompra, los cuales se valorizan a valor razonable:

	Al 31 de diciembre de					
	2016			2015		
	Cartera Disponible para la venta MM\$	Cartera de Negociación MM\$	Total Instrumentos MM\$	Cartera Disponible para la Venta MM\$	Cartera de Negociación MM\$	Total Instrumentos MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile:						
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	62.350	-	62.350
Pagarés del Banco Central de Chile	155.044	-	155.044	20	-	20
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	-	-	-	10.531	-	10.531
Subtotales	155.044	-	155.044	72.901	-	72.901
Otros instrumentos emitidos en el país:						
Pagarés de depósitos en bancos del país	57.393	-	57.393	68.321	-	68.321
Letras hipotecarias de bancos del país	-	-	-	-	-	-
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-
Subtotales	57.393	-	57.393	68.321	-	68.321
Instrumentos de instituciones extranjeras:						
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del exterior	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-
Inversiones en fondos mutuos:						
Fondos administrados por entidades relacionadas	-	-	-	-	-	-
Fondos administrados por terceros	-	-	-	-	-	-
Subtotales	-	-	-	-	-	-
Totales	212.437	-	212.437	141.222	-	141.222

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°7
CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES

a) El Banco al 31 de diciembre de 2016 y 2015, mantiene la siguiente cartera de instrumentos derivados:

	Al 31 de diciembre de 2016					
	Monto nominal				Valor razonable	
	Hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses a 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Totales MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Derivados de cobertura de valor razonable						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	74.086	514.454	1.402.870	1.991.410	38.977	211
Swaps de monedas y tasas	424.086	505.902	1.239.490	2.169.478	32.640	32.868
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	498.172	1.020.356	2.642.360	4.160.888	71.617	33.079
Derivados de cobertura de flujo de efectivo						
Forwards de monedas	915.879	639.939	-	1.555.818	10.216	3.441
Swaps de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Swaps de monedas y tasas	897.480	2.613.706	4.260.194	7.771.380	43.591	68.894
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	1.813.359	3.253.645	4.260.194	9.327.198	53.807	72.335
Derivados de negociación						
Forwards de monedas	15.840.731	11.240.251	3.358.765	30.439.747	185.618	209.955
Swaps de tasas de interés	6.889.665	12.512.285	49.747.459	69.149.409	627.047	526.695
Swaps de monedas y tasas	3.966.443	7.589.201	53.148.109	64.703.753	1.562.068	1.449.550
Opciones call de monedas	73.943	20.994	2.664	97.601	521	5
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	52.143	7.892	2.664	62.699	104	542
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	26.822.925	31.370.623	106.259.661	164.453.209	2.375.358	2.186.747
Totales	29.134.456	35.644.624	113.162.215	177.941.295	2.500.782	2.292.161

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°07
CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

	Al 31 de diciembre de 2015					
	Monto nominal				Valor razonable	
	Hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses a 1 año MM\$	Más de 1 año MM\$	Totales MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Derivados de cobertura de valor razonable						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	327.955	1.184.795	630.970	2.143.720	5.480	6.364
Swaps de monedas y tasas	9.441	30.040	1.842.421	1.881.902	181.557	1.483
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	337.396	1.214.835	2.473.391	4.025.622	187.037	7.847
Derivados de cobertura de flujo de efectivo						
Forwards de monedas	-	-	-	-	-	-
Swaps de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Swaps de monedas y tasas	7.281.184	4.445.006	2.720.520	14.446.710	273.291	69.716
Opciones call de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones call de tasas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de monedas	-	-	-	-	-	-
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	-	-	-	-	-	-
Subtotales	7.281.184	4.445.006	2.720.520	14.446.710	273.291	69.716
Derivados de negociación						
Forwards de monedas	18.731.575	13.328.727	3.459.386	35.519.688	341.236	318.416
Swaps de tasas de interés	7.272.523	15.677.393	56.140.894	79.090.810	533.416	540.011
Swaps de monedas y tasas	5.881.627	5.898.094	44.921.355	56.701.076	1.826.977	1.883.185
Opciones call de monedas	49.067	60.380	477.057	586.504	42.325	41.451
Opciones call de tasas	-	-	264.473	264.473	1.148	1.253
Opciones put de monedas	48.958	52.682	-	101.640	422	684
Opciones put de tasas	-	-	-	-	-	-
Futuros de tasas de interés	-	-	-	-	-	-
Otros derivados	125.258	-	-	125.258	74	43
Subtotales	32.109.008	35.017.276	105.263.165	172.389.449	2.745.598	2.785.043
Totales	39.727.588	40.677.117	110.457.076	190.861.781	3.205.926	2.862.606

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°07
CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

b) Coberturas

Coberturas de valor razonable:

El Banco utiliza cross currency swap, interest rate swap y call money swap para cubrir su exposición a cambios en el valor razonable del elemento cubierto atribuibles al tipo de interés. Los instrumentos de cobertura ya mencionados, modifican el costo efectivo de emisiones a largo plazo, desde un tipo de interés fijo a un tipo de interés variable.

A continuación se presenta el detalle de los elementos cubiertos e instrumentos de cobertura bajo coberturas de valor razonable, vigentes al 31 de diciembre de 2016 y 2015, separado por plazo al vencimiento:

	Al 31 de diciembre de 2016				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	-	-	-	-	-
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Yankee	-	-	6.660	56.610	63.270
Letras hipotecarias	-	-	5.651	-	5.651
Bonos de la Tesorería General de la República	-	-	33.300	366.300	399.600
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	993.659	-	-	-	993.659
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior	524.869	652.046	1.000.905	520.888	2.698.708
Bonos subordinados	-	-	-	-	-
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	-	-	-	-	-
Totales	1.518.528	652.046	1.046.516	943.798	4.160.888
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	929.988	437.046	531.556	270.888	2.169.478
Swaps de tasas de interés	588.540	215.000	514.960	672.910	1.991.410
Totales	1.518.528	652.046	1.046.516	943.798	4.160.888

	Al 31 de diciembre de 2015				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	-	-	-	-	-
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Yankee	-	-	-	92.106	92.106
Letras hipotecarias	-	-	-	6.460	6.460
Bonos de la Tesorería General de la República	-	-	-	-	-
Bonos del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	1.542.789	65.000	-	-	1.607.789
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior	9.442	573.960	867.865	868.000	2.319.267
Bonos subordinados	-	-	-	-	-
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	-	-	-	-	-
Totales	1.552.231	638.960	867.865	966.566	4.025.622
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	39.481	548.960	567.865	725.596	1.881.902
Swaps de tasas de interés	1.512.750	90.000	300.000	240.970	2.143.720
Totales	1.552.231	638.960	867.865	966.566	4.025.622

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°07
CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

Coberturas de flujos de efectivo:

El Banco utiliza cross currency swaps para cubrir el riesgo de variabilidad de flujos atribuibles a cambios en la tasa de interés de bonos y créditos interbancarios emitidos a tasa variable. Para cubrir el riesgo de inflación presente en ciertas partidas utiliza tanto forwards como cross currency swaps.

A continuación se presentan los nominales de la partida cubierta para el 31 de diciembre de 2016 y 2015, y el período donde se producirán los flujos:

	Al 31 de diciembre de 2016				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	1.083.972	312.546	900.746	956.803	3.254.067
Créditos comerciales	972.360	-	-	-	972.360
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Yankee	-	-	126.140	406.881	533.021
Bonos del Banco Central de Chile	20.754	-	-	-	20.754
Depósitos a plazo	26.196	-	-	-	26.196
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	285.090	-	-	-	285.090
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior (tasa variable)	854.414	399.451	285.355	-	1.539.220
Bonos corrientes o senior (tasa fija)	140.765	108.409	243.121	105.600	597.895
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	1.683.453	415.142	-	-	2.098.595
Totales	5.067.004	1.235.548	1.555.362	1.469.284	9.327.198
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	3.511.186	1.235.548	1.555.362	1.469.284	7.771.380
Forwards	1.555.818	-	-	-	1.555.818
Totales	5.067.004	1.235.548	1.555.362	1.469.284	9.327.198

	Al 31 de diciembre de 2015				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Créditos y cuentas por cobrar a clientes:					
Mutuo hipotecario	8.098.639	157.462	158.649	-	8.414.750
Créditos comerciales	564.800	-	-	-	564.800
Instrumentos de inversión disponibles para la venta:					
Bono Yankee	-	-	80.078	585.386	665.464
Bonos del Banco Central de Chile	123.962	20.467	-	-	144.429
Depósitos a plazo	50.023	-	-	-	50.023
Depósitos y otras captaciones a plazo:					
Depósito a plazo	-	-	-	-	-
Instrumentos de deuda emitidos:					
Bonos corrientes o senior (tasa variable)	963.829	1.176.383	-	-	2.140.212
Bonos corrientes o senior (tasa fija)	-	-	14.036	202.562	216.598
Obligaciones con bancos:					
Créditos interbancarios	1.924.937	325.497	-	-	2.250.434
Totales	11.726.190	1.679.809	252.763	787.948	14.446.710
Instrumento de cobertura:					
Swaps de monedas y tasas	11.726.190	1.679.809	252.763	787.948	14.446.710
Forwards	-	-	-	-	-
Totales	11.726.190	1.679.809	252.763	787.948	14.446.710

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°7
CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

A continuación se presenta la estimación de los ejercicios donde se espera que se produzcan los flujos:

b.1) Proyección de flujos por riesgo de tasa de interés:

	Al 31 de diciembre de 2016				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	159.439	83.193	32.647	3.748	279.027
Egresos de flujo	(72.631)	(45.857)	(18.040)	-	(136.528)
Flujos netos	86.808	37.336	14.607	3.748	142.499
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	72.631	45.857	18.040	-	136.528
Egresos de flujo (*)	(159.439)	(83.193)	(32.647)	(3.748)	(279.027)
Flujos netos	(86.808)	(37.336)	(14.607)	(3.748)	(142.499)

(*) Hemos incluido sólo aquella porción de la proyección de los flujos del instrumento de cobertura (derivado) que es utilizada para cubrir el riesgo de tasa de interés.

	Al 31 de diciembre de 2015				
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	Total MM\$
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	69.477	23.003	9.466	4.661	106.607
Egresos de flujo	(40.521)	(25.018)	(6.216)	(650)	(72.405)
Flujos netos	28.956	(2.015)	3.250	4.011	34.202
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	40.521	25.018	6.216	650	72.405
Egresos de flujo (*)	(69.477)	(23.003)	(9.466)	(4.661)	(106.607)
Flujos netos	(28.956)	2.015	(3.250)	(4.011)	(34.202)

(*) Hemos incluido sólo aquella porción de la proyección de los flujos del instrumento de cobertura (derivado) que es utilizada para cubrir el riesgo de tasa de interés.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°7
CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

b.2) Proyección de flujos por riesgo de inflación:

	Al 31 de diciembre de 2016				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	22.586	11.896	56.107	115.753	206.342
Egresos de flujo	(4.900)	-	-	-	(4.900)
Flujos netos	17.686	11.896	56.107	115.753	201.442
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	4.900	-	-	-	4.900
Egresos de flujo	(22.586)	(11.896)	(56.107)	(115.753)	(206.342)
Flujos netos	(17.686)	(11.896)	(56.107)	(115.753)	(201.442)

	Al 31 de diciembre de 2015				Total MM\$
	Dentro de 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 6 años MM\$	Sobre 6 años MM\$	
Elemento cubierto					
Ingresos de flujo	147.374	10.554	-	-	157.928
Egresos de flujo	-	-	-	-	-
Flujos netos	147.374	10.554	-	-	157.928
Instrumento de cobertura					
Ingresos de flujo	-	-	-	-	-
Egresos de flujo	(147.374)	(10.554)	-	-	(157.928)
Flujos netos	(147.374)	(10.554)	-	-	(157.928)

b.3) Proyección de flujos por riesgo de tipo de cambio:

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, no existen coberturas de riesgo de tipo de cambio.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°7
CONTRATOS DE DERIVADOS FINANCIEROS Y COBERTURAS CONTABLES, continuación

- c) La valorización generada por aquellos instrumentos de cobertura (derivados) utilizados en coberturas de flujos de efectivo cuyo efecto fue registrado en el Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado, específicamente dentro de “otros resultados integrales”, el saldo al 31 de diciembre de 2016 y 2015, se presenta como lo siguiente:

Elemento cubierto	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Obligaciones con banco	(6.019)	2.700
Depósitos y otras captaciones a plazo	(294)	-
Instrumentos de deuda emitidos	(8.169)	2.462
Instrumentos disponibles para la venta	12.833	573
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	3.937	2.891
Totales	2.288	8.626

Considerando que los flujos variables, tanto del elemento cubierto como del instrumento de cobertura, son espejos uno del otro, las coberturas son cercanas al 100% de eficiencia; lo que implica que todas las variaciones de valor atribuibles a componentes del riesgo cubierto se netean casi por completo.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 se llevó a resultados por ineficiencia \$355 millones y \$1.640 millones, respectivamente.

Durante los años 2016 y 2015, el Banco no registró dentro de su cartera de coberturas contables de flujo de caja transacciones futuras previstas.

- d) A continuación se presenta el resultado generado por aquellos derivados de flujos de efectivo cuyo efecto fue traspasado desde otros resultados integrales a resultados del ejercicio:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Derivados para cobertura de Bonos	(77)	6
Derivados para cobertura de Créditos interbancarios	-	-
Resultados netos por cobertura de flujos de efectivo (*)	(77)	6

(*) Ver Nota 23 “Patrimonio”, letra e)

- e) Coberturas de inversión neta de negocios en el extranjero:

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco no presenta dentro de su cartera de coberturas contables, coberturas de inversiones netas en el exterior.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°8
ADEUDADO POR BANCOS

a) Al cierre de los estados financieros al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los saldos presentados en el rubro "Adeudado por bancos", son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Bancos del país		
Préstamos y avances a bancos	-	-
Depósitos en el Banco Central de Chile no disponibles	-	-
Títulos intransferibles del Banco Central de Chile	-	-
Otras acreencias con el Banco Central de Chile	-	-
Préstamos interbancarios	23	14
Sobregiros en cuentas corrientes	-	-
Depósitos intransferibles en bancos del país	-	-
Otras acreencias con bancos del país	51	36
Provisiones y deterioro para créditos con bancos en el país	-	-
Bancos del exterior		
Préstamos a bancos del exterior	272.733	10.827
Sobregiros en cuentas corrientes	-	-
Depósitos intransferibles en bancos del exterior	-	-
Otras acreencias con bancos del exterior	-	-
Provisiones y deterioro para créditos con bancos en el exterior	(172)	(16)
Totales	272.635	10.861

b) El importe en cada ejercicio por provisiones y deterioro de los créditos adeudados por bancos, se presenta a continuación:

	Al 31 de diciembre de					
	2016			2015		
	Bancos del país MM\$	Bancos del exterior MM\$	Total MM\$	Bancos del país MM\$	Bancos del exterior MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de	-	16	16	-	25	25
Castigos	-	-	-	-	-	-
Provisiones constituidas	1	238	239	141	42	183
Provisiones liberadas	(1)	(82)	(83)	(141)	(51)	(192)
Totales	-	172	172	-	16	16

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°9
CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES

a) Créditos y cuentas por cobrar a clientes

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la composición de la cartera de colocaciones es la siguiente:

Al 31 de diciembre de 2016	Activos antes de provisiones				Provisiones constituidas			Activo neto MM\$
	Cartera normal MM\$	Cartera subestándar MM\$	Cartera incumplimiento MM\$	Total MM\$	Provisiones individuales MM\$	Provisiones grupales MM\$	Total MM\$	
Colocaciones comerciales								
Préstamos comerciales	8.946.709	327.996	578.952	9.853.657	178.648	148.703	327.351	9.526.306
Créditos de comercio exterior	1.622.422	131.900	75.582	1.829.904	63.767	901	64.668	1.765.236
Deudores en cuentas corrientes	162.470	4.262	12.736	179.468	3.130	6.854	9.984	169.484
Operaciones de factoraje	288.292	3.771	4.688	296.751	5.363	620	5.983	290.768
Operaciones de leasing	1.325.583	69.302	90.238	1.485.123	19.710	5.546	25.256	1.459.867
Otros créditos y cuentas por cobrar	193.496	1.678	27.388	222.562	5.355	20.482	25.837	196.725
Subtotales	12.538.972	538.909	789.584	13.867.465	275.973	183.106	459.079	13.408.386
Colocaciones para vivienda								
Préstamos con letras de crédito	31.368	-	1.211	32.579	-	18	18	32.561
Préstamos con mutuos hipotecarios endosables	115.400	-	4.534	119.934	-	203	203	119.731
Otros créditos con mutuos para vivienda	8.074.900	-	391.943	8.466.843	-	60.820	60.820	8.406.023
Subtotales	8.221.668	-	397.688	8.619.356	-	61.041	61.041	8.558.315
Colocaciones de consumo								
Créditos de consumo en cuotas	2.468.692	-	253.673	2.722.365	-	249.545	249.545	2.472.820
Deudores por tarjetas de crédito	1.418.409	-	29.709	1.448.118	-	41.063	41.063	1.407.055
Contrato leasing consumo	5.062	-	55	5.117	-	72	72	5.045
Otros préstamos consumo	266.056	-	5.147	271.203	-	9.339	9.339	261.864
Subtotales	4.158.219	-	288.584	4.446.803	-	300.019	300.019	4.146.784
Totales	24.918.859	538.909	1.475.856	26.933.624	275.973	544.166	820.139	26.113.485

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°9
CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

Al 31 de diciembre de 2015	Activos antes de provisiones				Provisiones constituidas			Activo neto MM\$
	Cartera normal MM\$	Cartera subestándar MM\$	Cartera incumplimiento MM\$	Total MM\$	Provisiones individuales MM\$	Provisiones grupales MM\$	Total MM\$	
Colocaciones comerciales								
Préstamos comerciales	8.112.912	275.528	597.012	8.985.452	172.452	140.700	313.152	8.672.300
Créditos de comercio exterior	1.929.145	157.359	66.066	2.152.570	70.900	1.421	72.321	2.080.249
Deudores en cuentas corrientes	216.751	5.902	12.070	234.723	2.879	6.951	9.830	224.893
Operaciones de factoraje	269.773	869	5.005	275.647	5.611	734	6.345	269.302
Operaciones de leasing	1.393.851	64.550	75.791	1.534.192	20.320	6.394	26.714	1.507.478
Otros créditos y cuentas por cobrar	121.040	729	22.006	143.775	4.937	12.351	17.288	126.487
Subtotales	12.043.472	504.937	777.950	13.326.359	277.099	168.551	445.650	12.880.709
Colocaciones para vivienda								
Préstamos con letras de crédito	42.263	-	1.765	44.028	-	275	275	43.753
Préstamos con mutuos hipotecarios endosables	131.118	-	2.987	134.105	-	695	695	133.410
Otros créditos con mutuos para vivienda	7.243.322	-	391.395	7.634.717	-	50.190	50.190	7.584.527
Subtotales	7.416.703	-	396.147	7.812.850	-	51.160	51.160	7.761.690
Colocaciones de consumo								
Créditos de consumo en cuotas	2.167.378	-	302.268	2.469.646	-	208.135	208.135	2.261.511
Deudores por tarjetas de crédito	1.410.036	-	24.573	1.434.609	-	41.604	41.604	1.393.005
Contrato leasing consumo	5.383	-	77	5.460	-	76	76	5.384
Otros préstamos consumo	236.564	-	4.392	240.956	-	8.054	8.054	232.902
Subtotales	3.819.361	-	331.310	4.150.671	-	257.869	257.869	3.892.802
Totales	23.279.536	504.937	1.505.407	25.289.880	277.099	477.580	754.679	24.535.201

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°9
CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

b) Características de la cartera:

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la cartera antes de provisiones, presenta un desglose según la actividad económica del cliente, de acuerdo a lo siguiente:

	Créditos en el país (*)		Créditos en el exterior (**)		Total créditos		Tasa	
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	%	%
Colocaciones comerciales								
Manufactura	1.180.886	1.171.830	-	-	1.180.886	1.171.830	4,34	4,63
Minería	340.554	510.467	-	-	340.554	510.467	1,25	2,02
Electricidad, gas y agua	442.936	454.456	-	-	442.936	454.456	1,63	1,80
Agricultura y ganadería	1.096.659	1.019.922	-	-	1.096.659	1.019.922	4,03	4,03
Forestal	96.806	96.069	-	-	96.806	96.069	0,36	0,38
Pesca	296.592	344.496	-	-	296.592	344.496	1,09	1,36
Transporte	787.510	876.329	-	-	787.510	876.329	2,89	3,46
Comunicaciones	196.934	160.135	-	-	196.934	160.135	0,72	0,63
Construcción	1.792.485	1.462.535	-	-	1.792.485	1.462.535	6,59	5,78
Comercio	3.120.400	3.050.663	272.733	10.827	3.393.133	3.061.490	12,47	12,10
Servicios	482.900	483.516	-	-	482.900	483.516	1,77	1,91
Otros	4.032.877	3.695.991	-	-	4.032.877	3.695.991	14,84	14,61
Subtotales	13.867.539	13.326.409	272.733	10.827	14.140.272	13.337.236	51,98	52,71
Colocaciones para la vivienda	8.619.356	7.812.850	-	-	8.619.356	7.812.850	31,68	30,88
Colocaciones de consumo	4.446.803	4.150.671	-	-	4.446.803	4.150.671	16,34	16,41
Totales	26.933.698	25.289.930	272.733	10.827	27.206.431	25.300.757	100,00	100,00

(*) Incluye préstamos a instituciones financieras del país por un monto de \$74 millones al 31 de diciembre de 2016 (\$50 millones al 31 de diciembre de 2015), ver Nota 08.

(**) Incluye préstamos a instituciones financieras del exterior por un monto de \$272.733 millones al 31 de diciembre de 2016 (\$10.827 millones al 31 de diciembre de 2015), ver Nota 08.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°9
CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

c) Cartera deteriorada (*)

i) La cartera deteriorada segregada de colocaciones al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Comerciales MM\$	Vivienda a MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Cartera individual deteriorada	439.707	-	-	439.707	486.685	-	-	486.685
Cartera vencida	316.838	147.572	99.721	564.131	346.868	183.133	113.467	643.468
Resto deterioro	172.624	250.116	188.863	611.603	108.330	213.014	217.843	539.187
Totales	929.169	397.688	288.584	1.615.441	941.883	396.147	331.310	1.669.340

(*) La cartera deteriorada corresponde a la suma de los créditos clasificados como subestándar en categorías B3 y B4, y la cartera en incumplimiento.

ii) La cartera deteriorada de colocaciones con o sin garantía, al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Deuda garantizada	519.821	357.320	35.134	912.275	410.700	362.326	42.244	815.270
Deuda sin garantía	409.348	40.368	253.450	703.166	531.183	33.821	289.066	854.070
Totales	929.169	397.688	288.584	1.615.441	941.883	396.147	331.310	1.669.340

iii) La cartera de colocaciones vencida (con mora igual o mayor a 90 días), referidas al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$	Comerciales MM\$	Vivienda MM\$	Consumo MM\$	Total MM\$
Deuda garantizada	159.965	129.632	8.940	298.537	115.733	158.854	9.144	283.731
Deuda sin garantía	156.873	17.940	90.781	265.594	231.135	24.279	104.323	359.737
Totales	316.838	147.572	99.721	564.131	346.868	183.133	113.467	643.468

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°9
CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

d) Provisiones

El movimiento de las provisiones, durante los ejercicios 2016 y 2015 se resume como sigue:

Movimiento año 2016	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Total MM\$
	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	
Saldo al 31 de diciembre de 2015	277.099	168.551	51.160	257.869	754.679
Provisiones constituidas	72.330	73.105	30.046	178.886	354.367
Provisiones liberadas	(37.073)	(14.432)	(17.634)	(18.512)	(87.651)
Provisiones liberadas por castigo	(36.383)	(44.118)	(2.531)	(118.224)	(201.256)
Saldo al 31 de diciembre de 2016	275.973	183.106	61.041	300.019	820.139

Movimiento año 2015	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Total MM\$
	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	
Saldo al 31 de diciembre de 2014	232.304	165.697	48.744	254.023	700.768
Provisiones constituidas	124.968	71.578	12.149	135.744	344.439
Provisiones liberadas	(42.472)	(17.885)	(7.205)	(18.126)	(85.688)
Provisiones liberadas por castigo	(37.701)	(50.839)	(2.528)	(113.772)	(204.840)
Saldo al 31 de diciembre de 2015	277.099	168.551	51.160	257.869	754.679

Además de las provisiones por riesgo de crédito, se mantienen provisiones por:

- i) Riesgo país el cual cubre el riesgo asumido al mantener o comprometer recursos con algún cliente en un país extranjero, estas provisiones se determinan sobre la base de las clasificaciones de los países efectuadas por el Banco, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Capítulo 7-13 de la Recopilación Actualizada de Normas. El saldo de provisiones constituidas al 31 de diciembre de 2016 y 2015 alcanza a \$386 millones y \$385 millones respectivamente. Las que se presentan en el rubro "Provisiones" del pasivo del Estado de Situación Financiera Consolidado".
 - ii) De acuerdo a las normas e instrucciones vigentes de la SBIF (Compendio de Normas Contables), el Banco ha determinado las provisiones asociadas a los saldos no utilizados de las líneas de crédito de libre disponibilidad y créditos comprometidos. El saldo de provisiones constituidas al 31 de diciembre de 2016 y 2015 alcanza a \$13.927 millones y \$17.321 millones, respectivamente. Las que se presentan en el rubro "Provisiones" del pasivo del Estado de Situación Financiera Consolidado".
- i. Provisiones constituidas**

El siguiente cuadro muestra el saldo de provisiones constituidas a cada fecha de balance, asociado a créditos otorgados a clientes y bancos:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Créditos otorgados a clientes	354.367	344.439
Créditos otorgados a bancos	239	183
Totales	354.606	344.622

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°09
CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

ii. Cartera corriente y vencida por su condición de deteriorada y no deteriorada.

	Al 31 de diciembre de 2016											
	No deteriorado				Deteriorado				Total Cartera			
	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total no deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total cartera
MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Cartera corriente o estándar	12.765.961	7.944.260	3.957.566	24.667.787	463.176	133.816	100.670	697.662	13.229.137	8.078.076	4.058.236	25.365.449
Mora 1 a 29 días	97.302	69.227	113.031	279.560	35.777	12.984	32.536	81.297	133.079	82.211	145.567	360.857
Mora 30 a 89 días	75.033	208.181	87.622	370.836	118.461	105.804	70.920	295.185	193.494	313.985	158.542	666.021
Mora 90 días o más	-	-	-	-	311.755	145.084	84.458	541.297	311.755	145.084	84.458	541.297
Total cartera antes de provisiones	12.938.296	8.221.668	4.158.219	25.318.183	929.169	397.688	288.584	1.615.441	13.867.465	8.619.356	4.446.803	26.933.624
Créditos en mora (menos de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	1,33%	3,37%	4,83%	2,57%	16,60%	29,87%	35,85%	23,31%	2,35%	4,60%	6,84%	3,81%
Créditos en mora (más de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	-	-	-	-	33,55%	36,48%	29,27%	33,51%	2,25%	1,68%	1,90%	2,01%

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°09

CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES, continuación

iii. Cartera corriente y vencida por su condición de deteriorada y no deteriorada, continuación.

	Al 31 de diciembre de 2015											
	No deteriorado				Deteriorado				Total Cartera			
	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total no deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total deteriorado	Comerciales	Vivienda	Consumo	Total cartera
MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Cartera corriente o estándar	12.207.967	7.125.404	3.617.676	22.951.047	441.308	146.909	134.700	722.917	12.649.275	7.272.313	3.752.376	23.673.964
Mora 1 a 29 días	98.692	80.621	120.912	300.225	61.626	11.990	45.280	118.896	160.318	92.611	166.192	419.121
Mora 30 a 89 días	77.817	210.678	80.773	369.268	108.743	61.962	59.754	230.459	186.560	272.640	140.527	599.727
Mora 90 días o más	-	-	-	-	330.206	175.286	91.576	597.068	330.206	175.286	91.576	597.068
Total cartera antes de provisiones	12.384.476	7.416.703	3.819.361	23.620.540	941.883	396.147	331.310	1.669.340	13.326.359	7.812.850	4.150.671	25.289.880
Créditos en mora (menos de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	1,43%	3,93%	5,28%	2,83%	18,09%	18,67%	31,70%	20,93%	2,60%	4,68%	7,39%	4,03%
Créditos en mora (más de 90 días) expresados como porcentaje de la cartera.	-	-	-	-	35,06%	44,25%	27,64%	35,77%	2,48%	2,24%	2,21%	2,36%

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°10

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLES PARA LA VENTA

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el detalle de los instrumentos designados como instrumentos financieros disponibles para la venta es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile		
Bonos del Banco Central de Chile	468.386	687.292
Pagarés del Banco Central de Chile	1.222.283	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	52.805	145.603
Subtotales	1.743.474	832.895
Instrumentos de otras instituciones nacionales		
Pagarés de depósitos en bancos del país	893.000	712.859
Letras hipotecarias de bancos del país	25.488	29.025
Bonos de bancos del país	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-
Subtotales	918.488	741.884
Instrumentos de instituciones extranjeras		
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	387.146	-
Otros instrumentos en el exterior	339.798	469.632
Subtotales	726.944	469.632
Totales	3.388.906	2.044.411

Dentro del rubro "Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile" se incluyen instrumentos vendidos bajo acuerdos de retrocompra con clientes e instituciones financieras por un total de \$155.044 millones y \$72.901 millones al 31 de diciembre de 2016 y 2015, respectivamente.

Dentro del rubro "*Instrumentos de Otras Instituciones Nacionales*" se incluyen instrumentos vendidos bajo acuerdos de retrocompra con clientes e instituciones financieras por un total de \$57.393 y \$68.321 millones al 31 de diciembre de 2016 y 2015, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2016 los instrumentos disponibles para la venta incluyen los saldos de utilidades netas no realizadas por \$7.375 millones reconocidas como "Cuentas de valoración" en patrimonio, distribuido entre una ganancia por \$6.449 millones atribuible a tenedores patrimoniales del Banco y una ganancia de \$926 millones atribuible a interés no controlador.

Al 31 de diciembre de 2015 los instrumentos disponibles para la venta incluyen los saldos de pérdidas netas no realizadas por \$7.093 millones reconocidas como "Cuentas de valoración" en patrimonio, distribuido entre una pérdida por \$6.965 millones atribuible a tenedores patrimoniales del Banco y una pérdida de \$128 millones atribuible a interés no controlador.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°10

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLES PARA LA VENTA, continuación

Las ganancias y pérdidas brutas realizadas en la venta de instrumentos disponibles para la venta, al 31 de diciembre de 2016 y 2015 se detallan a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Ventas de instrumentos disponibles para la venta que generan ganancias realizadas	6.522.549	2.627.490
Ganancias realizadas	12.333	22.473
Ventas de instrumentos disponibles para venta que generan pérdidas realizadas	346.906	346.450
Pérdidas realizadas	132	72

El Banco revisó los instrumentos con pérdidas no realizadas al 31 de diciembre de 2016 y 2015, concluyendo que no eran deterioros más que temporales. Esta revisión consistió en la evaluación de las razones económicas de la disminución, la calificación crediticia de los emisores de los instrumentos, la intención y habilidad del Banco para sostener los instrumentos hasta la recuperación de la pérdida no realizada. Basado en este análisis, el Banco considera que no hay más que deterioros temporales en su cartera de inversión debido a que la mayoría de la disminución del valor justo de estos instrumentos fueron causadas por condiciones del mercado, las cuáles el Banco considera que son temporales. Todos los instrumentos que tienen pérdidas no realizadas al 31 de diciembre de 2016 y 2015 no estuvieron en continua posición de pérdida no realizada por un año o más.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE 2016 Y 2015

NOTA N°10

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLE PARA LA VENTA , continuación

Las siguientes tablas muestran los instrumentos disponibles para la venta en condiciones de utilidad (pérdida) no realizada al 31 de diciembre de 2016.

Al 31 de diciembre de 2016:

	Menor a 12 meses				Mayor a 12 meses				Total			
	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile												
Bonos del Banco Central de Chile	461.793	468.386	6.612	(19)	-	-	-	-	461.793	468.386	6.612	(19)
Pagarés del Banco Central de Chile	1.222.263	1.222.283	23	(3)	-	-	-	-	1.222.263	1.222.283	23	(3)
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	52.411	52.805	394	-	-	-	-	-	52.411	52.805	394	-
Subtotales	1.736.467	1.743.474	7.029	(22)	-	-	-	-	1.736.467	1.743.474	7.029	(22)
Otros instrumentos emitidos en el país												
Pagarés de depósitos en bancos del país	892.956	893.000	108	(64)	-	-	-	-	892.956	893.000	108	(64)
Letras hipotecarias de bancos del país	25.021	25.488	469	(2)	-	-	-	-	25.021	25.488	469	(2)
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	917.977	918.488	577	(66)	-	-	-	-	917.977	918.488	577	(66)
Instrumentos emitidos en el exterior												
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	387.077	387.146	69	-	-	-	-	-	387.077	387.146	69	-
Otros instrumentos en el exterior	340.010	339.798	655	(867)	-	-	-	-	340.010	339.798	655	(867)
Subtotales	727.087	726.944	724	(867)	-	-	-	-	727.087	726.944	724	(867)
Totales	3.381.531	3.388.906	8.330	(955)	-	-	-	-	3.381.531	3.388.906	8.330	(955)

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE 2016 Y 2015

NOTA N°10

INSTRUMENTOS DE INVERSIÓN DISPONIBLE PARA LA VENTA, continuación

Las siguientes tablas muestran los instrumentos disponibles para la venta en condiciones de utilidad (pérdida) no realizada al 31 de diciembre de 2015.

Al 31 de diciembre de 2015:

	Menor a 12 meses				Mayor a 12 meses				Total			
	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada	Costo amortizado	Valor razonable	Utilidad no realizada	Pérdida no realizada
	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS	MMS
Instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile												
Bonos del Banco Central de Chile	692.559	687.292	280	(5.547)	-	-	-	-	692.559	687.292	280	(5.547)
Pagarés del Banco Central de Chile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos del Estado y del Banco Central de Chile	145.778	145.603	541	(716)	-	-	-	-	145.778	145.603	541	(716)
Subtotales	838.337	832.895	821	(6.263)	-	-	-	-	838.337	832.895	821	(6.263)
Otros instrumentos emitidos en el país												
Pagarés de depósitos en bancos del país	713.172	712.859	44	(357)	-	-	-	-	713.172	712.859	44	(357)
Letras hipotecarias de bancos del país	28.726	29.025	325	(26)	-	-	-	-	28.726	29.025	325	(26)
Bonos de bancos del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bonos de otras empresas del país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos emitidos en el país	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotales	741.898	741.884	369	(383)	-	-	-	-	741.898	741.884	369	(383)
Instrumentos emitidos en el exterior												
Instrumentos de gobierno o bancos centrales del exterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros instrumentos en el exterior	471.269	469.632	1.577	(3.214)	-	-	-	-	471.269	469.632	1.577	(3.214)
Subtotales	471.269	469.632	1.577	(3.214)	-	-	-	-	471.269	469.632	1.577	(3.214)
Totales	2.051.504	2.044.411	2.767	(9.860)	-	-	-	-	2.051.504	2.044.411	2.767	(9.860)

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°11
INVERSIONES EN SOCIEDADES

- a) El Estado de Situación Financiera Consolidado presenta inversiones en sociedades por \$23.780 millones al 31 de diciembre de 2016, \$20.309 millones al 31 de diciembre de 2015, según el siguiente detalle:

Sociedad	Participación de la Institución		Inversión			
	al 31 de diciembre de		Valor de la inversión		Resultados	
	2016	2015	al 31 de diciembre de		al 31 de diciembre de	
	%	%	2016	2015	2016	2015
		MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Redbanc S.A.	33,43	33,43	2.184	1.876	373	215
Transbank S.A. (1)	25,00	25,00	12.510	10.201	1.302	1.256
Centro de Compensación Automatizado	33,33	33,33	1.353	1.105	248	212
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	29,29	29,29	938	794	195	213
Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.(2 y 3)	14,93	14,23	866	768	98	127
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	20,00	20,00	2.781	2.552	230	323
Sociedad Nexus S.A.	12,90	12,90	1.469	1.290	247	225
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.(4)	12,07	11,11	1.378	1.138	132	(115)
Subtotal			23.479	19.724	2.825	2.456
Acciones o derechos en otras sociedades						
Bladex			136	136	26	25
Bolsas de Comercio			157	417	161	107
Otras			8	32	-	-
Total			23.780	20.309	3.012	2.588

(1) En abril de 2015, la sociedad Transbank en Junta Extraordinaria de Accionista acordó un aumento de capital, Banco Santander suscribió dicho contrato manteniendo su participación de 25%.

(2) En octubre de 2015, HSBC Bank Chile vendió a Banco Santander las acciones que poseía en Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A. .Esta transacción aumento la participación del Banco a 14,23% en la mencionada sociedad, conforme a lo señalado en Nota 1.

(3) Durante el tercer trimestre de 2016 se materializó transacción a través de la cual Banco Penta cedió a Banco Santander una porción de su participación en las sociedades "Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de pagos de Alto Valor S.A." y "Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A." con lo cual la participación del Banco se ha incrementado a 14,84% y 11,93% respectivamente.

(4) Durante el ultimo trimestre de 2016 se materializó transacción a través de la cual Banco Penta cedió a Banco Santander una porción de su participación en las sociedades "Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de pagos de Alto Valor S.A." y "Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A." con lo cual la participación del Banco se ha incrementado a 14,93% y 12,07% respectivamente.

- b) Las inversiones en asociadas y otras empresas no tienen precios de mercado.
- c) Resumen de información financiera de los asociados entre los ejercicios 2016 y 2015:

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital MM\$	Utilidad (pérdida) MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital MM\$	Utilidad (pérdida) MM\$
Centro de Compensación Automatizado S.A.	5.508	1.523	3.241	744	5.148	1.897	2.616	635
Redbanc S.A.	19.927	13.505	5.307	1.115	20.296	14.877	4.777	642
Transbank S.A.	710.475	660.957	44.309	5.209	601.627	561.325	35.278	5.024
Sociedad Interbancaria de Depósito de Valores S.A.	3.204	103	2.435	666	2.714	58	2.093	563
Sociedad Nexus S.A.	30.038	19.229	8.898	1.911	23.153	13.682	7.730	1.741
Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A.	29.258	18.258	9.906	1.094	17.631	7.800	10.869	(1.038)
Administrador Financiero del Transantiago S.A.	54.253	40.345	12.758	1.150	42.518	29.760	11.145	1.613
Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A.	6.099	627	4.815	657	5.730	775	4.066	889
Totales	858.762	754.547	91.669	12.546	718.817	630.174	78.574	10.069

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°11

INVERSIONES EN SOCIEDADES, continuación

d) Restricciones sobre la capacidad de las asociadas de transferir fondos a los inversores.

No existen restricciones significativas en relación a la capacidad de las asociadas de transferir fondos, en forma de dividendos en efectivo o reembolso de préstamos o anticipos, al Banco.

e) El movimiento de las inversiones en sociedades en los ejercicios 2016 y 2015, es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Valor libro inicial	20.309	17.914
Adquisición de inversiones (*)	1.123	302
Venta de inversiones	-	-
Participación sobre resultados (Nota 11)	3.012	2.588
Dividendos percibidos	(217)	(278)
Otros ajustes a patrimonio	(447)	(217)
Totales	23.780	20.309

(*) Ver letra a), referencia (1).

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°12
INTANGIBLES

a) La composición del rubro al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es la siguiente:

	Años de vida útil	Años amortización remanente promedio	Saldo neto inicial 1 de enero de 2016 MM\$	Al 31 de diciembre de 2016		
				Saldo bruto MM\$	Amortización acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Licencias	3	2	2.060	10.932	(9.276)	1.656
Desarrollo software (adquiridos)	3	2	49.077	286.781	(230.352)	56.429
Sub-Totales			51.137	297.713	(239.628)	58.085
Bienes totalmente amortizados			-	(200.774)	200.774	-
Totales			51.137	96.939	(38.854)	58.085

	Años de vida útil	Años amortización remanente promedio	Saldo neto inicial 1 de enero de 2015 MM\$	Al 31 de diciembre de 2015		
				Saldo bruto MM\$	Amortización acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Licencias	3	2	2.006	10.932	(8.872)	2.060
Desarrollo software (adquiridos)	3	2	38.977	259.500	(210.423)	49.077
Sub-Totales			40.983	270.432	(219.295)	51.137
Bienes totalmente amortizados			-	(181.267)	181.267	-
Totales			40.983	89.165	(38.028)	51.137

b) El movimiento del rubro activos intangibles durante los ejercicios al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es el siguiente:

b.1) Saldo bruto

Saldos brutos	Licencias MM\$	Desarrollo software (adquiridos) MM\$	Bienes Totalmente amortizados MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2016	10.932	259.500	(181.267)	89.165
Adquisiciones	-	27.281	-	27.281
Bajas/Deterioro	-	-	-	-
Otros	-	-	(19.507)	(19.507)
Saldos al 31 de diciembre de 2016	10.932	286.781	(200.774)	96.939
Saldos al 1 de enero de 2015	10.441	232.418	-	242.859
Adquisiciones	491	27.082	-	27.573
Bajas/Deterioro	-	-	-	-
Otros	-	-	(181.267)	(181.267)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	10.932	259.500	(181.267)	89.165

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°12
INTANGIBLES, continuación

b.2) Amortización acumulada

Amortización acumulada	Licencias MM\$	Desarrollo software (adquiridos) MM\$	Bienes Totalmente amortizados MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2016	(8.872)	(210.423)	181.267	(38.028)
Amortización del año	(404)	(19.929)	-	(20.333)
Otros cambios en el valor libro del ejercicio	-	-	19.507	19.507
Saldos al 31 de diciembre de 2016	(9.276)	(230.352)	200.774	(38.854)
Saldos al 1 de enero de 2015	(8.435)	(193.441)	-	(201.876)
Amortización del año	(437)	(16.982)	-	(17.419)
Otros cambios en el valor libro del ejercicio	-	-	181.267	181.267
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(8.872)	(210.423)	181.267	(38.028)

- c) El Banco no tiene ninguna restricción sobre los intangibles al 31 de diciembre de 2016 y 2015. Adicionalmente, los intangibles no han sido entregados como garantía para el cumplimiento de obligaciones. Por otra parte, no existen importes adeudados de intangibles por el Banco a las mismas fechas.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°13
ACTIVO FIJO

a) La composición de los rubros al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es la siguiente:

	Saldo neto inicial 1 de enero de 2016 MM\$	Al 31 de diciembre de 2016		
		Saldo bruto MM\$	Depreciación acumulada MM\$	Saldo neto MM\$
Terrenos y construcciones	158.434	264.016	(94.207)	169.809
Equipos	59.908	168.124	(101.618)	66.506
Cedidos en arrendamiento	4.238	4.888	(658)	4.230
Otros	18.079	55.973	(39.139)	16.834
Sub-Totales	240.659	493.001	(235.622)	257.379
Bienes totalmente depreciados	-	(39.958)	39.958	-
Totales	240.659	453.043	(195.664)	257.379

	Saldo neto inicial 1 de enero de 2015 MM\$	Al 31 de diciembre de 2015		
		Saldo bruto MM\$	Depreciación acumulada MM\$	Saldo Neto MM\$
Terrenos y construcciones	142.596	237.449	(79.015)	158.434
Equipos	49.100	137.621	(77.713)	59.908
Cedidos en arrendamiento	4.250	4.888	(650)	4.238
Otros	15.615	51.482	(33.403)	18.079
Sub-Totales	211.561	431.440	(190.781)	240.659
Bienes totalmente depreciados	-	(26.258)	26.258	-
Totales	211.561	405.182	(164.523)	240.659

b) El movimiento del rubro activos fijos al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es el siguiente:

b.1) Saldo bruto

2016	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Cedidos en arrendamiento operativo MM\$	Otros MM\$	Bienes totalmente depreciados MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2016	237.449	137.621	4.888	51.482	(26.258)	405.182
Adiciones	26.567	30.965	-	4.824	-	62.356
Retiros / bajas	-	(228)	-	(332)	-	(560)
Deterioro por siniestros (*)	-	(234)	-	-	-	(234)
Otros	-	-	-	-	(13.701)	(13.701)
Saldos al 31 de diciembre de 2016	264.016	168.124	4.888	55.974	(39.959)	453.043

(*) Banco Santander Chile ha debido reconocer en sus estados financieros al 31 de diciembre de 2016 deterioro por \$234 millones, correspondiente a siniestros de cajeros automáticos. Las indemnizaciones cobradas por conceptos de seguros involucrados, ascendieron a \$1.530 millones, las cuales se presentan dentro del rubro "Otros ingresos y gastos operacionales" (Nota 34).

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°13
ACTIVO FIJO, continuación

2015	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Cedidos en arrendamiento operativo MM\$	Otros MM\$	Bienes totalmente depreciados MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	209.668	108.416	4.888	43.499	-	366.471
Adiciones	27.781	29.282	-	8.048	-	65.111
Retiros / bajas	-	(56)	-	(65)	-	(121)
Deterioro por siniestros (*)	-	(21)	-	-	-	(21)
Otros	-	-	-	-	(26.258)	(26.258)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	237.449	137.621	4.888	51.482	(26.258)	405.182

(*) Banco Santander Chile ha debido reconocer en sus estados financieros al 31 de diciembre de 2015 deterioro por \$21 millones, correspondiente a siniestros de cajeros automáticos. Las indemnizaciones cobradas por conceptos de seguros involucrados, ascendieron a \$435 millones, las cuales se presentan dentro del rubro "Otros ingresos y gastos operacionales" (Nota 34).

b.2) Depreciación acumulada

2016	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Cedidos en arrendamiento operativo MM\$	Otros MM\$	Bienes totalmente depreciados MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2016	(79.015)	(77.713)	(650)	(33.403)	26.258	(164.523)
Cargos por depreciación del ejercicio	(15.192)	(23.976)	(8)	(5.849)	-	(45.025)
Bajas y ventas del ejercicio	-	71	-	113	-	184
Trasposos	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	13.700	13.700
Saldos al 31 de diciembre de 2016	(94.207)	(101.618)	(658)	(39.139)	39.958	(195.664)

2015	Terrenos y construcciones MM\$	Equipos MM\$	Cedidos en arrendamiento operativo MM\$	Otros MM\$	Bienes totalmente depreciados MM\$	Total MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	(67.073)	(59.316)	(638)	(27.883)	-	(154.910)
Cargos por depreciación del ejercicio	(11.966)	(18.417)	(12)	(5.800)	-	(36.195)
Bajas y ventas del ejercicio	24	20	-	280	-	324
Trasposos	-	-	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-	26.258	26.258
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(79.015)	(77.713)	(650)	(33.403)	26.258	(164.523)

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°13
ACTIVO FIJO, continuación

c) Arrendamiento Operativo – Arrendador

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, las rentas mínimas futuras a percibir por concepto de arrendos operativos no cancelables, son las siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	506	465
Vence entre 1 y 2 años	1.029	1.057
Vence entre 2 y 3 años	502	465
Vence entre 3 y 4 años	473	462
Vence entre 4 y 5 años	344	440
Vence posterior a 5 años	2.067	2.322
Totales	4.921	5.211

d) Arrendamiento Operativo – Arrendatario

Ciertos muebles y equipos del Banco están bajo arriendo operativo. Las rentas mínimas futuras a pagar por concepto de arrendos operativos no cancelables son las siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	26.455	22.303
Vence entre 1 y 2 años	24.903	20.862
Vence entre 2 y 3 años	20.582	19.499
Vence entre 3 y 4 años	17.321	17.215
Vence entre 4 y 5 años	14.569	14.154
Vence posterior a 5 años	53.694	55.561
Totales	157.524	149.594

- e) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 el Banco no cuenta con contratos de arriendo financiero que no pueden ser rescindidos de manera unilateral.
- f) El Banco no tiene ninguna restricción sobre los activos fijos al 31 de diciembre de 2016 y 2015. Adicionalmente, el activo fijo no ha sido entregado como garantía para el cumplimiento de obligaciones. Por otra parte, no existen importes adeudados de activo fijo por el Banco a las mismas fechas.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°14
IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS

a) Impuestos corrientes

El Banco al 31 de diciembre de 2016 y 2015, ha constituido provisión de impuesto a la renta de primera categoría, en base a las disposiciones tributarias vigentes. Dicha provisión se presenta neta de pagos y créditos, según se detalla a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Resumen de los pasivos (activos) por impuestos corrientes		
(Activos) por impuestos corrientes	-	-
Pasivos por impuestos corrientes	29.294	17.796
Totales impuestos por pagar (recuperar)	29.294	17.796
Desglose de los pasivos (activos) por impuestos corrientes (neto)		
Impuesto a la renta (*)	145.963	121.775
Menos:		
Pagos provisionales mensuales	(113.700)	(96.319)
Crédito por gastos por capacitación	(1.972)	(1.851)
Impuestos territoriales leasing	-	(3.853)
Créditos por donaciones	(1.079)	(1.326)
Otros	82	(630)
Totales impuestos por pagar (recuperar)	29.294	17.796

(*) Para 2016 la tasa de impuesto es de 24% y para 2015 fue de 22,5%

b) Resultados por impuestos

El efecto del gasto tributario durante los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016 y 2015, se compone de los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Gastos por impuesto a la renta		
Impuesto año corriente	145.963	121.775
Abonos (cargos) por impuestos diferidos		
Originación y reverso de diferencias temporarias	(39.180)	(46.766)
Subtotales	106.783	75.009
Impuesto por gastos rechazados artículo N°21	336	340
Otros	1	(48)
Cargos netos a resultados por impuesto a la renta	107.120	75.301

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°14
IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

c) Reconciliación de la tasa de impuesto efectiva

A continuación se indica la conciliación entre la tasa de impuesto a la renta y la tasa efectiva aplicada en la determinación del gasto por impuesto al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

	Al 31 de diciembre de			
	2016		2015	
	Tasa de impuesto %	Monto MM\$	Tasa de impuesto %	Monto MM\$
Impuesto calculado sobre la utilidad antes de impuesto	24,00	139.641	22,50	118.674
Diferencias permanentes	(5,64)	(32.817)	(5,61)	(29.570)
Impuesto único (gastos rechazados)	0,06	336	0,06	340
Efecto cambio tasa (1)	0,01	86	(2,01)	(10.600)
Contribuciones de bienes raíces	0,00	-	(0,73)	(3.853)
Otros	(0,02)	(126)	0,06	310
Tasa efectiva y gasto por impuesto a la renta	18,41	107.120	14,27	75.301

(1) La publicación de la ley 20.780 del 29 de septiembre de 2014 aumentó la tasa de impuesto del 20% a 21% para el año 2014, un 22,5% en 2015, 24% para 2016, 25,5% en el año 2017 y 27% para los años del 2018 en adelante.

d) Efecto de impuestos diferidos en otros resultados integrales

A continuación se presenta el resumen del efecto de impuesto diferido en patrimonio de forma separada mostrando los saldos correspondientes al activo y pasivo durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Activos por impuestos diferidos		
Inversiones disponibles para la venta	3.266	1.751
Cobertura de flujo de efectivo	-	(155)
Totales activos por impuestos diferidos con efecto en otros resultados integrales	3.266	1.596
Pasivos por impuestos diferidos		
Inversiones disponibles para la venta	(5.036)	(155)
Cobertura de flujo de efectivo	(549)	(1.785)
Totales pasivos por impuestos diferidos con efecto en otros resultados integrales	(5.585)	(1.940)
Saldos netos impuestos diferidos en patrimonio	(2.319)	(344)
Impuestos diferidos en patrimonio de cargo de tenedores	(2.097)	(373)
Impuestos diferidos en patrimonio de cargo de interés no controlador	(222)	29

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°14
IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

e) Efecto de impuestos diferidos en resultado

Durante los años 2016 y 2015, el Banco ha registrado en sus estados financieros los efectos de los impuestos diferidos.

A continuación se presentan los efectos por impuestos diferidos en el activo, pasivo, y resultados asignados por diferencias temporarias:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Activos por impuestos diferidos		
Intereses y reajustes	9.473	10.962
Castigo extraordinario	9.891	7.839
Bienes recibidos en pago	4.625	2.214
Valoración activo fijo	4.570	5.408
Provisión colocaciones	174.929	150.436
Provisión por gastos	67.073	47.218
Derivados	-	7.481
Bienes en leasing	71.834	69.244
Pérdida tributaria de afiliadas	9.467	7.705
Valoración inversiones	-	9.800
Otros	17.571	11.811
Totales activos por impuestos diferidos	369.433	330.118
Pasivos por impuestos diferidos		
Valorización de inversiones	(1.802)	-
Depreciaciones	-	(355)
Otros	(299)	(1.611)
Totales pasivos por impuestos diferidos	(2.101)	(1.966)

f) Resumen de impuestos diferidos totales

A continuación se presentan el resumen de los impuestos diferidos, considerando tanto su efecto en patrimonio como en resultado.

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Activos por impuestos diferidos		
Con efecto en otros resultados integrales	3.266	1.596
Con efecto en resultados	369.433	330.118
Totales activos por impuestos diferidos	372.699	331.714
Pasivos por impuestos diferidos		
Con efecto en otros resultados integrales	(5.585)	(1.940)
Con efecto en resultados	(2.101)	(1.966)
Totales pasivos por impuestos diferidos	(7.686)	(3.906)

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°14
IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

g) Información complementaria relacionada con la circular emitida por el Servicio de Impuestos Internos y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

g.1) Créditos y cuentas por cobrar a clientes

	Al 31 de Diciembre de							
	2016				2015			
	Activos a Valor Tributario				Activos a Valor Tributario			
	Activos a valor financiero MM\$	Total MM\$	Cartera Vencida		Activos a valor financiero MM\$	Total MM\$	Cartera Vencida	
Con Garantías MM\$			Sin Garantías MM\$	Con Garantías MM\$			Sin Garantías MM\$	
Adeudado por Bancos	272.807	272.806	-	-	10.877	10.877	-	-
Colocaciones comerciales	12.085.591	12.110.670	84.148	133.424	11.516.520	11.543.677	76.980	189.170
Colocaciones de consumo	4.441.686	4.474.490	1.918	24.924	4.145.211	4.174.763	1.667	24.004
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	8.619.356	8.630.284	74.761	1.401	7.812.850	7.827.755	87.639	9.412
Totales	25.419.440	25.488.250	160.827	159.749	23.485.458	23.557.072	166.286	222.586

g.2) Provisiones sobre cartera vencida sin garantías

	Saldo al 01.01.2016 MM\$	Castigo contra provisiones MM\$	Provisiones Constituidas MM\$	Provisiones Liberadas MM\$	Saldo al 31.12.2016 MM\$
Colocaciones comerciales	189.169	(81.393)	129.392	(103.744)	133.424
Colocaciones de consumo	24.004	(190.918)	230.511	(38.673)	24.924
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	9.413	(7.311)	41.116	(41.817)	1.401
Totales	222.586	(279.622)	401.019	(184.234)	159.749

	Saldo al 01.01.2015 MM\$	Castigo contra provisiones MM\$	Provisiones Constituidas MM\$	Provisiones Liberadas MM\$	Saldo al 31.12.2015 MM\$
Colocaciones comerciales	167.153	(92.538)	225.110	(110.555)	189.170
Colocaciones de consumo	24.865	(201.637)	249.724	(48.948)	24.004
Colocaciones hipotecarias para la vivienda	8.697	(4.166)	50.221	(45.340)	9.412
Totales	200.715	(298.341)	525.055	(204.843)	222.586

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°14

IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, continuación

g.3) Castigos directos y recuperaciones

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Castigos Directos Art. 31 N°4 inciso segundo	(28.559)	(38.690)
Condonaciones que originaron liberación de provisiones	-	-
Recuperaciones o renegociaciones de créditos castigados	8.425	22.073
Totales	(20.134)	(16.617)

g.4) Aplicación artículo 31 N°4 incisos I y II

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Castigos conforme a inciso primero	-	-
Condonaciones según inciso tercero	6.084	28.928
Totales	6.084	28.928

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°15
OTROS ACTIVOS

La composición del rubro otros activos, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Activos para leasing (1)	44.840	35.519
Bienes recibidos en pago o adjudicados (2)		
Bienes recibidos en pago	19.825	13.544
Bienes adjudicados en remate judicial	26.895	14.938
Provisiones por bienes recibidos en pago o adjudicados	(7.558)	(5.873)
Subtotales	39.162	22.609
Otros activos		
Garantías por operaciones threshold (3)	396.289	649.325
Inversiones en oro	446	443
IVA crédito fiscal	8.941	9.468
Impuesto a la renta por recuperar	22.244	35.925
Gastos pagados por anticipado	148.288	192.894
Bienes recuperados de leasing para la venta	6.040	2.214
Activos por planes de pensiones	1.637	1.875
Cuentas y documentos por cobrar	56.624	36.566
Documentos por cobrar por intermediación corredora y operaciones simultáneas	60.632	52.798
Otros derechos a cobrar	15.082	11.379
Otros activos	40.274	46.811
Subtotales	756.497	1.039.698
Totales	840.499	1.097.826

- (1) Corresponden a los activos disponibles para ser entregados bajo la modalidad de arrendamiento financiero.
- (2) Los bienes recibidos en pago, corresponden a bienes recibidos como pago de deudas vencidas de los clientes. El conjunto de bienes que se mantengan adquiridos en esta forma no debe superar en ningún momento el 20% del patrimonio efectivo del Banco. Estos activos representan al 31 de diciembre de 2016 un 0,54% (0,38% al 31 de diciembre de 2015) del patrimonio efectivo del Banco.
- Los bienes adjudicados en remate judicial, corresponden a bienes que han sido adquiridos en remate judicial en pago de deudas previamente contraídas con el Banco. Los bienes adquiridos en remate judicial no quedan sujetos al margen anteriormente comentado. Estos inmuebles son activos disponibles para la venta. Para la mayoría de los activos, se espera completar la venta en el plazo de un año contado desde la fecha en el que el activo se recibe o adquiere. En caso que dicho bien no sea vendido dentro del transcurso de un año, éste debe ser castigado.
- Adicionalmente, se registra una provisión por la diferencia entre el valor de adjudicación inicial más sus adiciones y su valor estimado de realización (tasación), cuando el primero sea mayor.
- (3) Corresponden a garantías asociadas a determinados contratos de derivados. Estas garantías operan cuando la valorización de los derivados superan umbrales definidos en los respectivos contratos y pueden ser a favor o en contra del Banco.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°16
DEPÓSITOS Y OTRAS CAPTACIONES A PLAZO

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la composición del rubro depósitos y otras captaciones, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Depósitos y otras obligaciones a la vista		
Cuentas corrientes	6.144.688	5.875.992
Otros depósitos y cuentas a la vista	564.966	577.077
Otras obligaciones a la vista	829.661	903.052
Totales	7.539.315	7.356.121
Depósitos y otras captaciones a plazo		
Depósitos a plazo	13.031.319	12.065.697
Cuentas de ahorro a plazo	116.451	113.562
Otros saldos acreedores a plazo	3.939	3.508
Totales	13.151.709	12.182.767

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°17
OBLIGACIONES CON BANCOS

Al cierre de los estados financieros 2016 y 2015, la composición del rubro “Obligaciones con bancos”, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Préstamos obtenidos de entidades financieras y Banco Central de Chile		
Otras obligaciones con el Banco Central de Chile	7	4
Subtotales	7	4
Préstamos de instituciones financieras del país	365.436	-
Préstamos de instituciones financieras en el exterior		
Mizuho Corporate Bank	411.753	260.042
Sumitomo Mitsui Banking Corporation	233.060	169.906
Bank of America	213.200	70.890
Citibank N.A. - New York	183.193	272.572
Wells Fargo Bank N.A. – New York	113.631	106.328
Standard Chartered Bank - New York	99.943	141.738
The Bank of New York Mellon	82.594	52.393
The Bank of Nova Scotia	39.967	60.206
Barclays Bank PLC London	33.279	35.391
HSBC Bank Plc Ny	33.214	-
NTT Docomo Inc.	33.149	35.133
Zurcher Kantonal Bank	20.021	21.257
European Investment Bank	13.980	14.808
Banco Santander – Hong Kong	6.165	5.106
Banque Bruxelles Lambert S.A.	5.797	-
Banque Cantonale Vaudoise	5.714	-
Banco Santander – Brasil S.A.	5.175	7.619
Standard Chartered Bank	1.931	1.464
China Construcción Bank	1.044	585
Hong Kong and Shanghai Banking	889	-
Bank of Tokio Mitsubishi	430	474
Thai Military Bank Public Comp	425	-
Bank of Communications	393	-
Shinhan Bank	354	200
Denizbank A.S.	347	-
Agricultural Bank of China	327	-
Banco Santander – Madrid	322	112
Kookmin Bank	317	-
Bank of China	311	1.174
Banca Monte dei Paschi di Siena	309	123
Unicredito Italiano - New York	302	863
Keb Hana Bank	301	-
State Bank of India	289	-
Taipei Bank	260	214
ING Bank N.V. - Vienna	228	303
First Union National Bank	226	290
Westpac Banking Corporation	226	-
BNP Paribas S.A.	218	435
Shanghai Pudong Development	205	167
Bank of Montreal	201	-
Bank of Taiwan	183	28
Citibank N.A. Turkiye Merkez S.	158	-
Woori Bank	153	75
Banque Generale Du Luxembourg	138	-
Cassa Di Risparmio Di Parma E	132	-
Oriental Bank Of Commerce	132	-
Kotak Mahindra Bank Limited	129	-
Banco Do Brasil S.A.	120	-
Banco Bradesco S.A.	113	177
Habib Bank Limited	105	37
Caixabank S.A.	93	-
Canara Bank	91	-
Hua Nan Commercial Bank Ltd.	83	130
Development Bank Of Singapore	80	-
Casa Di Risparmio De Padova E.R.	76	85
Hanvit Bank	76	61
HSBC France (formerly Hsbc Ccf)	74	-
Yapi Ve Kredi Bankasi A.S.	73	-
Banco General S A	62	-
Banco De Crédito Del Perú	58	67
Banco Popular Espanol S.A.	56	59
Bank Of East Asia,Limited,The	54	-
J.P. Morgan Chase Bank N.A. - New York	49	80
Banco Commerzbank	47	-

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°17
OBLIGACIONES CON BANCOS, continuación

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Hsbc Bank Canada	47	-
Finans Bank A.S.	46	101
Bangkok Bank Public Company Li	42	-
United Bank Of India	39	-
Banco Bolivariano C.A.	38	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	34	144
Hsbc Bank Brasil S.A. - Banco	34	-
Banca Delle Marche Spa	31	-
Banca Popolare Di Vicenza Scpa	31	68
Bancolumbia S.A.	31	-
Bayerische Hypo- Und Vereinsba	27	-
Banca Popolare Dell'Emilia Rom	26	-
Metropolitan Bank Limited	26	-
Banco Itau	25	-
Icici Bank Limited	25	-
China Merchants Bank	22	-
Australia And New Zealand Bank	21	-
Banca Lombarda E Piemontese S.	21	-
Hsbc Bank Middle East	21	-
Cassa Di Risparmio In Bologna	20	-
Export-Import Bank Of Thailand	20	-
Chang Hwa Commercial Bank Ltd.	17	28
Fifth Third Bank	15	123
Bank Of China Guangdong Branch	14	-
Hdfc Bank Limited	13	-
Fortis Bank S.A./N.V. Brussels	12	-
Union Bank Of India	10	-
Intesa Sanpaolo Spa	7	-
Deutsche Bank Sociedad Anonima	6	-
Banco Popolare Soc Coop	5	-
Industrial Bank Of Korea	5	-
Banca Commerciale Italiana S.P.	-	280
Banca Nazionale Del Lavoro S.P.	-	30
Banco De Occidente	-	162
Banco De Sabadell S.A.	-	147
Banco Del Pichincha	-	124
Banco Do Brasil S.A. - London	-	496
Banco Espirito Santo S.A.	-	142
Banco Interamericano De Finanzas	-	21
Banco Itau - Paraguay S.A.	-	135
Banco Surinvest S.A.	-	96
Bank Mandiri (Persero)	-	60
Bbva Banco Francés S.A.	-	21
Caixa D'Estalvis i Pensions	-	243
China Guangfa Bank Co. Ltd.	-	103
Citibank El Cairo	-	57
Citic Industrial Bank	-	71
Commerzbank A.G. - Frankfurt	-	175
Corporación Andina De Fomento	-	14.162
Danske Bank	-	113
Deutsche Bank A.G.- New York	-	573
Hang Seng Bank Ltd.	-	26
Kasikorn Bank Public Co. Ltd.	-	79
Kfw Ipex Bank Gmbh	-	-
Korea Exchange Bank	-	83
Nordea Bank Danmark	-	34
Punjab National Bank	-	26
State Bank Of India	-	25
Taiwan Business Bank	-	64
The Toronto Dominion Bank - Toronto	-	21
Turk Ekonomi Bank A.S.	-	29
U.S. Bank	-	37
Wachovia Bank N.A.- Miami	-	26.668
Otros	4.169	2.211
Subtotales	1.550.925	1.307.570
Totales	1.916.368	1.307.574

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°17

OBLIGACIONES CON BANCOS, continuación:

a) Obligaciones con el Banco Central de Chile

Las deudas con el Banco Central de Chile, incluyen líneas de crédito para la renegociación de préstamos y otras deudas. Estas líneas de crédito fueron provistas por el Banco Central de Chile para la renegociación de préstamos adeudados debido a la necesidad de refinanciarlos como resultado de la recesión económica y la crisis del sistema bancario de principios de la década de 1980.

Los montos totales de la deuda al Banco Central de Chile son los siguientes:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Total línea de crédito para renegociación con el Banco Central de Chile	7	4

b) Préstamos de instituciones financieras del país

La madurez de estas obligaciones es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	365.436	-
Vence dentro de 1 y 2 años	-	-
Vence dentro de 2 y 3 años	-	-
Vence dentro de 3 y 4 años	-	-
Vence posterior a 5 años	-	-
Totales préstamos de instituciones financieras del país	365.436	-

c) Obligaciones con el exterior

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	525.521	868.593
Vence dentro de 1 y 2 años	725.315	352.345
Vence dentro de 2 y 3 años	186.352	35.390
Vence dentro de 3 y 4 años	80.473	35.133
Vence posterior a 5 años	33.264	16.109
Totales préstamos de instituciones financieras del exterior	1.550.925	1.307.570

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°18
INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Otras obligaciones financieras		
Obligaciones con el sector público	61.490	63.921
Otras obligaciones en el país	175.028	152.247
Obligaciones con el exterior	3.498	4.359
Subtotales	240.016	220.527
Instrumentos de deuda emitidos		
Letras hipotecarias	46.251	62.858
Bonos corrientes	6.416.274	5.041.636
Bonos hipotecarios	104.182	107.582
Bonos subordinados	759.665	745.019
Subtotales	7.326.372	5.957.095
Totales	7.566.388	6.177.622

Las deudas clasificadas como de corto plazo son aquellas que constituyen obligaciones a la vista o que vencerán en un plazo igual o inferior a un año. Todas las otras deudas son clasificadas como de largo plazo. El detalle es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de 2016		
	Corto Plazo MM\$	Largo plazo MM\$	Total MM\$
Letras hipotecarias	11.236	35.015	46.251
Bonos corrientes	1.135.713	5.280.561	6.416.274
Bonos hipotecarios	4.318	99.864	104.182
Bonos subordinados	4	759.661	759.665
Instrumentos de deuda emitidos	1.151.271	6.175.101	7.326.372
Otras obligaciones financieras	158.488	81.528	240.016
Totales	1.309.759	6.256.629	7.566.388

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°18
INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

	Al 31 de diciembre de 2015		
	Corto Plazo	Largo plazo	Total
	MM\$	MM\$	MM\$
Letras hipotecarias	5.544	57.314	62.858
Bonos corrientes	796.012	4.245.624	5.041.636
Bonos hipotecarios	4.063	103.519	107.582
Bonos subordinados	6.583	738.436	745.019
Instrumentos de deuda emitidos	812.202	5.144.893	5.957.095
Otras obligaciones financieras	136.172	84.355	220.527
Totales	948.374	5.229.248	6.177.622

a) Letras hipotecarias

Estas letras son usadas para financiar préstamos hipotecarios. Los principales montos de éstas, son amortizados trimestralmente. El rango de vencimiento de estas obligaciones es entre cinco y veinte años. Las letras están indexadas a la UF y devengan una tasa de interés anual de 5,53% al 31 de diciembre de 2016 (5,95% al 31 de diciembre 2015).

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Vence dentro de 1 año	11.236	5.544
Vence entre 1 y 2 años	8.673	6.237
Vence entre 2 y 3 años	6.928	8.000
Vence entre 3 y 4 años	6.246	5.211
Vence entre 4 y 5 años	5.278	5.005
Vence posterior a 5 años	7.890	32.861
	46.251	62.858

b) Bonos corrientes

El detalle de los bonos corrientes por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Bonos Santander en UF	3.588.373	2.179.643
Bonos Santander en US \$	909.354	1.625.150
Bonos Santander en CHF \$	568.549	535.448
Bonos Santander en \$	1.037.515	475.075
Bono Santander AUD	60.890	62.066
Bonos Corrientes JPY	179.426	164.254
Bonos Santander en EUR	72.167	-
Totales bonos corrientes	6.416.274	5.041.636

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°18
INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

i. Colocaciones de bonos corrientes:

Durante el año 2016 el Banco ha colocado bonos por UF 62.000.000, CLP 590.000.000.000, JPY 3.000.000.000, USD 215.000.000, EUR 104.000.000 Y CHF 125.000.000 según el siguiente detalle:

Serie	Moneda	Monto Colocado	Plazo Original (años)	Tasa de Emisión Anual	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
R1	UF	15.000.000	5,5	2,50%	01-09-2015	15.000.000	01-03-2021
R2	UF	10.000.000	7,5	2,60%	01-09-2015	10.000.000	01-03-2023
R3	UF	10.000.000	10,5	3,00%	01-09-2015	10.000.000	01-03-2026
R5	UF	7.000.000	7,0	2,55%	01-12-2015	7.000.000	01-12-2022
R6	UF	7.000.000	9,0	2,65%	01-12-2015	7.000.000	01-12-2024
P9	UF	3.000.000	10,5	2,60%	01-03-2015	5.000.000	01-09-2025
T2	UF	5.000.000	4,5	2,25%	01-02-2016	5.000.000	01-08-2020
T5	UF	5.000.000	6,0	2,40%	01-02-2016	5.000.000	01-02-2022
Total	UF	62.000.000					
R4	CLP	100.000.000.000	5,5	5,50%	01-09-2015	100.000.000.000	01-03-2021
P4	CLP	50.000.000.000	5,0	4,80%	01-03-2015	150.000.000.000	01-03-2020
SD	CLP	140.000.000.000	5,0	5,50%	01-06-2014	200.000.000.000	01-06-2019
SC	CLP	200.000.000.000	10,0	5,95%	01-06-2014	200.000.000.000	01-06-2024
P3	CLP	50.000.000.000	7,0	5,50%	01-01-2015	50.000.000.000	01-01-2022
P1	CLP	50.000.000.000	10,0	5,80%	01-01-2015	50.000.000.000	01-01-2025
Total	CLP	590.000.000.000					
JPY	JPY	3.000.000.000	5,0	0,115%	22-06-2016	3.000.000.000	29-06-2021
Total	JPY	3.000.000.000					
DN	USD	10.000.000	5,0	Libor-USD 3M+1,05%	02-06-2016	10.000.000	09-06-2021
DN	USD	10.000.000	5,0	Libor-USD 3M+1,22%	08-06-2016	10.000.000	17-06-2021
DN	USD	10.000.000	5,0	Libor-USD 3M+1,20%	01-08-2016	10.000.000	16-08-2021
DN	USD	185.000.000	5,0	Libor-USD 3M+1,20%	10-11-2016	185.000.000	28-11-2021
Total	USD	215.000.000					
EUR	EUR	54.000.000	12,0	1,307%	05-08-2016	54.000.000	17-08-2028
EUR	EUR	20.000.000	8,0	0,80%	04-08-2016	20.000.000	19-08-2024
EUR	EUR	30.000.000	3,0	0,25%	09-12-2016	30.000.000	20-12-2019
Total	EUR	104.000.000					
CHF	CHF	125.000.000	8,5	0,35%	14-11-2016	125.000.000	30-05-2025
Total	CHF	125.000.000					

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°18
INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

Durante el año 2016, se realizaron las siguientes recompras parciales de bonos:

Fecha	Tipo	Monto
13-01-2016	Senior	USD 600.000
27-01-2016	Senior	USD 960.000
08-03-2016	Senior	USD 418.853.000
08-03-2016	Senior	USD 140.104.000
10-05-2016	Senior	USD 10.000.000
29-11-2016	Senior	USD 6.895.000

Durante el año 2015, el Banco ha colocado bonos por UF22.000.000, CLP200.000.000.000, CHF150.000.000 y JPY1.200.000.000, según el siguiente detalle:

Serie	Moneda	Monto	Plazo original (años)	Tasa de Emisión (Anual)	Fecha de Emisión	Monto Emisión	Fecha de Vencimiento
SF	UF	3.000.000	5,0	3,00%	01-11-2014	3.000.000	01-04-2020
SB	UF	2.000.000	5,0	2,65%	01-07-2014	2.000.000	01-07-2019
SG	UF	3.000.000	12,0	3,30%	01-11-2014	3.000.000	01-11-2025
P6	UF	3.000.000	5,0	2,25%	01-03-2015	3.000.000	01-03-2020
P7	UF	3.000.000	7,5	2,40%	01-03-2015	3.000.000	01-09-2022
P8	UF	3.000.000	5,5	2,25%	01-03-2015	3.000.000	01-09-2020
P9	UF	2.000.000	6,0	2,60%	01-03-2015	5.000.000	01-09-2025
SA0714	UF	3.000.000	10,0	3,00%	01-07-2014	5.000.000	01-07-2024
Total	UF	22.000.000					
P2	CLP	100.000.000.000	5,0	5,20%	01-01-2015	100.000.000.000	01-03-2020
P4	CLP	100.000.000.000	5,0	4,80%	01-03-2015	150.000.000.000	01-03-2020
Total	CLP	200.000.000.000					
CHF	CHF	150.000.000	7,0	0,38%	19-05-2015	150.000.000	19-05-2022
Total	CHF	150.000.000					
JPY	JPY	1.200.000.000	5,0	0,42%	17-12-2015	1.200.000.000	17-12-2020
Total	JPY	1.200.000.000					

Durante el año 2015, se realizaron las siguientes recompras parciales de bonos:

Fecha	Tipo	Monto
01-12-2015	Senior	USD 19.000.000

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°18
INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

ii. El vencimiento de los bonos corrientes es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Vence dentro de 1 año	1.135.713	796.012
Vence entre 1 y 2 años	321.509	1.147.138
Vence entre 2 y 3 años	816.919	415.914
Vence entre 3 y 4 años	663.289	682.494
Vence entre 4 y 5 años	754.768	466.700
Vence posterior a 5 años	2.724.076	1.533.378
Totales bonos corrientes	6.416.274	5.041.636

c) Bonos hipotecarios

El detalle de los bonos hipotecarios por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Bonos hipotecarios en UF	104.182	107.582
Totales bonos hipotecarios	104.182	107.582

i. Colocaciones de bonos hipotecarios

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco no ha colocado bonos hipotecarios.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°18
INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

ii. El vencimiento de los bonos hipotecarios es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Vence dentro de 1 año	4.318	4.063
Vence entre 1 y 2 años	6.932	6.522
Vence entre 2 y 3 años	7.156	6.733
Vence entre 3 y 4 años	7.386	6.951
Vence entre 4 y 5 años	7.626	7.175
Vence posterior a 5 años	70.764	76.138
Totales bonos hipotecarios	104.182	107.582

d) **Bonos subordinados**

El detalle de los bonos subordinados por moneda es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
CLP	4	6
US\$	-	-
UF	759.661	745.013
Totales bonos subordinados	759.665	745.019

i. **Colocaciones de bonos subordinados**

Durante el año 2015 y 2016, el Banco no ha colocado bonos subordinados.

La madurez de los bonos subordinados considerados de largo plazo, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Vence dentro de 1 año	4	6.583
Vence entre 1 y 2 años	-	-
Vence entre 2 y 3 años	-	-
Vence entre 3 y 4 años	-	-
Vence entre 4 y 5 años	-	-
Vence posterior a 5 años	759.661	738.436
Totales bonos subordinados	759.665	745.019

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTA N°18
INSTRUMENTOS DE DEUDA EMITIDOS Y OTRAS OBLIGACIONES, continuación

e) Otras obligaciones financieras

La composición de las otras obligaciones financieras, de acuerdo a su vencimiento, se resume a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Obligaciones a largo plazo:		
Vence entre 1 y 2 años	33.777	3.497
Vence entre 2 y 3 años	24.863	20.240
Vence entre 3 y 4 años	5.794	16.063
Vence entre 4 y 5 años	1.973	28.227
Vence posterior a 5 años	15.121	16.328
Subtotales obligaciones financieras a largo plazo	81.528	84.355
Obligaciones a corto plazo:		
Monto adeudado por operaciones de tarjeta de crédito	151.620	129.358
Aprobación de cartas de crédito	2.069	3.176
Otras obligaciones financieras a largo plazo, porción corto plazo	4.799	3.638
Subtotales obligaciones financieras a corto plazo	158.488	136.172
Totales otras obligaciones financieras	240.016	220.527

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°19
VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el desglose por vencimientos de los activos y pasivos, es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2016	A la vista MM\$	Hasta 1 mes MM\$	Entre 1 y 3 meses MM\$	Entre 3 y 12 meses MM\$	Subtotal hasta 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Subtotal sobre 1 año MM\$	Total MM\$
Activos										
Efectivo y depósitos en bancos	2.279.389	-	-	-	2.279.389	-	-	-	-	2.279.389
Operaciones con liquidación en curso	495.283	-	-	-	495.283	-	-	-	-	495.283
Instrumentos para negociación	-	52.443	13.252	118.845	184.540	75.378	106.808	30.261	212.447	396.987
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	6.736	-	-	6.736	-	-	-	-	6.736
Contratos de derivados financieros	-	82.243	120.653	292.801	495.697	531.094	357.833	1.116.158	2.005.085	2.500.782
Adeudado por bancos (1)	-	12.859	135.756	124.143	272.758	44	-	5	49	272.807
Créditos y cuentas por cobrar a clientes (2)	717.306	2.393.216	2.108.001	4.488.993	9.707.516	4.937.271	2.909.140	9.379.697	17.226.108	26.933.624
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	1.581.682	250.222	314.842	2.146.746	37.974	379.976	824.210	1.242.160	3.388.906
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantías por operaciones threshold	396.289	-	-	-	396.289	-	-	-	-	396.289
Totales activos	3.888.267	4.129.179	2.627.884	5.339.624	15.984.954	5.581.761	3.753.757	11.350.331	20.685.849	36.670.803
Pasivos										
Depósitos y otras obligaciones a la vista	7.539.315	-	-	-	7.539.315	-	-	-	-	7.539.315
Operaciones con liquidación en curso	288.473	-	-	-	288.473	-	-	-	-	288.473
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	212.437	-	-	212.437	-	-	-	-	212.437
Depósitos y otras obligaciones a plazo	121.527	6.105.767	4.193.906	2.537.299	12.958.499	118.101	13.913	61.196	193.210	13.151.709
Contratos de derivados financieros	-	92.335	122.565	263.893	478.793	494.539	346.948	971.881	1.813.368	2.292.161
Obligaciones con bancos	4.557	373.423	115.769	1.154.063	1.647.812	233.542	35.014	-	268.556	1.916.368
Instrumentos de deuda emitidos	-	43.141	185.425	922.705	1.151.271	1.168.117	1.444.593	3.562.391	6.175.101	7.326.372
Otras obligaciones financieras	153.049	1.461	1.161	2.817	158.488	58.641	7.766	15.121	81.528	240.016
Garantías por operaciones threshold	480.926	-	-	-	480.926	-	-	-	-	480.926
Totales pasivos	8.587.847	6.828.564	4.618.826	4.880.777	24.916.014	2.072.940	1.848.234	4.610.589	8.531.763	33.447.777

(1) Adeudado por bancos se presenta bruto. El monto de provisiones corresponde a \$172 millones.

(2) Los créditos y cuentas por cobrar a clientes se presentan brutos. Los importes de provisión según el tipo de colocación son los siguientes: Comerciales \$459.079 millones, Vivienda \$61.041 millones y Consumo \$300.019 millones.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°19

VENCIMIENTO DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Al 31 de diciembre de 2015	A la vista MM\$	Hasta 1 mes MM\$	Entre 1 y 3 meses MM\$	Entre 3 y 12 meses MM\$	Subtotal hasta 1 año MM\$	Entre 1 y 3 años MM\$	Entre 3 y 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Subtotal sobre 1 año MM\$	Total MM\$
Activos										
Efectivo y depósitos en bancos	1.677.076	387.730	-	-	2.064.806	-	-	-	-	2.064.806
Operaciones con liquidación en curso	724.521	-	-	-	724.521	-	-	-	-	724.521
Instrumentos para negociación	-	126.248	21.364	264	147.876	15.623	72.112	88.660	176.395	324.271
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	2.463	-	-	2.463	-	-	-	-	2.463
Contratos de derivados financieros	-	158.843	213.335	407.854	780.032	798.557	393.309	1.234.028	2.425.894	3.205.926
Adeudado por bancos (1)	9.371	-	1.506	-	10.877	-	-	-	-	10.877
Créditos y cuentas por cobrar a clientes (2)	664.164	2.401.995	2.178.424	4.027.990	9.272.573	4.746.876	2.751.926	8.518.505	16.017.307	25.289.880
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	480.801	72.217	243.241	796.259	48.651	469.004	730.497	1.248.152	2.044.411
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantías por operaciones threshold	649.325	-	-	-	649.325	-	-	-	-	649.325
Totales activos	3.724.457	3.558.080	2.486.846	4.679.349	14.448.732	5.609.707	3.686.351	10.571.690	19.867.748	34.316.480
Pasivos										
Depósitos y otras obligaciones a la vista	7.356.121	-	-	-	7.356.121	-	-	-	-	7.356.121
Operaciones con liquidación en curso	462.157	-	-	-	462.157	-	-	-	-	462.157
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	143.689	-	-	143.689	-	-	-	-	143.689
Depósitos y otras obligaciones a plazo	114.341	5.707.940	3.210.947	2.853.761	11.886.989	231.272	7.661	56.845	295.778	12.182.767
Contratos de derivados financieros	-	126.643	190.409	380.158	697.210	679.133	337.598	1.148.665	2.165.396	2.862.606
Obligaciones con bancos	27.323	7.946	148.509	684.819	868.597	388.626	50.351	-	438.977	1.307.574
Instrumentos de deuda emitidos	1.953	440.500	155.821	213.928	812.202	1.590.546	1.173.536	2.380.811	5.144.893	5.957.095
Otras obligaciones financieras	129.358	3.142	558	3.114	136.172	23.737	44.290	16.328	84.355	220.527
Garantías por operaciones threshold	819.331	-	-	-	819.331	-	-	-	-	819.331
Totales pasivos	8.910.584	6.429.860	3.706.244	4.135.780	23.182.468	2.913.314	1.613.436	3.602.649	8.129.399	31.311.867

(1) Adeudado por bancos se presenta bruto. El monto de provisiones corresponde a \$16 millones.

(2) Los créditos y cuentas por cobrar a clientes se presentan brutos. Los importes de provisión según el tipo de colocación son los siguientes: Comerciales \$445.650 millones, Vivienda \$51.160 millones y Consumo \$257.869 millones.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°20
PROVISIONES

a) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la composición del saldo del rubro provisiones, es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Provisiones para beneficios y remuneración del personal	72.592	64.861
Provisiones para dividendos mínimos	141.700	134.663
Provisiones por riesgo de créditos contingentes:		
Provisión por líneas de crédito de disponibilidad inmediata	13.927	17.321
Otras provisiones por riesgo de créditos contingentes	14.973	12.425
Provisiones por contingencias	65.404	64.463
Provisiones adicionales	-	35.000
Provisiones por riesgo país	386	385
Totales	308.982	329.118

b) A continuación se muestra el movimiento que se ha producido en las provisiones durante los ejercicios 2016 y 2015:

	Provisiones						Total MM\$
	Beneficios y remuneraciones al personal MM\$	Riesgo de Créditos contingentes MM\$	Contingencias MM\$	Adicionales MM\$	Dividendos mínimos MM\$	Riesgo país MM\$	
Saldos al 1 de enero de 2016	64.861	29.746	64.463	35.000	134.663	385	329.118
Provisiones constituidas	80.298	8.294	85.877	-	141.700	319	316.488
Aplicación de las provisiones	(72.567)	-	(135)	-	(134.663)	-	(207.365)
Liberación de provisiones	-	(9.140)	(84.801)	(35.000)	-	(318)	(129.259)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-	-
Otros movimientos	-	-	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2016	72.592	28.900	65.404	-	141.700	386	308.982
Saldos al 1 de enero de 2015	46.759	28.175	70.404	-	165.099	155	310.592
Provisiones constituidas	75.491	8.909	147.320	35.000	134.663	373	401.756
Aplicación de las provisiones	(56.878)	-	(150.681)	-	(165.099)	-	(372.658)
Liberación de provisiones	-	(7.338)	(2.580)	-	-	(143)	(10.061)
Reclasificaciones	-	-	-	-	-	-	-
Otros movimientos	(511)	-	-	-	-	-	(511)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	64.861	29.746	64.463	35.000	134.663	385	329.118

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°20
PROVISIONES, continuación

c) Provisiones para beneficios y remuneraciones al personal:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Provisión indemnización años de servicios	10.376	11.550
Provisión para beneficios al personal basados en acciones	-	-
Provisión bonos cumplimiento	38.510	31.528
Provisión de vacaciones	21.800	21.053
Provisión para beneficios varios al personal	1.906	730
Totales	72.592	64.861

d) Indemnización años de servicios:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2016	11.550	1.917
Incremento de la provisión	16.091	17.523
Pagos efectuados	(17.265)	(7.364)
Pagos anticipados	-	-
Liberaciones de provisiones	-	-
Otros movimientos	-	(526)
Totales	10.376	11.550

e) Movimiento de la provisión para bonos de cumplimiento:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2016	31.528	24.540
Provisiones constituidas	49.229	47.752
Aplicaciones de provisiones	(42.247)	(40.764)
Liberaciones de provisiones	-	-
Otros movimientos	-	-
Totales	38.510	31.528

f) Movimiento de la provisión de vacaciones

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2016	21.053	19.746
Provisiones constituidas	12.028	9.542
Aplicaciones de provisiones	(11.281)	(8.249)
Liberaciones de provisiones	-	-
Otros movimientos	-	14
Totales	21.800	21.053

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°21
OTROS PASIVOS

La composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Cuentas y documentos por pagar	154.159	129.547
Ingresos percibidos por adelantado	509	514
Garantías por operaciones threshold (1)	480.926	819.331
Documentos por cobrar por intermediación Corredora y operaciones simultáneas	27.745	20.764
Otras obligaciones por pagar	80.100	40.828
IVA retenido	1.964	1.656
Cuentas por pagar compañías de seguros	21.644	14.578
Otros pasivos	28.738	18.651
Totales	795.785	1.045.869

(1) Corresponden a garantías asociadas a determinados contratos de derivados. Estas garantías operan cuando la valorización de los derivados superan umbrales definidos en los respectivos contratos y pueden ser a favor o en contra del Banco.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°22 CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

a) Juicios y procedimientos legales

A la fecha de emisión de estos estados financieros, existen diversas acciones judiciales interpuestas en contra del Banco y sus afiliadas en relación con operaciones propias del giro. Al 31 de diciembre de 2016, el Banco y sus afiliadas mantienen provisiones por este concepto que ascienden a \$1.194 millones y \$48 millones, respectivamente (\$1.803 millones y \$118 millones al 31 de diciembre de 2015), las cuales se encuentran en el Estado de Situación Financiera Consolidado, formando parte del rubro "Provisiones por contingencias".

Santander Corredores de Bolsa Limitada

Al 31 de diciembre de 2016 se encuentran en trámite las siguientes situaciones legales:

i) Juicio de "Bilbao con Santander Investment S.A. Corredores de Bolsa", antecesora de Santander Corredores de Bolsa Limitada (actualmente Santander Corredores de Bolsa Ltda.), seguido ante el 20º Juzgado Civil de Santiago, Rol 15549-2012 sobre obligación de rendir cuenta. El 6 de mayo del año 2014 se acogió la demanda interpuesta, la que se confirmó en segunda instancia. Se encuentra pendiente la vista de los recursos de casación en la forma y en el fondo ante la Excelentísima Corte Suprema por Santander Investment S.A.

ii) Juicio "Echeverría con Santander Corredora" (actualmente Santander Corredores de Bolsa Ltda.), seguido ante el 21º Juzgado Civil de Santiago, Rol C-21.366-2014, sobre Indemnización de perjuicios por fallas en la compra de acciones. Cuantía: \$59.594.764. En cuanto a su actual estado de tramitación se encuentra pendiente se reciba la causa a prueba que el tribunal cite a las partes a oír sentencia.

Santander Corredora de Seguros Limitada

Existen juicios por cuantía de UF21.821,58.- correspondientes a procesos principalmente por bienes entregados en leasing. Nuestros abogados han estimado pérdidas por \$48 millones monto que se encuentra registrado en el rubro provisiones.

b) Créditos contingentes

Para satisfacer las necesidades de los clientes, el Banco adquirió varios compromisos irrevocables y obligaciones contingentes, aunque estas obligaciones no deben ser reconocidas en el Estado de Situación Financiera Consolidado, estos contienen riesgos de créditos y son por tanto parte del riesgo global del Banco.

La siguiente tabla muestra los montos contractuales de las operaciones que obligan al Banco a otorgar créditos:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Cartas de crédito documentarias emitidas	158.800	179.042
Cartas de crédito del exterior confirmadas	57.686	70.434
Boletas de garantía	1.752.610	1.684.847
Avales y fianzas	125.050	163.955
Subtotales	2.094.146	2.098.278
Líneas de crédito con disponibilidad inmediata	7.548.820	6.806.745
Otros compromisos de créditos irrevocables	260.266	82.328
Totales	9.903.232	8.987.351

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°22 CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS, continuación

c) Responsabilidades

El Banco mantiene las siguientes responsabilidades derivadas del curso normal de sus negocios:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Operaciones por cuentas de terceros		
Cobranzas	163.303	162.619
Activos financieros transferidos administrados por el Banco	42.054	62.120
Recursos de terceros gestionados por el Banco y sus afiliadas	1.586.405	1.507.359
Subtotales	1.791.762	1.732.098
Custodia de valores		
Valores custodiados en poder del Banco y sus afiliadas	390.155	321.741
Valores custodiados depositados en otra entidad	687.610	561.612
Títulos emitidos por el propio Banco	18.768.572	18.246.386
Subtotales	19.846.337	19.129.739
Totales	21.638.099	20.861.837

Durante el año 2016 se clasificó en recursos de terceros gestionados por el banco y sus afiliadas, las carteras administradas por banca privada teniendo al cierre de diciembre de 2016 un saldo de \$1.586.370 millones, (\$1.507.305 millones al 31 de diciembre de 2015).

d) Garantías

Banco Santander Chile cuenta con una póliza integral bancaria de cobertura de fidelidad funcionaria N°4356192 vigente con la Compañía de Seguros Chilena Consolidada S.A., por la suma de USD 5.000.000 la cual cubre solidariamente tanto al Banco como a sus afiliadas, con vigencia desde el 1 de julio de 2016 hasta el 30 de junio de 2017.

Santander Agente de Valores Limitada

i) Para efectos de asegurar el correcto y cabal cumplimiento de todas sus obligaciones como agente de valores de conformidad a lo dispuesto en los artículos N°30 y siguientes de la Ley N°18.045, sobre Mercado de Valores, la sociedad constituyó garantía por UF4.000 con póliza de seguro N°216113821 tomada con la Compañía de Seguros de Crédito Continental S.A. y cuyo vencimiento es el 19 de diciembre de 2017.

Santander Corredores de Bolsa Limitada

i) La sociedad tiene garantías enteradas en la Bolsa de Comercio de Santiago, para cubrir operaciones simultáneas efectuadas por cartera propia, por \$22.491 millones.

ii) Además, se incluye en este rubro una garantía entregada a CCLV Contraparte Central S.A. (ex Cámara de Compensación) en efectivo, por un monto ascendente a \$6.010 millones y una garantía adicional enterada en la Bolsa de Comercio Electrónica por \$1.008 millones al 31 de diciembre de 2016.

Santander Corredora de Seguros Limitada

i) De acuerdo a lo establecido en la Circular N°1.160 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la sociedad mantiene contratada una póliza de seguros para responder al correcto y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas en razón de sus operaciones como intermediaria en la contratación de seguros.

ii) La póliza de garantía para corredores de seguros N°10031521, la cual cubre UF500, y la póliza de responsabilidad profesional para corredores de seguros N°10031528 por un monto equivalente a UF60.000, fueron contratadas con la Compañía de Seguros Generales Consorcio Nacional de Seguros S.A. Ambas tienen vigencia desde el 15 de abril de 2016 al 14 de abril de 2017.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°22
CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS, continuación

iii) La Sociedad mantiene boleta de garantía con Banco Santander Chile para garantizar el fiel cumplimiento de las bases de licitación pública del seguro de desgravamen y desgravamen más ITP 2/3 de la cartera hipotecaria para la vivienda de Banco Santander Chile. El monto asciende a UF5.000 y UF2.500 respectivamente, ambas con fecha de vencimiento al 31 de julio de 2017. Por la misma razón, la Sociedad mantiene boleta de garantía en cumplimiento de la licitación pública del seguro de incendio cuyo monto asciende a UF3.200 con la misma institución financiera, cuya fecha de vencimiento es diciembre de 2016.

NOTA N°23
PATRIMONIO

a) Capital social y acciones preferentes

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco presenta un capital social de \$891.303 millones compuesto por 188.446.126.794 acciones autorizadas, las cuales se encuentran suscritas y pagadas. Todas estas acciones son ordinarias, sin valor nominal ni preferencias.

El movimiento de las acciones durante el ejercicio 2016 y 2015, es el siguiente:

	ACCIONES	
	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
Emitidas al 1 de enero	188.446.126.794	188.446.126.794
Emisión de acciones pagadas	-	-
Emisión de acciones adeudadas	-	-
Opciones de acciones ejercidas	-	-
Emitidas al	188.446.126.794	188.446.126.794

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco no mantiene en su poder acciones propias, al igual que las Sociedades que participan en la consolidación.

Al 31 de diciembre de 2016 la distribución de accionistas es la siguiente:

Razón Social o Nombre Accionista	Acciones	ADRs (*)	Totales	% de participación
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	-	66.822.519.695	35,46
Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada	59.770.481.573	-	59.770.481.573	31,72
The Bank of New York Mellon (1)	-	34.800.933.671	34.800.933.671	18,47
Bancos por cuenta de terceros	12.257.100.312	-	12.257.100.312	6,50
AFP por cuentas de terceros	6.990.857.997	-	6.990.857.997	3,71
Corredoras de bolsa por cuenta de terceros	3.071.882.351	-	3.071.882.351	1,63
Otros accionistas minoritarios	4.732.351.195	-	4.732.351.195	2,51
Totales	153.645.193.123	34.800.933.671	188.446.126.794	100,00

(*) Los American Depository Receipts (ADR) son certificados emitidos por un banco comercial norteamericano para ser transados en el mercado de valores de los Estados Unidos de América.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°23
PATRIMONIO, continuación

Al 31 de diciembre de 2015 la distribución de accionistas es la siguiente:

Razón Social o Nombre Accionista	Acciones	ADRs (*)	Totales	% de participación
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	-	66.822.519.695	35,46
Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada	59.770.481.573	-	59.770.481.573	31,72
The Bank of New York Mellon (1)	-	32.516.063.671	32.516.063.671	17,25
Bancos por cuenta de terceros	11.878.070.560	-	11.878.070.560	6,30
AFP por cuentas de terceros	8.887.560.424	-	8.887.560.424	4,72
Corredoras de bolsa por cuenta de terceros	3.460.285.074	-	3.460.285.074	1,84
Otros accionistas minoritarios	5.111.145.797	-	5.111.145.797	2,71
Totales	155.930.063.123	32.516.063.671	188.446.126.794	100,00

(*) Los American Depository Receipts (ADR) son certificados emitidos por un banco comercial norteamericano para ser transados en el mercado de valores de los Estados Unidos de América.

(1) Con fecha 4 de agosto de 2015, Banco Santander Chile suscribió un contrato donde designa a The Bank of New York Mellon como banco comercial autorizado para transar los ADRs, en reemplazo de J.P.Morgan Chase Bank NA.

b) Reservas

Durante el año 2016, con motivo de la Junta de Accionistas realizada en abril, se acuerda capitalizar a reservas el 25% de las utilidades del ejercicio 2015, equivalente a \$112.219 millones (\$220.132 millones en el año 2015).

c) Dividendos

El detalle de distribución de dividendos se encuentra en el recuadro del Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado.

d) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 la composición de la utilidad diluida y de la utilidad básica es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
a) Beneficio básico por acción		
Resultado atribuible a tenedores patrimoniales	472.351	448.878
Número medio ponderado de acciones en circulación	188.446.126.794	188.446.126.794
Beneficio básico por acción (en pesos)	2,507	2,382
b) Beneficio diluido por acción		
Resultado atribuible a tenedores patrimoniales	472.351	448.878
Número medio ponderado de acciones en circulación	188.446.126.794	188.446.126.794
Conversión asumida de deuda convertible	-	-
Número ajustado de acciones	188.446.126.794	188.446.126.794
Beneficio diluido por acción (en pesos)	2,507	2,382

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 el Banco no posee instrumentos que generen efectos dilutivos.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°23
PATRIMONIO, continuación

e) **Otros resultados integrales de Instrumentos de inversión disponibles para la venta y coberturas de flujo de efectivo:**

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Instrumentos de inversión disponibles para la venta		
Saldos al 1 de enero de	(7.093)	21.684
(Pérdida) ganancia por ajuste valorización cartera de inversiones disponible para la venta antes de impuesto	2.267	(51.178)
Reclasificaciones y ajustes sobre la cartera disponible para venta	-	-
Utilidad neta realizada	12.201	22.401
Subtotales	14.468	(28.777)
Totales	7.375	(7.093)
Cobertura de flujo de efectivo		
Saldos al 1 de enero de	8.626	10.725
Ganancia (pérdida) por ajuste valorización de coberturas de flujo de efectivo antes de impuesto	(6.261)	(2.105)
Reclasificaciones y ajustes por coberturas de flujo de efectivo antes de impuesto	(77)	6
Monto reclasificado del patrimonio incluido como valor libro de activo y pasivos no financieros, cuya adquisición o cesión fue cubierta como una transición altamente probable	-	-
Subtotales	(6.338)	(2.099)
Totales	2.288	8.626
Otros resultados integrales antes de impuesto	9.663	1.533
Impuesto a la renta sobre los componentes de otros resultados integrales		
Impuesto renta relativo a cartera de inversiones disponible para la venta	(1.770)	1.596
Impuesto renta relativo a coberturas de flujo de efectivo	(549)	(1.940)
Totales	(2.319)	(344)
Otros resultados integrales netos de impuesto	7.344	1.189
Atribuible a:		
Tenedores patrimoniales del Banco	6.640	1.288
Interés no controlador	704	(99)

El Banco espera que todos los resultados incluidos en otros resultados integrales sean reclasificados a resultado del ejercicio cuando se cumplan las condiciones específicas para ello.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°24 REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA)

De acuerdo con la Ley General de Bancos, el Banco debe mantener una razón mínima de patrimonio efectivo a activos consolidados ponderados por riesgo de 8% neto de provisiones exigidas, y una razón mínima de capital básico a total de activos consolidados de 3%, neto de provisiones exigidas. Sin embargo, con motivo de la fusión del Banco ocurrida en 2002, la SBIF ha determinado que el patrimonio efectivo del Banco fusionado no puede ser inferior al 11% de sus activos ponderados por riesgo. Para estos efectos, el patrimonio efectivo se determina a partir del capital y reservas o capital básico más los bonos subordinados con tope del 50% del capital básico.

Los activos son ponderados de acuerdo a las categorías de riesgo, a las cuales se les asigna un porcentaje de riesgo de acuerdo al monto del capital necesario para respaldar cada uno de esos activos. Por ejemplo, el efectivo, los depósitos en otros bancos y los instrumentos financieros emitidos por el Banco Central de Chile, tienen 0% de riesgo, lo que significa que, conforme a la normativa vigente, no se requiere capital para respaldar estos activos. Los activos fijos tienen un 100% de riesgo, lo que significa que se debe tener un capital mínimo equivalente al 11% del monto de estos activos. Todos los instrumentos derivados negociados fuera de bolsa son considerados en la determinación de los activos de riesgo con un factor de conversión sobre los valores nominales, obteniéndose de esa forma el monto de la exposición al riesgo de crédito. También se consideran por un "equivalente de crédito", para su ponderación, los créditos contingentes fuera del Estado de Situación Financiera Consolidado.

De acuerdo a lo instruido en Capítulo 12-1 de la RAN de la Superintendencia de Bancos, a partir del mes de enero 2010 se implementó un cambio normativo que implicó la entrada en vigor del Capítulo B-3 del Compendio de Normas Contables, con cambio en las exposiciones de riesgo de las colocaciones contingentes, pasando desde un 100% de exposición, a un porcentaje indicado en el siguiente cuadro:

Tipo de crédito contingente	Exposición
a) Avaluos y fianzas	100%
b) Cartas de crédito del exterior confirmadas	20%
c) Cartas de crédito documentarias emitidas	20%
d) Boleas de garantía	50%
e) Cartas de garantía interbancarias	100%
f) Líneas de crédito de libre disposición	35%
g) Otros compromisos de crédito:	
- Créditos para estudios superiores Ley N° 20.027	15%
- Otros	100%
h) Otros créditos contingentes	100%

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°24
REQUERIMIENTOS DE CAPITAL (BASILEA), continuación

Los niveles de capital básico y patrimonio efectivo al cierre de cada ejercicio son los siguientes:

	Activos consolidados		Activos ponderados por riesgo	
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2016	2015	2016	2015
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos de balance (netos de provisiones)				
Efectivo y depósitos en bancos	2.279.389	2.064.806	-	-
Operaciones con liquidación en curso	495.283	724.521	80.623	80.447
Instrumento para negociación	396.987	324.271	24.709	57.796
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	6.736	2.463	6.736	493
Contratos de derivados financieros (*)	1.285.157	1.425.450	943.727	1.158.218
Adeudado por bancos	272.635	10.861	80.200	1.505
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	26.113.485	24.535.201	22.655.553	21.480.044
Instrumentos de inversión disponible para la venta	3.388.906	2.044.411	263.016	222.784
Inversiones en sociedades	23.780	20.309	23.780	20.309
Intangibles	58.085	51.137	58.085	51.137
Activo fijo	257.379	240.659	257.379	240.659
Impuestos corrientes	-	-	-	-
Impuestos diferidos	372.699	331.714	37.270	33.171
Otros activos	840.499	1.097.826	585.739	603.503
Activos fuera de balance				
Colocaciones contingentes	3.922.023	4.516.319	2.221.018	2.507.530
Totales	39.713.043	37.389.948	27.237.835	26.457.596

(*) Los "Contratos de derivados financieros" se presentan a su valor de "Riesgo Equivalente de Créditos", de acuerdo a lo normado en el Capítulo 12-1 de la Recopilación actualizada de normas, emitida por la Superintendencia de Bancos e instituciones Financieras.

Los ratios determinados para el límite del capital básico y patrimonio efectivo respectivamente, son:

	Razón			
	Al 31 de diciembre de		Al 31 de diciembre de	
	2016	2015	2016	2015
	MM\$	MM\$	%	%
Capital básico	2.868.706	2.734.699	7,22	7,31
Patrimonio efectivo neto	3.657.707	3.538.216	13,43	13,37

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°25
INTERES NO CONTROLADOR

- a) Recoge el importe neto del patrimonio neto de las entidades dependientes atribuibles a instrumentos de capital que no pertenecen, directa o indirectamente, al Banco, incluida la parte que se les haya atribuido del resultado del ejercicio.

La participación del interés no controlador en el patrimonio y los resultados de las afiliadas se resume como sigue:

al 31 de diciembre de 2016	Participación de terceros %	Patrimonio MM\$	Resultados MM\$	Otros resultados integrales			
				Inversiones disponible para la venta MM\$	Impuesto diferido MM\$	Total otros resultados integrales MM\$	Resultados integrales MM\$
Sociedades afiliadas:							
Santander Agente de Valores Limitada	0,97	492	116	-	-	-	116
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	0,36	2	-	-	-	-	-
Santander Corredores de Bolsa Limitada (1)	49,41	19.966	1.130	1.054	(251)	803	1.933
Santander Corredora de Seguros Limitada	0,25	164	7	-	-	-	7
Subtotales		20.624	1.253	1.054	(251)	803	2.056
Entidades controladas a través de otras consideraciones:							
Bansa Santander S.A.	100	6.533	529	-	-	-	529
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitada	100	2.184	583	-	-	-	583
Multinegocios S.A (2)	100	-	-	-	-	-	-
Servicios Administrativos y Financieros Limitada(2)	100	-	-	-	-	-	-
Multiservicios de Negocios Limitada(2)	100	-	-	-	-	-	-
Subtotales		8.717	1.112	-	-	-	1.112
Totales		29.341	2.365	1.054	(251)	803	3.168

(1) Ex Santander S.A. Corredores de Bolsa, ver Nota 1.

(2) Al 30 de junio de 2015, estas sociedades han dejado de prestar servicios de fuerza de venta al Banco, por lo tanto, han sido excluidas del perímetro de consolidación. Ver Nota 1.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°25
INTERES NO CONTROLADOR, continuación

Al 31 de diciembre de 2015	Participación de terceros %	Patrimonio MM\$	Resultados MM\$	Otros resultados integrales			Resultados integrales MM\$
				Inversiones disponible para la venta MM\$	Impuesto diferido MM\$	Total otros resultados integrales MM\$	
Sociudades afiliadas:							
Santander Agente de Valores Limitada	0,97	652	98	(4)	1	(3)	95
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	0,36	2	-	-	-	-	-
Santander S.A. Corredores de Bolsa	49,41	21.765	816	(128)	29	(99)	717
Santander Corredora de Seguros Limitada	0,25	156	(5)	-	-	-	(5)
Subtotales		22.575	909	(132)	30	(102)	807
Entidades controladas a través de otras consideraciones:							
Bansa Santander S.A.	100	6.004	334	-	-	-	334
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Limitada	100	1.602	564	-	-	-	564
Multinegocios S.A.	100	-	310	-	-	-	310
Servicios Administrativos y Financieros Limitada	100	-	550	-	-	-	550
Multiservicios de Negocios Limitada	100	-	596	-	-	-	596
Subtotales		7.606	2.354	-	-	-	2.354
Totales		30.181	3.263	(132)	30	(102)	3.161

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°25
INTERES NO CONTROLADOR, continuación

b) El resumen de la información financiera de las sociedades incluidas en la consolidación que poseen intereses no controladores es el siguiente, el cual no incluye los ajustes de consolidación ni homologación:

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital y reservas MM\$	Ingresos netos MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Capital y reservas MM\$	Ingresos netos MM\$
Santander Corredora de Seguros Limitada	75.000	10.065	62.276	2.659	72.860	10.588	60.765	1.507
Santander Corredores de Bolsa Limitada	86.473	45.724	38.356	2.393	71.118	26.763	42.618	1.737
Santander Agente de Valores Limitada	54.486	3.666	38.851	11.969	131.305	64.049	57.554	9.702
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	509	77	512	(80)	566	53	561	(48)
Santander Gestión de Recaudación y Cobranzas Ltda.	8.547	6.363	1.602	582	6.194	4.592	1.038	564
Bansa Santander S.A.	31.301	24.768	6.004	529	31.631	25.627	5.670	334
Totales	256.316	90.663	147.601	18.052	313.674	131.672	168.206	13.796

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°26
INTERESES Y REAJUSTES

Comprende los intereses devengados en el ejercicio por todos los activos financieros cuyo rendimiento, implícito o explícito, se obtiene de aplicar el método del tipo de interés efectivo, con independencia de que se valoren por su valor razonable, así como las rectificaciones de productos como consecuencia de coberturas contables.

a) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la composición de ingresos por intereses y reajustes, sin incluir los resultados por coberturas contables, es la siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Comisiones prepagos MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Comisiones prepagos MM\$	Total MM\$
Contratos de retrocompra	1.488	-	-	1.488	1.075	-	-	1.075
Créditos otorgados a bancos	295	-	-	295	375	-	-	375
Colocaciones comerciales	742.432	130.904	7.659	880.995	687.464	168.752	8.494	864.710
Colocaciones para vivienda	304.116	228.081	7.012	539.209	259.941	286.437	23.191	569.569
Colocaciones para consumo	604.152	660	4.318	609.130	586.385	3.418	3.706	593.509
Instrumentos de inversión	75.808	2.916	-	78.724	60.004	7.616	-	67.620
Otros ingresos por intereses y reajustes	11.136	2.445	-	13.581	10.111	5.831	-	15.942
Totales ingresos por intereses y reajustes	1.739.427	365.006	18.989	2.123.422	1.605.355	472.054	35.391	2.112.800

b) Tal como se señala en la letra i) de la Nota 1, los intereses y reajustes suspendidos corresponden principalmente a operaciones con morosidades iguales o superiores a 90 días, los cuales son registrados en cuentas de orden (fuera del Estado de Situación Financiera Consolidado), mientras estos no sean efectivamente percibidos.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el stock de los ingresos por intereses y reajustes suspendidos es el siguiente:

Fuera de balance	Al 31 de diciembre de					
	2016			2015		
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$
Colocaciones comerciales	13.060	9.029	22.089	13.999	9.311	23.310
Colocaciones de vivienda	4.785	486	5.271	3.831	9.437	13.268
Colocaciones de consumo	2.924	6.635	9.559	5.546	678	6.224
Totales	20.769	16.150	36.919	23.376	19.426	42.802

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°26
INTERESES Y REAJUSTES, continuación

c) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 la composición de los gastos por intereses y reajustes, sin incluir los resultados por coberturas contables, es el siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de					
	2016			2015		
	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$	Intereses MM\$	Reajustes MM\$	Total MM\$
Depósitos a la vista	(16.003)	(1.043)	(17.046)	(13.875)	(1.343)	(15.218)
Contratos de retrocompra	(2.822)	-	(2.822)	(6.893)	-	(6.893)
Depósitos y captaciones a plazo	(399.720)	(38.946)	(438.666)	(346.174)	(47.370)	(393.544)
Obligaciones con bancos	(19.803)	-	(19.803)	(14.998)	(2)	(15.000)
Instrumentos de deuda emitidos	(197.973)	(105.452)	(303.425)	(183.561)	(113.029)	(296.590)
Otras obligaciones financieras	(3.008)	(781)	(3.789)	(3.070)	(1.180)	(4.250)
Otros gastos por intereses y reajustes	(5.211)	(8.874)	(14.085)	(3.456)	(14.776)	(18.232)
Totales gastos por intereses y reajustes	(644.540)	(155.096)	(799.636)	(572.027)	(177.700)	(749.727)

d) Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el resumen de intereses y reajustes, es el siguiente:

Conceptos	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	2.123.422	2.112.800
Gastos por intereses y reajustes	(799.636)	(749.727)
Subtotales ingresos por intereses y reajustes	1.323.786	1.363.073
Resultado de coberturas contables (neto)	(42.420)	(107.867)
Totales intereses y reajustes netos	1.281.366	1.255.206

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°27
COMISIONES

Comprende el monto de todas las comisiones devengadas y pagadas en el ejercicio, excepto las que formen parte integrante del tipo de interés efectivo de los instrumentos financieros:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Ingresos por comisiones		
Comisiones por líneas de crédito y sobregiros	5.754	6.597
Comisiones por avales y cartas de crédito	35.911	35.276
Comisiones por servicios de tarjetas	195.566	175.262
Comisiones por administración de cuentas	31.540	30.291
Comisiones por cobranzas, recaudaciones y pagos	31.376	30.399
Comisiones por intermediación y manejo de valores	9.304	10.000
Remuneraciones por comercialización de seguros	40.882	39.252
Office banking	14.145	15.224
Otras remuneraciones por servicios prestados	38.038	35.978
Otras comisiones ganadas	28.668	24.621
Totales	431.184	402.900
Gastos por comisiones		
Remuneraciones por operación de tarjetas	(143.509)	(129.196)
Comisiones por operación con valores	(946)	(1.315)
Office banking	(14.671)	(15.320)
Otras comisiones	(17.634)	(19.442)
Totales	(176.760)	(165.273)
Totales ingresos y gastos por comisiones netos	254.424	237.627

Las comisiones ganadas por operaciones con letras de crédito se presentan en el Estados de Resultados Consolidados en el rubro "Ingresos por intereses y reajustes".

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°28
RESULTADOS DE OPERACIONES FINANCIERAS

Incluye el monto de los ajustes por variación de los instrumentos financieros, excepto los imputables a intereses devengados por aplicación del método del tipo de interés efectivo de correcciones de valor de activos, así como los resultados obtenidos en su compraventa.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el detalle de los resultados por operaciones financieras es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Utilidad neta operaciones financieras		
Derivados de negociación	(395.209)	(503.981)
Instrumentos financieros para negociación	18.229	21.505
Venta de créditos y cuentas por cobrar a clientes:		
Cartera vigente	1.469	921
Cartera castigada	2.720	(58)
Instrumentos disponibles para la venta	14.598	23.655
Recompra bonos propia emisión	(8.630)	(14)
Otros resultados de operaciones financieras	(211)	75
Totales	(367.034)	(457.897)

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°29
RESULTADO NETO DE CAMBIO

Comprende los resultados obtenidos en la compraventa de divisas, las diferencias que surgen al convertir las partidas monetarias en moneda extranjera a la moneda funcional y los procedentes de activos no monetarios en moneda extranjera al momento de su enajenación.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el detalle del resultado de cambio es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Diferencias de cambio		
Utilidad (pérdida) neta por diferencias de cambio	116.117	(197.875)
Derivados de cobertura	399.875	777.254
Resultado por activos reajustables en moneda extranjera	(8.745)	25.421
Resultado por pasivos reajustables en moneda extranjera	145	(1.404)
Totales	507.392	603.396

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°30
PROVISIONES POR RIESGO DE CRÉDITO

El movimiento registrado al 31 de diciembre de 2016 y 2015, en los resultados por concepto de provisiones y deterioros se resume como sigue:

Al 31 de diciembre de 2016	Créditos y cuentas por cobrar a clientes								Provisiones Adicionales MM\$	Total MM\$
	Colocaciones Interbancarias Individual MM\$	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Colocaciones contingentes		MM\$		
		Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Individual MM\$	Grupal MM\$			
Castigos de colocaciones netos de provisiones	-	(11.222)	(60.750)	(16.928)	(101.658)	-	-	-	(190.558)	
Provisiones constituidas	(239)	(72.330)	(73.105)	(30.046)	(178.886)	(8.592)	(2.909)	-	(366.107)	
Totales provisiones y castigos	(239)	(83.552)	(133.855)	(46.974)	(280.544)	(8.592)	(2.909)	-	(556.665)	
Provisiones liberadas	83	37.073	14.432	17.634	18.512	6.963	5.384	35.000	135.081	
Recuperación de créditos castigados	-	11.142	16.043	10.041	41.072	-	-	-	78.298	
Cargos netos a resultado	(156)	(35.337)	(103.380)	(19.299)	(220.960)	(1.629)	2.475	35.000	(343.286)	

Al 31 de diciembre de 2015	Créditos y cuentas por cobrar a clientes								Provisiones Adicionales MM\$	Total MM\$
	Colocaciones Interbancarias Individual MM\$	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	Colocaciones contingentes		MM\$		
		Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Individual MM\$	Grupal MM\$			
Castigos de colocaciones netos de provisiones	-	(12.955)	(59.055)	(10.957)	(103.555)	-	-	-	(186.522)	
Provisiones constituidas	(183)	(124.968)	(71.578)	(12.149)	(135.744)	(4.879)	(2.601)	(35.000)	(387.102)	
Totales provisiones y castigos	(183)	(137.923)	(130.633)	(23.106)	(239.299)	(4.879)	(2.601)	(35.000)	(573.624)	
Provisiones liberadas	192	42.472	17.885	7.205	18.126	3.614	2.296	-	91.790	
Recuperación de créditos castigados	-	8.978	17.054	6.543	35.565	-	-	-	68.140	
Cargos netos a resultado	9	(86.473)	(95.694)	(9.358)	(185.608)	(1.265)	(305)	(35.000)	(413.694)	

Castigos de colocaciones netas de provisiones:

Al 31 de diciembre de 2016	Créditos y cuentas por cobrar a clientes					Total MM\$
	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	MM\$	
	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$		
Castigos de colocaciones	47.605	104.868	19.459	219.882	391.814	
Provisiones aplicadas	(36.383)	(44.118)	(2.531)	(118.224)	(201.256)	
Castigos de colocaciones netos de provisiones	11.222	60.750	16.928	101.658	190.558	

Al 31 de diciembre de 2015	Créditos y cuentas por cobrar a clientes					Total MM\$
	Colocaciones comerciales		Colocaciones para vivienda	Colocaciones de consumo	MM\$	
	Individual MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$	Grupal MM\$		
Castigos de colocaciones	50.656	109.894	13.485	217.327	391.362	
Provisiones aplicadas	(37.701)	(50.839)	(2.528)	(113.772)	(204.840)	
Castigos de colocaciones netos de provisiones	12.955	59.055	10.957	103.555	186.522	

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°31
REMUNERACIONES Y GASTOS DEL PERSONAL

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Remuneraciones del personal	249.703	233.707
Bonos o gratificaciones	77.649	78.260
Beneficios basados en instrumentos de capital	331	66
Indemnización por años de servicio	26.263	34.012
Planes de pensiones	(150)	431
Gastos de capacitación	2.835	3.186
Sala cuna y jardín infantil	3.072	2.992
Fondos de salud	5.583	5.228
Otros gastos de personal	29.847	29.181
Totales	395.133	387.063

Beneficios basados en instrumentos de capital (liquidados en efectivo)

El Banco entrega a determinados ejecutivos del Banco y sus afiliadas un beneficio de pagos basados en acciones, los que son liquidados en efectivo de acuerdo a los requerimientos de NIIF 2. El Banco mide los servicios recibidos y el pasivo incurrido, a valor razonable.

Hasta la liquidación del pasivo, el Banco determina el valor razonable del pasivo al final de cada ejercicio que se informa, así como en la fecha de liquidación, reconociendo cualquier cambio en el valor razonable en el resultado del ejercicio.

El saldo correspondiente a beneficios basados en instrumentos de capital, al 31 de diciembre de 2016 y 2015 fue de \$331 millones y \$ 66 millones.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°32
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la composición del rubro es la siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016 MM\$	2015 MM\$
Gastos generales de administración	138.974	127.826
Mantenimiento y reparación de activo fijo	19.901	20.002
Arriendos de oficina	28.098	27.472
Arriendo de equipos	280	134
Primas de seguro	3.842	3.656
Materiales de oficina	5.747	6.232
Gastos de informática y comunicaciones	37.351	28.420
Alumbrado, calefacción y otros servicios	4.863	4.764
Servicio de vigilancia y transporte de valores	14.793	15.393
Gastos de representación y desplazamiento del personal	5.440	4.590
Gastos judiciales y notariales	952	2.103
Honorarios por informes técnicos y auditoría	7.631	7.301
Otros gastos generales de administración	10.076	7.759
Servicios subcontratados	55.757	60.913
Procesamientos de datos	36.068	39.286
Servicio de archivos	4.427	1.047
Servicio de tasaciones	3.489	2.969
Personal outsourcing	5.404	7.275
Otros	6.369	10.336
Gastos del directorio	1.371	1.465
Gastos de marketing	17.844	18.483
Impuestos, contribuciones, aportes	12.467	11.844
Contribuciones de bienes raíces	1.435	1.813
Patentes	1.618	1.589
Otros impuestos	93	3
Aporte a la SBIF	9.321	8.439
Totales	226.413	220.531

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°33
DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIOROS

- a) Los valores correspondientes a cargos a resultados por concepto de depreciaciones y amortizaciones durante 2016 y 2015, se detallan a continuación:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Depreciaciones y amortizaciones		
Depreciación del activo fijo	(45.025)	(36.195)
Amortizaciones de intangibles	(20.334)	(17.419)
Total depreciaciones y amortizaciones	(65.359)	(53.614)
Deterioros		
Deterioro del activo fijo	(234)	(21)
Deterioro del intangible	-	-
Total deterioros	(234)	(21)
Totales	(65.593)	(53.635)

Al 31 de diciembre de 2016, el importe del deterioro de activo fijo asciende a \$234 millones (\$21 millones al 31 de diciembre de 2015), principalmente por siniestros de cajeros automáticos.

- b) La conciliación entre los valores libros y los saldos al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	Depreciación y amortización		
	Activo fijo	Intangibles	Total
	MM\$	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2016	(190.781)	(219.295)	(410.076)
Cargos por depreciación, y amortización del ejercicio	(45.025)	(20.334)	(65.359)
Bajas y ventas del ejercicio	184	-	184
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2016	(235.622)	(239.629)	(475.251)

	Depreciación y amortización		
	Activo fijo	Intangibles	Total
	MM\$	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2015	(154.910)	(201.876)	(356.786)
Cargos por depreciación, y amortización del ejercicio	(36.195)	(17.419)	(53.614)
Bajas y ventas del ejercicio	324	-	324
Otros	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2015	(190.781)	(219.295)	(410.076)

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°34
OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES

a) Otros ingresos operacionales está conformado por los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Ingresos por bienes recibidos en pago		
Resultado venta de bienes recibidos en pago	1.663	2.455
Recupero de castigos y resultados bienes recibidos en pago	7.161	5.860
Otros ingresos bienes recibidos en pago	4.711	3.343
Subtotales	13.535	11.658
Liberación de provisiones por contingencias	-	617
Subtotales	-	617
Otros ingresos		
Arriendos	519	708
Resultado por venta de activo fijo	2.017	381
Utilidad en venta en participación en otras sociedades	-	-
Indemnizaciones de compañías de seguros por siniestros	1.530	435
Otros	698	1.843
Subtotales	4.764	3.367
Totales	18.299	15.642

b) Otros gastos operacionales está conformado por los siguientes conceptos:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Provisiones y gastos de bienes recibidos en pago		
Castigos de bienes recibidos en pago	15.423	9.327
Provisiones por bienes recibidos en pago	9.246	7.803
Gastos por mantención de bienes recibidos en pago	2.170	2.397
Subtotales	26.839	19.527
Gastos de tarjetas de crédito	3.636	4.624
Servicios a clientes	3.734	3.919
Otros gastos		
Castigos operativos	6.146	5.359
Pólizas de seguros de vida y seguros generales de productos	18.393	11.224
Impuesto adicional por gastos pagados al exterior	142	2.651
Resultado por venta de activo fijo	14	-
Provisiones por contingencias	5.111	230
Pago Asociación de Retail	631	1.018
Gastos Contribuciones Leasing	2.136	-
Otros	18.416	5.645
Subtotales	50.989	26.127
Totales	85.198	54.197

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°35

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Se consideran “partes relacionadas” al Banco, adicionalmente a las entidades dependientes y asociadas, el “personal clave” de la Dirección del Banco (miembros del Directorio del Banco y además los Gerentes de Banco Santander Chile y sus afiliadas, junto a sus familiares cercanos), así como las entidades sobre las que el personal clave pueda ejercer influencia significativa o control.

Adicionalmente, el Banco ha considerado como parte relacionada a las diferentes sociedades que forman parte del Grupo Santander a nivel mundial, en el entendido, que todas ellas poseen una matriz común, esto es, Banco Santander S.A. (radicada en España).

El artículo 89 de la Ley sobre Sociedades Anónimas, que se aplica también a los bancos, establece que cualquier operación con una parte relacionada debe efectuarse en condiciones de equidad, similares a las que habitualmente prevalecen en el mercado.

Por otra parte, el artículo 84 de la Ley General de Bancos establece límites para los créditos que pueden otorgarse a partes relacionadas y la prohibición de otorgar créditos a los directores, gerente general o apoderados generales del banco.

A continuación se indican las transacciones realizadas por el Banco con las partes relacionadas a éste, para su mejor comprensión, hemos dividido la información en cuatro categorías:

Sociedades del Grupo Santander

Esta categoría incluye a todas las sociedades pertenecientes al Grupo Santander a nivel mundial, y por tanto, incluye también aquellas sociedades donde el Banco ejerce algún grado de control (entidades dependientes y propósito especial).

Empresas asociadas

Esta categoría se incluyen a aquellas entidades donde el Banco, de acuerdo a lo señalado en la letra b) de la Nota 1 de los presentes Estados Financieros, ejerce algún grado influencia significativa sobre estas y que, en general, corresponden a las denominadas “sociedades de apoyo al giro”.

Personal clave

Esta categoría incluye a los miembros del Directorio del Banco y además los gerentes de Banco Santander Chile y sus afiliadas, junto a sus familiares cercanos.

Otros

En esta categoría se incluyen a aquellas partes relacionadas no incluidas en los grupos anteriormente descritos y que, en general, corresponden a aquellas entidades sobre las que el personal clave pueda ejercer influencia significativa o control.

Las condiciones de las transacciones con las partes vinculadas son equivalentes a las que se dan en transacciones hechas en condiciones de mercado o se han imputado las correspondientes retribuciones en especie.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 y 2015

NOTA N°35
OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

a) Créditos con partes relacionadas

A continuación se muestran los créditos y cuentas por cobrar además de los créditos contingentes, correspondientes a entidades relacionadas:

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
Créditos y cuentas por cobrar:								
Colocaciones comerciales	81.687	533	4.595	7.100	77.388	565	5.841	1.963
Colocaciones para vivienda	-	-	18.046	-	-	-	20.559	-
Colocaciones de consumo	-	-	3.783	-	-	-	2.274	-
Créditos y cuentas por cobrar:	81.687	533	26.424	7.100	77.388	565	28.674	1.963
Provisión sobre colocaciones	(209)	(35)	(87)	(34)	(213)	(190)	(62)	(20)
Colocaciones netas	81.478	498	26.337	7.066	77.175	375	28.612	1.943
Garantías	434.141	-	23.636	5.486	499.803	-	25.493	1.632
Créditos contingentes:								
Avales y fianzas	-	-	-	-	-	-	-	-
Cartas de crédito	27.268	-	-	-	29.275	-	-	-
Boletas de garantía	437.101	-	-	-	510.309	-	-	2
Créditos contingentes:	464.369	-	-	-	539.584	-	-	2
Provisiones sobre créditos contingentes	(5)	-	-	-	(11)	-	-	-
Colocaciones contingentes netas	464.364	-	-	-	539.573	-	-	2

El movimiento de colocaciones con partes relacionadas durante los ejercicios 2016 y 2015, ha sido el siguiente:

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$	Sociedades del Grupo MM\$	Empresas asociadas MM\$	Personal clave MM\$	Otros MM\$
Saldo al 1 de enero de	616.968	565	28.675	1.966	500.449	9.614	27.087	9.516
Altas de colocaciones	122.729	203	8.580	6.808	276.383	7	8.991	4.113
Bajas de colocaciones	(193.189)	(236)	(10.832)	(1.674)	(159.864)	(9.056)	(7.403)	(11.663)
Totales	546.508	532	26.423	7.100	616.968	565	28.675	1.966

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°35
OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

b) Activos y pasivos con partes relacionadas

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Activos								
Efectivo y depósitos en bancos	187.701	-	-	-	23.578	-	-	-
Instrumentos para negociación	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratos de derivados financieros	742.851	33.433	-	-	771.774	24.773	-	-
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos	4.711	67.454	-	-	3.218	19.101	-	-
Pasivos								
Depósitos y otras obligaciones a la vista	6.988	7.141	2.883	630	9.987	8.535	2.454	1.373
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	56.167	-	-	-	12.006	-	-	-
Depósitos y otras captaciones a plazo	1.545.771	621	2.365	1.984	1.360.572	234	2.728	898
Contratos de derivados financieros	954.575	54.691	-	-	1.323.996	23.326	-	-
Obligaciones con bancos	6.165	-	-	-	5.106	-	-	-
Instrumentos de deuda emitidos	484.548	-	-	-	398.565	-	-	-
Otras obligaciones financieras	8.970	-	-	-	2.409	-	-	-
Otros pasivos	446	44.329	-	-	376	19.541	-	-

c) Resultados reconocidos con partes relacionadas

	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros	Sociedades del Grupo	Empresas asociadas	Personal clave	Otros
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Ingreso (gasto) reconocido								
Ingresos y gastos por intereses y reajustes	(39.279)	40	1.164	115	(10.986)	-	1.664	116
Ingresos y gastos por comisiones y servicios	38.167	45	204	20	35.955	77	208	39
Utilidad neta de operaciones financieras y resultados de cambio (*)	(343.963)	(48.373)	(88)	2	(321.985)	(16.845)	15	6
Otros ingresos y gastos de operación	931	(2.239)	-	-	955	(1.027)	-	-
Remuneraciones y gastos del personal clave	-	-	(37.328)	-	-	-	(39.323)	-
Gastos de administración y otros	(35.554)	(43.115)	-	-	(30.591)	(41.691)	-	-
Totales	(379.698)	(93.642)	(36.048)	137	(326.652)	(59.486)	(37.436)	161

(*) Corresponde principalmente a contratos de derivados se utilizan para cubrir financieramente el riesgo cambiario de los activos y pasivos que cubren posiciones del Banco y sus afiliadas.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°35
OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS, continuación

d) Pagos al Directorio y personal clave de la gerencia

Las remuneraciones recibidas por el personal clave de la dirección, dentro de los cuales se considera el Directorio y todos los ejecutivos con cargo de Gerente, que se presentan en el rubro "Remuneraciones y gastos de personal" y/o "Gastos de administración" del Estado de Resultados Consolidado, corresponden a las siguientes categorías:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Remuneraciones del personal	17.493	18.605
Remuneraciones y gastos del Directorio	1.269	1.374
Bonos o gratificaciones	14.404	12.861
Compensaciones en acciones	331	66
Gastos de capacitación	161	122
Indemnizaciones por años de servicios	2.619	4.154
Fondos de salud	285	314
Otros gastos de personal	916	1.396
Plan de pensiones (*)	(150)	431
Totales	37.328	39.323

(*) Parte de los ejecutivos que calificaban para este beneficio dejó de pertenecer al Grupo por distintos motivos sin que cumplieran los requisitos para obtener el beneficio, por lo que el monto de la obligación disminuyó, generando un ingreso por reverso de provisiones.

e) Conformación del personal clave

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la conformación del personal clave del Banco se encuentra conformada de la siguiente forma:

Cargos	N° de ejecutivos	
	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
Directores	13	12
Gerentes de división	17	16
Gerentes de área	76	79
Gerentes	61	53
Totales personal clave	167	160

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°36 PLANES DE PENSIONES

El Banco tiene a disposición de sus principales directivos un beneficio adicional, consistente en un plan de pensiones, que tiene por objetivo que estos cuenten con fondos para una mejor pensión complementaria al momento de su retiro.

En este sentido, el Banco complementará los aportes voluntarios que realicen los beneficiarios para su pensión futura, mediante una contribución equivalente. Los directivos tendrán un derecho a recibir este beneficio, sólo cuando cumplan con las siguientes condiciones copulativas:

- Orientado a los Directivos del Grupo.
- El requisito general para optar a este beneficio, es estar en ejercicio de su cargo al momento de cumplir los 60 años.
- El Banco contratara una póliza de seguro colectivo mixto (vida y ahorro) por cada directivo, siendo el contratante y beneficiario la empresa del Grupo a la que pertenezca el directivo. Se realizaran aportes periódicos por igual monto al que cada directivo aporte a su plan de cotizaciones voluntarias.
- El Banco será el responsable de otorgar los beneficios en forma directa.

En caso de término de la relación laboral entre el directivo y la respectiva empresa, antes de que éste reúna las condiciones anteriormente descritas, no se devengará a su favor ningún derecho que pueda derivarse de este plan de beneficios.

Excepcionalmente, en caso de fallecimiento o de invalidez total o parcial del directivo, él o sus herederos, según corresponda, tendrán derecho a recibir este beneficio.

El Banco efectuará los aportes de este plan de beneficios en base a pólizas de seguro colectivo mixto, cuyo beneficiario es el Banco. La compañía de seguros de vida con quien se encuentran contratadas dichas pólizas, no tiene el carácter de entidad vinculada o relacionada con el Banco o con alguna otra sociedad del Grupo Santander.

Los derechos que posee el Banco por el plan al cierre del ejercicio 2016 ascienden a \$6.945 millones (\$ 6.495 millones en 2015).

El importe de los compromisos de beneficio definido ha sido cuantificado por el Banco, en base de los siguientes criterios:

Método de cálculo:

Uso del método de la unidad de crédito proyectado que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad en forma separada. Se calcula en función al aporte de los fondos que considera como parámetro principal, factores asociados al tope previsional anual legal, los años de servicio, edad y renta anual de cada unidad valorada en forma individual.

Hipótesis actuariales utilizadas:

Supuestos actuariales respecto de las variables demográficas y financieras, son insesgadas y mutuamente compatibles entre sí. Las hipótesis actuariales más significativas consideradas en los cálculos fueron:

Los activos, relacionados con el fondo de ahorro aportado por el Banco en la Compañía de Seguros Euroamérica, por planes de prestaciones definidas se presentan neto de los compromisos asociados. El saldo de este concepto al cierre del ejercicio es el siguiente:

Cuadros informados al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

	Planes post-empleo 2016	Planes post-empleo 2015
Tabla de mortalidad	RV-2014/CB-2014	RV-2009
Tasa de desvinculación	5,0%	5,0%
Tabla de invalidez	PDT 1985	PDT 1985

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°36
PLANES DE PENSIONES, continuación

El movimiento del ejercicio por beneficios post empleo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Activos por beneficios post empleo de prestaciones definidas	6.612	6.945
Compromisos por planes de prestaciones definidas		
Con el personal activo	(4.975)	(5.070)
Causadas por el personal pasivo	-	-
Menos:		
(Ganancias) pérdidas actuariales no reconocidas	-	-
Saldos al cierre del ejercicio	1.637	1.875

El flujo del ejercicio por beneficios post empleo es el siguiente:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
a) Valor razonable de los activos del plan		
Saldo al inicio del ejercicio	6.945	6.495
Rendimiento esperado de los contratos de seguros	335	432
Aportaciones a cargo del empleador	886	18
(Ganancias) pérdidas actuariales	-	-
Primas pagadas	-	-
Prestaciones pagadas	(1.554)	-
Valor razonable de los activos del plan al cierre del ejercicio	6.612	6.945
b) Valor actual de las obligaciones		
Valor actual de las obligaciones al inicio del ejercicio	(5.070)	(4.639)
Incorporación neta de sociedades al Grupo	-	-
Costo de servicios del período corriente	150	(431)
Costo por intereses	-	-
Efecto reducción /liquidación	-	-
Prestaciones pagadas	-	-
Costo servicios pasados	-	-
(Ganancias) pérdidas actuariales	-	-
Otros movimientos	(55)	-
Valor actual de las obligaciones al cierre del ejercicio	(4.975)	(5.070)
Saldo neto al cierre del ejercicio	1.637	1.875

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°36
PLANES DE PENSIONES, continuación

Rendimiento esperado del Plan:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
Tipo de rendimiento esperado de los activos del plan	UF + 2,50% anual	UF + 2,50% anual
Tipo de rendimiento esperado de los derechos de reembolso	UF + 2,50% anual	UF + 2,50% anual

Costos asociados al Plan:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Costos del servicio del período corriente	(150)	431
Costo por intereses	-	-
Rendimiento esperado de los activos del plan	(335)	(432)
Rendimiento esperado de los contratos de seguros vinculados a Plan:	-	-
Dotaciones extraordinarias	-	-
(Ganancias)/pérdidas actuariales reconocidas en el ejercicio	-	-
Costo de servicios pasados	-	-
Otros	-	-
Totales	(485)	(1)

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°37 VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

El valor razonable se define como el precio que se recibiría por la venta de un activo o se pagaría por la transferencia de un pasivo en una transacción ordenada en el mercado principal (o más ventajoso) en la fecha de la medición en condiciones de mercado presentes (es decir, un precio de salida) independientemente de si ese precio es observable directamente o estimado utilizando otra técnica de valoración. La medición a valor razonable supone que la transacción de venta del activo o transferencia del pasivo tiene lugar en el mercado principal del activo o pasivo o en el mercado más ventajoso para el activo o pasivo.

Para aquellos instrumentos financieros sin los precios de mercado disponibles, los valores razonables se han estimado utilizando transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, los valores actuales u otras técnicas de valuación basadas en modelos matemáticos de valoración suficientemente contrastados por la comunidad financiera internacional. En la utilización de estos modelos, se tienen en consideración las peculiaridades específicas del activo o pasivo a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos que el activo o pasivo lleva asociados.

Estas técnicas son inherentemente subjetivas y se ven significativamente afectadas por los supuestos utilizados, incluyendo la tasa de descuentos, las estimaciones de flujos de efectivo futuros y las hipótesis de prepago. En ese sentido, pueden dar lugar a que el valor razonable así estimado de un activo o pasivo no coincida exactamente con el precio al que el activo o pasivo podría ser entregado o liquidado en la fecha de su valoración y no puedan ser justificadas en comparación con mercados independientes.

Determinación del valor razonable de los instrumentos financieros

A continuación se presenta una comparación entre el valor por el que figuran registrados los activos y pasivos financieros del Banco y su correspondiente valor razonable al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

	Al 31 de diciembre de			
	2016		2015	
	Monto registrado MM\$	Valor razonable MM\$	Monto registrado MM\$	Valor razonable MM\$
Activos				
Instrumentos para negociación	396.987	396.987	324.271	324.271
Contratos de derivados financieros	2.500.782	2.500.782	3.205.926	3.205.926
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	26.386.120	29.976.931	24.546.062	26.676.836
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	3.388.906	3.388.906	2.044.411	2.044.411
Garantías por operaciones threshold	396.289	396.289	649.325	649.325
Pasivos				
Depósitos y obligaciones con bancos	22.607.392	22.833.009	20.846.462	21.167.077
Contratos de derivados financieros	2.292.161	2.292.161	2.862.606	2.862.606
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	7.566.388	8.180.322	6.177.622	6.556.120
Garantías por operaciones threshold	480.926	480.926	819.331	819.331

El valor razonable se aproxima al valor en libros en las siguientes partidas, debido a su naturaleza de corto plazo, para los siguientes casos: efectivo y depósitos en banco, operaciones con liquidación en curso y contratos de retrocompra y préstamo de valores.

Adicionalmente, las estimaciones del valor razonable presentadas anteriormente, no intentan estimar el valor de las ganancias del Banco generadas por su negocio, ni futuras actividades, y por lo tanto no representa el valor del Banco como empresa en marcha. A continuación se detalla los métodos utilizados para la estimación del valor razonable de los instrumentos financieros.

a) Instrumentos para negociación e instrumentos de inversión disponibles para la venta.

El valor razonable estimado de estos instrumentos financieros se determinó utilizando valores de mercado o cotizaciones de un dealer disponible, o los precios cotizados en el mercado de instrumentos financieros con características similares. Las inversiones con vencimiento en menos de un año se valúan a su valor registrado, porque son, debido a su corto plazo de madurez, consideradas que tienen un valor razonable que no es significativamente diferente de su valor registrado. Para las estimaciones del valor razonable de las inversiones de deuda o valores representativos de deuda incluidos en estos rubros, éstas toman en cuenta variables e insumos adicionales, en la medida que apliquen, incluyendo estimación de tasas de prepago, y riesgo de crédito de los emisores.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°37

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

b) Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos

El valor razonable de los préstamos comerciales, préstamos hipotecarios, tarjetas de crédito y préstamos de consumo es medido utilizando el análisis de descuento de flujos de caja. Para esto se utilizan tasas de interés vigente en el mercado en consideración al producto, plazo, monto y similar calidad crediticia. El valor razonable de los préstamos que tienen una mora igual o superior a 90 días es medido utilizando el valor de mercado de la garantía asociada, descontada a la tasa y plazo esperado de realización. Para los préstamos de tasa variable cuyas tasas de interés cambian frecuentemente (mensualmente o trimestralmente) y que no están sujetas a ningún cambio significativo de riesgo de crédito, el valor razonable estimado se basa en su valor libro.

c) Depósitos

El valor razonable revelado de depósitos que no devengan interés y cuentas de ahorro, es la cantidad a pagar en la fecha de reporte y, en consecuencia, es igual a la suma registrada. El valor razonable de los depósitos a plazo se calcula utilizando el método de flujo de caja descontado, que aplica tasas de interés corrientes ofrecidas actualmente a un calendario de vencimientos mensuales previstos en el mercado.

d) Instrumentos de deuda emitidos a corto y largo plazo

El valor razonable de estos instrumentos financieros se calcula utilizando el análisis de descuento del flujo de caja basado en las tasas de préstamos incrementales corrientes, para similares tipos de acuerdos de préstamos, con vencimientos similares.

e) Contratos de derivados financieros

El valor razonable estimado de los contratos de forwards de divisas se calculó utilizando los precios cotizados en el mercado de instrumentos financieros de características similares.

El valor razonable de los swaps de tipos de interés representa el importe estimado que el Banco espera recibir o pagar para rescindir los contratos o acuerdos, teniendo en cuenta las estructuras de plazos de la curva de tipo de interés, volatilidad del subyacente y el riesgo de crédito de las contrapartes.

Si no existen precios cotizados en el mercado (directos o indirectos) para algún instrumento derivado, las respectivas estimaciones de valor razonable se han calculado utilizando modelos y técnicas de valuación tales como Black-Scholes, Hull y simulaciones de Monte Carlo y considerando las entradas/insumos relevantes tales como volatilidad de opciones, correlaciones observables entre subyacentes, riesgo de crédito de las contrapartes, la volatilidad implícita del precio, velocidad con que la volatilidad revierte a su valor medio, relación lineal (correlación) entre el valor de una variable de mercado y su volatilidad, entre otras.

Medida del valor razonable y jerarquía

La NIIF 13 "Medición del Valor Razonable" establece una jerarquía de valor razonable, que segrega los insumos y/o supuestos de técnicas de valoración utilizados para medir el valor razonable de instrumentos financieros. La jerarquía brinda la máxima prioridad a precios cotizados no ajustados en mercados activos, para activos o pasivos idénticos (nivel 1) y la más baja prioridad a las medidas que implican importantes entradas o insumos no observables (nivel 3 mediciones). Los tres niveles de la jerarquía de valor razonable son los siguientes:

- Nivel 1: los datos de entrada son precios cotizados (no ajustados) en mercados activos para activos y pasivos idénticos para los cuales el Banco puede acceder a la fecha de medición.
- Nivel 2: los datos de entrada distintos a los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que son observables para activos o pasivos, directa o indirectamente.
- Nivel 3: los datos de entradas no observables para el activo o pasivo.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°37
VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

El nivel en la jerarquía en el que una medición se clasifica, se basa en el nivel más bajo de la entrada/insumo que es significativo para la medición como tal del valor razonable en su totalidad.

La mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero en el momento inicial es el precio de la transacción observado en el mercado (Nivel 1).

En los casos donde no puedan observarse cotizaciones, la dirección realiza su mejor estimación del precio que el mercado fijaría utilizando para ello sus propios modelos internos que utilizan en la mayoría de los casos datos basados en parámetros observables de mercado como inputs significativos (Nivel 2) y, en limitadas ocasiones, utilizan inputs significativos no observables en datos de mercado (Nivel 3). Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado.

Los instrumentos financieros a valor razonable y determinados por cotizaciones publicadas en mercados activos (Nivel 1) comprenden:

- Bonos del Gobierno y Tesorería de Chile.

En el caso que los instrumentos no sean observables en mercado en un 100%, sin embargo, el precio es función de otros precios que si son observables en mercado (Nivel 2).

Los siguientes instrumentos financieros son clasificados en el nivel 2:

Tipo de instrumento financiero	Modelo utilizado en valoración	Descripción
· Letras hipotecarias, bonos privados	Valor presente de los flujos.	Las tasas (TIR) las provee RiskAmérica según el siguiente criterio: Si en el día de valorización existen una o más transacciones validas en la Bolsa de Comercio de Santiago para un determinado nemotécnico, la tasa informada es el promedio ponderado por monto de tasas observadas. En el caso de no existir transacciones válidas para un determinado nemotécnico el día de la valorización, la tasa informada es una "TIR base", a partir de una estructura de referencia, más un "Spread Modelo" basado en la información de spreads históricos del mismo papel o de papeles similares.
· Depósitos a Plazo	Valor presente de los flujos.	Las tasas (TIR) las provee RiskAmérica según el siguiente criterio: Si en el día de valorización existen una o más transacciones validas en la Bolsa de Comercio de Santiago para un determinado nemotécnico, la tasa informada es el promedio ponderado por monto de tasas observadas. En el caso de no existir transacciones válidas para un determinado nemotécnico el día de la valorización, la tasa informada es una "TIR base", a partir de una estructura de referencia, más un "Spread Modelo" basado las "curvas Emisoras".
· Swap Cámara Promedio (CMS), Forward de FX e inflación, Cross Currency Swap (CCS), Interest Rate Swap (IRS)	Valor presente de los flujos.	Las tasas (TIR) las provee ICAP, GFI, Tradition y Bloomberg según el siguiente criterio: Con los precios de mercado publicados se construye la curva de valorización mediante el método de bootstrapping y luego se utiliza esta curva para valorizar los distintos derivados.
· Opciones FX	Black-Scholes	Fórmula ajustada por smile de volatilidad (volatilidad implícita). Los precios (volatilidades) los provee BGC Partners según el siguiente criterio: Con los precios de mercado publicados se construye la superficie de volatilidad mediante interpolación y luego se utilizan estas volatilidades para valorizar las opciones.

En limitadas ocasiones, se utilizan inputs no observables en datos de mercado (Nivel 3). Para realizar esta estimación, se utilizan diversas técnicas, incluyendo la extrapolación de datos observables del mercado o un mix con datos que si son observables.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°37
VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Los siguientes instrumentos financieros son clasificados a nivel 3:

Tipo de instrumento financiero	Modelo utilizado en valoración	Descripción
· Caps/Floors/Swaptions	Modelo Black Normal para Cap/Floors y Swaptions	No hay input observable de volatilidad implícita.
· Opciones UF	Black – Scholes	No hay input observable de volatilidad implícita.
· CCS con Ventana	Hull-White	Modelo Híbrido HW para tasas y movimiento browniano para FX. No hay input observable de volatilidad implícita.
· CCS (contratos especiales)	FRA Implícito	Start Fwd no soportadas por Murex (plataforma) debido a la estimación UF fwd.
· CCS, IRS, CMS en TAB	Valor presente de flujos	Valorización obtenida usando curva de interés interpolando a vencimiento de flujos, no obstante TAB no es una variable directamente observable ni correlacionada a ningún insumo de mercado.
· Certificados (en nuestro caso bonos de baja liquidez)	Valor presente de flujos	Valorización utilizando precios de instrumentos de similares características más una tasa de castigo por liquidez.

El Banco estima que cualquier cambio en los criterios no observables respecto a los instrumentos clasificados en nivel 3, no produciría diferencias significativas en la medición del valor razonable.

La siguiente tabla presenta los activos y pasivos que son medidos a valor razonable en una base recurrente, al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

31 de diciembre de	2016 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Instrumentos para negociación	396.987	396.011	976	-
Instrumentos disponibles para la venta	3.388.906	2.471.439	916.808	659
Derivados	2.500.782	-	2.461.407	39.375
Garantías por operaciones threshold	396.289	396.289	-	-
Totales	6.682.964	3.263.739	3.379.191	40.034
Pasivos				
Derivados	2.292.161	-	2.292.118	43
Garantías por operaciones threshold	480.926	480.926	-	-
Totales	2.773.087	480.926	2.292.118	43

31 de diciembre de	2015 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Instrumentos para negociación	324.271	283.236	41.035	-
Instrumentos disponibles para la venta	2.044.411	1.287.589	756.056	766
Derivados	3.205.926	-	3.166.779	39.147
Garantías por operaciones threshold	649.325	649.325	-	-
Totales	6.223.933	2.220.150	3.963.870	39.913
Pasivos				
Derivados	2.862.606	-	2.862.606	-
Garantías por operaciones threshold	819.331	819.331	-	-
Totales	3.681.937	819.331	2.862.606	-

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°37
VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

La siguiente tabla, presenta los activos y pasivos que no son medidos a valor razonable en el estado de situación financiera consolidada. Su valor razonable se revela al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

31 de diciembre de	2016 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	29.976.931	-	29.976.931	-
Totales	29.976.931	-	29.976.931	-

Pasivos				
Depósitos y obligaciones con bancos	22.833.009	-	22.833.009	-
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	8.180.322	-	8.180.322	-
Totales	31.013.331	-	31.013.331	-

31 de diciembre de	2015 MM\$	Medidas de valor razonable		
		Nivel 1 MM\$	Nivel 2 MM\$	Nivel 3 MM\$
Activos				
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos	26.676.836	-	26.676.836	-
Totales	26.676.836	-	26.676.836	-
Pasivos				
Depósitos y obligaciones con bancos	21.167.077	-	21.167.077	-
Instrumentos de deuda emitidos y otras obligaciones financieras	6.556.120	-	6.556.120	-
Totales	27.723.197	-	27.723.197	-

No hubo transferencia entre los niveles 1 y 2 para los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015

La siguiente tabla presenta la actividad del Banco para activos y pasivos medidos a valor justo en base recurrente usando entradas significativas sin observar (nivel 3) al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Al 1 de enero de 2016	39.913	-
Ganancias (pérdidas) totales realizadas y no realizadas:		
Incluidas en ganancias	39.376	43
Incluidas en resultados integrales	(108)	-
Compras, emisiones y colocaciones (netas)	-	-
Al 31 de diciembre de 2016	79.181	43
Ganancias o pérdidas totales incluidas en resultado del 2016 atribuibles al cambio en ganancias (pérdidas) no realizadas relativas a activos o pasivos al 31 de diciembre de 2015	39.268	43

	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Al 1 de enero de 2015	43.665	-
Ganancias (pérdidas) totales realizadas y no realizadas:		
Incluidas en ganancias	(3.634)	-
Incluidas en resultados integrales	(118)	-
Compras, emisiones y colocaciones (netas)	-	-
Al 31 de diciembre de 2015	39.913	-
Ganancias o pérdidas totales incluidas en resultado del 2015 atribuibles al cambio en ganancias (pérdidas) no realizadas relativas a activos o pasivos al 31 de diciembre de 2014	(3.752)	-

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°37
VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

Las ganancias (pérdidas) realizadas y no realizadas incluidas en resultado para el año 2016 y 2015 de los activos y pasivos valorados a valor razonable sobre una base recurrente mediante significativas entradas no observables (Nivel 3), se registran en el Estado de Resultados dentro del rubro "Utilidad neta de operaciones financieras".

El efecto potencial al 31 de diciembre de 2016 y 2015, sobre la valoración de los activos y pasivos valorados a valor razonable sobre una base recurrente mediante significativas entradas no observables (Nivel 3) que se derivaría de un cambio en las principales hipótesis en el caso de utilizar otras hipótesis razonablemente posibles menos favorables o más favorables que las empleadas, no es considerado significativo para el Banco.

Las siguientes tablas muestran los instrumentos financieros sujetos de compensación de acuerdo a NIC 32, para 2016 y 2015:

Al 31 de diciembre de 2016					
Instrumentos financieros vinculados, compensados en balance					
Instrumento financiero	Importes brutos	Importes compensados en balance	Importe neto presentados en balance	Restos de instrumentos financieros no vinculados y/o no sujetos a compensación	Importe en balance de de situación
Activo	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Contratos de derivados financieros	2.237.731	-	2.237.731	263.051	2.500.782
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	6.736	-	6.736	-	6.736
Créditos y cuentas por cobrar a clientes, más Adeudado por bancos	-	-	-	26.386.120	26.386.120
Total	2.244.467	-	2.244.467	26.649.171	28.893.638
Pasivo					
Contratos de derivados financieros	2.100.955	-	2.100.955	191.206	2.292.161
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	212.437	-	212.437	-	212.437
Dépositos y obligaciones con bancos	-	-	-	22.607.392	22.607.392
Total	2.313.392	-	2.313.392	22.798.598	25.111.990

Al 31 de diciembre de 2016					
Instrumentos financieros vinculados, compensados en balance					
Instrumento financiero	Importes brutos	Importes compensados en balance	Importe neto presentados en balance	Restos de instrumentos financieros no vinculados y/o no sujetos a compensación	Importe en balance de de situación
Activo	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	
Contratos de derivados financieros	3.011.322	-	3.011.322	194.604	3.205.926
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	2.463	-	2.463	-	2.463
Créditos y cuentas por cobrar a clientes, más Adeudado por bancos	-	-	-	24.546.062	24.546.062
Total	3.013.785	-	3.013.785	24.740.666	27.754.451
Pasivo					
Contratos de derivados financieros	2.718.401	-	2.718.401	144.205	2.862.606
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	143.689	-	143.689	-	143.689
Dépositos y obligaciones con bancos	-	-	-	20.846.462	20.846.462
Total	2.862.090	-	2.862.090	20.990.667	23.852.757

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°37

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS, continuación

El Banco de cara a reducir la exposición de crédito en sus operaciones de derivados financieros, ha suscrito acuerdos bilaterales de colateral con sus contrapartes, en los cuales establece los términos y condiciones bajo los cuales éstos operan. En términos generales, el colateral (recibido/entregado) opera cuando el neto del valor razonable de los instrumentos financieros mantenidos superan los umbrales definidos en los respectivos contratos.

A continuación se detallan los contratos de derivados financieros, según su acuerdo de colateral:

Contratos de derivados financieros	Al 31 de diciembre de 2016		Al 31 de diciembre de 2015	
	Activo MM\$	Pasivo MM\$	Activo MM\$	Pasivo MM\$
Contratos de Derivados con acuerdo de colateral umbral igual a cero	2.134.917	1.986.345	2.613.217	2.410.696
Contratos de Derivados con acuerdo de colateral umbral distinto a cero	233.945	238.450	388.677	311.056
Contratos de Derivados sin acuerdo de colateral	131.920	67.366	204.032	140.854
Total contratos de derivados financieros	2.500.782	2.292.161	3.205.926	2.862.606

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Introducción y descripción general

El Banco, mediante su actividad con instrumentos financieros, está expuesto a varios tipos de riesgos. Los principales riesgos relacionados con los instrumentos financieros aplicables al Banco son los siguientes:

- **Riesgos de mercado:** surgen por mantener instrumentos financieros cuyo valor puede verse afectado por variaciones en las condiciones de mercado; incluye generalmente los siguientes tipos de riesgo:
 - a. Riesgo cambiario: surge como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio entre monedas.
 - b. Riesgo de valor razonable por tipo de interés: surge como consecuencia de variaciones en los tipos de interés de mercado.
 - c. Riesgo de precio: surge como consecuencia de cambios en los precios de mercado, bien por factores específicos del propio instrumento, o bien por factores que afecten a todos los instrumentos negociados en el mercado.
 - d. Riesgo de inflación: surge como consecuencia de cambios en los índices inflacionarios en Chile, cuyo efecto aplicaría principalmente a instrumentos financieros denominados en UF.
- **Riesgo de crédito:** es el riesgo de que una de las partes del contrato del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas y produzca en la otra parte una pérdida financiera.
- **Riesgo de liquidez:** se denomina riesgo de liquidez a la posibilidad de que una entidad no pueda atender a sus compromisos de pago o, que para atenderlos, tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas o que pudieran deteriorar la imagen y reputación de la entidad.
- **Riesgo operacional:** se denomina riesgo que por errores humanos, en los sistemas, fraudes o eventos externos, que pudieran ocasionar al Banco pérdidas de reputación, tener implicancias legales o regulatorias o pérdidas financieras.

Esta nota incluye información de la exposición del Banco a estos riesgos, y sus objetivos, políticas y procesos envueltos en la medición y manejo de ellos.

Estructura de manejo de riesgos

El Directorio es responsable por el establecimiento y seguimiento de la estructura de manejo de riesgos del Banco y con este propósito cuenta con un sistema de gobierno corporativo en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales, adaptado a la realidad regulatoria chilena y adecuado a las prácticas más avanzadas de los mercados en que desarrolla su actividad. Para mejor ejercicio de esta función, el Directorio ha establecido el Comité de Riesgo Integral ("CIR") el cual tiene como misión principal asistirle en el desarrollo de sus funciones relacionadas con el control y manejo de riesgos del Banco. Complementando al CIR en el manejo de riesgos, el Directorio cuenta también con 3 comités claves: Comité de Activos y Pasivos (CAPA), Comité de Mercados ("CDM") y el Comité de Directores y Auditoría ("CDA"). Cada uno de los comités está compuesto por directores y miembros ejecutivos de la Administración del Banco.

El CIR es responsable de desarrollar políticas de manejo de riesgos del Banco conforme a las directrices del Directorio, del Departamento Global de Riesgo de Santander España y los requerimientos regulatorios dictados por la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras de Chile ("SBIF"). Dichas políticas han sido creadas principalmente para identificar y analizar el riesgo que enfrenta el Banco, establecer los límites de riesgo y controles apropiados, y vigilar los riesgos y el cumplimiento de los límites. Las políticas de manejo de riesgos y los sistemas del Banco se revisan regularmente para reflejar los cambios en las condiciones de mercado, y los productos o servicios ofrecidos. El Banco, a través de la formación y gestión de normas y procedimientos, pretende desarrollar un entorno de control disciplinado y constructivo, en el que todos sus empleados comprenden sus funciones y obligaciones.

Para cumplir con sus funciones, el CIR trabaja directamente con los departamentos de control y riesgo del Banco cuyos objetivos conjuntos incluyen:

- evaluar aquellos riesgos que por su tamaño pudieran comprometer la solvencia del Banco, o que presenten potencialmente riesgos operacionales o de reputación significativos;
- asegurar que el Banco se dota de los medios, sistemas, estructuras y recursos acordes con las mejores prácticas que permitan implantar la estrategia en la gestión de riesgos;
- asegurar la integración, control y gestión de todos los riesgos del Banco;
- ejecutar la aplicación en todo el Banco y sus negocios de principios, políticas y métricas de riesgo homogéneas;

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

- desarrollar e implantar un modelo de gestión de riesgos en el Banco, de manera que la exposición de riesgo se integre adecuadamente en los diferentes procesos de toma de decisiones;
- identificar concentraciones de riesgo y alternativas de mitigación, realizar un seguimiento del entorno macroeconómico y competitivo, cuantificando sensibilidades y el previsible impacto de diferentes escenarios sobre el posicionamiento de riesgos; y
- realizar la gestión de los riesgos estructurales de liquidez, tipos de interés y tipos de cambio, así como de la base de recursos propios del Banco.

Para cumplir con los objetivos anteriormente mencionados, el Banco (Administración y ALCO) realiza varias actividades relacionadas a la gestión de riesgo, las cuales incluyen: calcular las exposiciones al riesgo de las diferentes carteras y/o inversiones, considerando factores mitigadores (garantías, netting, colaterales, etc.); calcular las probabilidades de pérdida esperada de cada cartera y/o inversiones; asignar los factores de pérdida a las nuevas operaciones (rating y scoring); medir los valores en riesgos de las carteras y/o inversiones en función de distintos escenarios mediante simulaciones históricas; establecer límites a las potenciales pérdidas en función de los distintos riesgos incurridos; determinar los impactos posibles de los riesgos estructurales en los Estados Consolidados de Resultados del Banco; fijar los límites y alertas que garanticen la liquidez del Banco; e identificar y cuantificar los riesgos operacionales por líneas de negocios y así facilitar su mitigación mediante acciones correctoras.

El CDA es principalmente responsable de vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de gestión de riesgo del Banco, y de revisar la adecuación del marco de gestión de riesgos en relación con los riesgos que enfrenta el Banco.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de que una de las partes del contrato del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas y produzca en la otra parte una pérdida financiera. Para propósitos de la gestión del riesgo de crédito, el Banco consolida todos los elementos y componentes de la exposición al riesgo crediticio (ej. riesgo de mora individual por acreedor, riesgo innato de una línea de negocio o sector, y/o riesgo geográfico).

Mitigación del riesgo de crédito de créditos y/o cuentas por cobrar

El Directorio ha delegado la responsabilidad del manejo del riesgo de crédito al Comité Integral de riesgo (CIR) y los departamentos de riesgos del Banco cuyos roles se resumen como sigue:

- Formulación de políticas de crédito, en consulta con las unidades de negocio, cubriendo los requisitos de garantía, evaluación crediticia, calificación de riesgos y presentación de informes, documentos y procedimientos legales en cumplimiento con los requisitos reglamentarios, legales e internos del Banco.
- Establecer la estructura de la autorización para la aprobación y renovación de solicitudes de crédito. El Banco estructura niveles de riesgo de crédito colocando límites a la concentración de ese riesgo en términos de deudores individuales, grupos de deudores, segmento de industrias y países. Los límites de autorización se asignan a los respectivos oficiales de la unidad de negocio (comerciales, consumo, PYMEs) para ser monitoreados de forma permanente por la Administración. Además, estos límites son revisados periódicamente. Los equipos de evaluación de riesgo a nivel de sucursal interactúan regularmente con clientes, no obstante para grandes operaciones, los equipos de riesgo de la matriz e inclusive el CIR, trabajan directamente con los clientes en la evaluación de los riesgos de crédito y la preparación de solicitudes de crédito. Inclusive, Banco Santander España participa en el proceso de aprobación de los créditos más significativos, por ejemplo a clientes o grupos económicos con importes de deuda mayores de US\$40 millones.
- Limitar concentraciones de exposición a clientes, contrapartes, en áreas geográficas, industrias (para cuentas por cobrar o créditos), y por emisor, calificación crediticia y liquidez (para inversiones).
- Desarrollar y mantener la clasificación de riesgo del Banco con el fin de clasificar los riesgos según el grado de exposición a pérdida financiera que enfrentan los respectivos instrumentos financieros y con el propósito de enfocar el manejo o gestión del riesgo específicamente a los riesgos asociados.
- Revisar y evaluar el riesgo de crédito Las divisiones de riesgo de la Administración son en gran medida independientes de la división comercial del banco y evalúan todos los riesgos de crédito en exceso de los límites designados, previo a las aprobaciones de créditos a clientes o previo a la adquisición de inversiones específicas. Las renovaciones y revisiones de créditos están sujetas a procesos similares.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

En la preparación de una solicitud de crédito para un cliente corporativo, el Banco verifica varios parámetros como la capacidad de servicio de la deuda (incluyendo, por lo general, los flujos de efectivo proyectados), la historia financiera del cliente y/o proyecciones para el sector económico en que opera. La división de riesgo está estrechamente envuelta en este proceso. Todas las solicitudes contienen un análisis de las fortalezas y debilidades del cliente, una calificación y una recomendación. Los límites de crédito no están determinados sobre la base de los saldos pendientes de los clientes, sino en el riesgo de crédito directo e indirecto del grupo financiero. Por ejemplo, una sociedad anónima sería evaluada junto con sus subsidiarias y afiliadas.

Los créditos de consumo son evaluados y aprobados por sus divisiones de riesgo respectivas (individuos, PYMEs) y el proceso de evaluación se basa en un sistema de evaluación conocido como Garra (Banco Santander) y Syseva de Santander Banefe, ambos procesos son descentralizados, automatizados y se basan en un sistema de puntuación que incluye las políticas de riesgo de crédito implementadas por el Directorio del Banco. El proceso de solicitud de créditos se basa en la recopilación de información para determinar la situación financiera del cliente y la capacidad de pago. Los parámetros que se utilizan para evaluar el riesgo de crédito del solicitante incluyen varias variables tales como: niveles de ingresos, duración del actual empleo, endeudamiento, informes de agencias de crédito.

Mitigación del riesgo de crédito de otros activos financieros (inversiones, derivados, compromisos)

Como parte del proceso de adquisición de inversiones financieras e instrumentos financieros, el Banco considera la probabilidad de incobrabilidad de los emisores o las contrapartes utilizando evaluaciones internas y externas tales como evaluadoras de riesgos independientes del Banco. Además, el Banco se rige por una política estricta y conservadora la cuál asegura que los emisores de sus inversiones y contrapartes en transacciones de instrumentos derivados sean de la más alta reputación.

Adicionalmente, el Banco opera con diversos instrumentos que, aunque suponen exposición al riesgo de crédito, no están reflejados en el Estado de Situación Financiera Consolidado, como por ejemplo: avales y fianzas, cartas de crédito documentarias, boletas de garantía y compromisos para otorgar créditos.

Los avales y fianzas representan una obligación de pago irrevocable. En caso de que un cliente avalado no cumpla sus obligaciones con terceros caucionadas por el Banco, éste efectuará los pagos correspondientes, de modo que estas operaciones representan la misma exposición al riesgo de crédito que un préstamo común.

Las cartas de crédito documentarias son compromisos documentados por el Banco en nombre del cliente que son garantizados por las mercaderías embarcadas a las cuales se relacionan y, por lo tanto, tienen menor riesgo que un endeudamiento directo. Las boletas de garantía corresponden a compromisos contingentes que se hacen efectivos sólo si el cliente no cumple con la realización de obras pactadas con un tercero, garantizada por aquellas.

Cuando se trata de compromisos para otorgar crédito, el Banco está potencialmente expuesto a pérdidas en un monto equivalente al total no usado del compromiso. Sin embargo, el monto probable de pérdida es menor que el total no usado del compromiso. El Banco monitorea el período de vencimiento de las líneas de crédito porque generalmente los compromisos a largo plazo tienen un mayor riesgo de crédito que los compromisos a corto plazo.

Exposición máxima al riesgo de crédito

Para los activos financieros reconocidos en el Estado de Situación Financiera Consolidado, la exposición al riesgo de crédito es igual a su valor contable. Para las garantías financieras concedidas, la máxima exposición al riesgo de crédito es el máximo importe que el Banco tendría que pagar si la garantía fuera ejecutada.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

A continuación, se presenta la distribución por activo financiero de la exposición máxima al riesgo de crédito del Banco al 31 de diciembre de 2016 y 2015, sin deducir las garantías reales ni las mejoras crediticias recibidas:

	Nota	Al 31 de diciembre de	
		2016 Monto de exposición MM\$	2015 Monto de exposición MM\$
Depósitos en bancos	4	1.709.071	1.432.371
Operaciones con liquidación en curso	4	495.283	724.521
Instrumentos para negociación	5	396.987	324.271
Contrato de retrocompra y préstamos de valores	6	6.736	2.463
Contratos de derivados financieros	7	2.500.782	3.205.926
Créditos y cuentas por cobrar a clientes y adeudado por bancos (neto)	8 y 9	26.386.120	24.546.062
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	10	3.388.906	2.044.411
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:			
Cartas de créditos documentarias emitidas		158.800	178.461
Cartas de crédito del exterior confirmadas		57.686	70.417
Boletas de garantía		1.752.610	1.673.580
Líneas de crédito disponibles		7.548.820	6.789.591
Avales y fianzas		125.050	163.395
Otros compromisos de créditos irrevocables		260.266	82.161
Totales		44.787.117	41.237.630

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

En cuanto a la calidad de los créditos, estos se clasifican en conformidad a lo descrito en el compendio de normas de la SBIF al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

Categoría Comerciales Caracterizados	Al 31 de diciembre de							
	2016				2015			
	Individuales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje	Individuales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje
	MMS\$	%	MMS\$	%	MMS\$	%	MMS\$	%
A1	244.765	0,90%	86	0,01%	16.636	0,07%	4	0,00%
A2	1.354.546	4,98%	948	0,12%	2.057.156	8,13%	1.496	0,20%
A3	3.214.141	11,82%	4.050	0,49%	3.064.806	12,12%	3.500	0,46%
A4	3.223.789	11,85%	18.121	2,21%	2.833.259	11,20%	18.026	2,39%
A5	1.293.424	4,75%	17.191	2,10%	1.013.907	4,01%	15.792	2,09%
A6	737.443	2,71%	16.044	1,96%	585.327	2,31%	15.399	2,04%
B1	315.621	1,16%	11.826	1,44%	256.507	1,01%	11.191	1,48%
B2	85.343	0,31%	4.683	0,57%	84.497	0,33%	5.822	0,77%
B3	45.804	0,17%	3.119	0,38%	106.128	0,42%	21.043	2,79%
B4	92.141	0,34%	25.792	3,14%	57.805	0,23%	8.036	1,06%
C1	121.893	0,45%	2.438	0,30%	81.767	0,32%	1.635	0,22%
C2	51.034	0,19%	5.103	0,62%	48.569	0,19%	4.857	0,64%
C3	49.901	0,18%	12.475	1,52%	37.663	0,15%	9.416	1,25%
C4	64.118	0,24%	25.647	3,13%	69.952	0,28%	27.981	3,71%
C5	73.462	0,27%	47.750	5,82%	76.157	0,30%	49.503	6,56%
C6	89.857	0,33%	80.871	9,86%	92.682	0,37%	83.414	11,06%
Subtotal	11.057.282	40,65%	276.144	33,67%	10.482.818	41,44%	277.115	36,72%
	Grupales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje	Grupales	Porcentaje	Provisión	Porcentaje
	MMS\$	%	MMS\$	%	MMS\$	%	MMS\$	%
Comercial								
Cartera normal	2.741.858	10,08%	58.453	7,13%	2.483.258	9,81%	50.559	6,70%
Cartera en incumplimiento	341.132	1,25%	124.653	15,19%	371.160	1,47%	117.992	15,63%
Subtotal	3.082.990	11,33%	183.106	22,32%	2.854.418	11,28%	168.551	22,33%
Vivienda								
Cartera normal	8.221.666	30,22%	25.393	3,09%	7.416.703	29,31%	19.133	2,54%
Cartera en incumplimiento	397.688	1,46%	35.649	4,35%	396.147	1,57%	32.027	4,24%
Subtotal	8.619.354	31,68%	61.042	7,44%	7.812.850	30,88%	51.160	6,78%
Consumo								
Cartera normal	4.158.221	15,28%	147.979	18,04%	3.819.361	15,10%	118.006	15,64%
Cartera en incumplimiento	288.584	1,06%	152.040	18,53%	331.310	1,31%	139.863	18,53%
Subtotal	4.446.805	16,34%	300.019	36,57%	4.150.671	16,41%	257.869	34,17%
Totales carteras	27.206.431	100,00%	820.311	100,00%	25.300.757	100,00%	754.695	100,00%

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco estima que la calidad crediticia de sus otros activos y pasivos financieros no es significativo para efectuar su revelación.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Respecto a la cartera de evaluación individual las distintas categorías corresponden a:

- Categorías A o Cartera en Cumplimiento Normal, es aquella que está conformada por deudores cuya capacidad de pago les permite cumplir con sus obligaciones y compromisos financieros, y que de acuerdo con la evaluación de su situación económico-financiera, no se visualiza que esta condición cambie en el corto plazo.
- Categorías B o Cartera Subestándar, es aquella que contempla deudores con dificultades financieras o empeoramiento significativo de su capacidad de pago y sobre los que hay dudas razonables acerca del reembolso total de capital e intereses en los términos contractualmente pactados, mostrando una baja holgura para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo.
- Categorías C o Cartera en Incumplimiento, está conformada por aquellos deudores sobre los cuales se considera remota su recuperación, pues muestran una deteriorada o nula capacidad de pago.

En cuanto a las carteras de evaluación grupal se realiza una evaluación en conjunto de las operaciones que la componen.

Refiérase a la Nota 30 para el detalle de los créditos del Banco deteriorados y sus respectivas provisiones. También refiérase a la Nota 19 para un detalle de los vencimientos de activos financieros del Banco.

Exposición a riesgo al crédito en contratos de derivados con el exterior

Al 31 de diciembre de 2016, la exposición extranjera del Banco, incluido el riesgo de la contraparte en la cartera de instrumentos derivados, fue de USD3.121 millones o el 5,86% de los activos. En la tabla a continuación, la exposición a instrumentos derivados se calcula usando el riesgo de crédito equivalente, que es igual al valor neto del reemplazo más el valor potencial máximo, considerando el colateral en efectivo, que mitiga la exposición.

A continuación, se incluyen detalles adicionales con respecto a nuestra exposición a aquellos países que tienen una calificación sobre 1 y que corresponden a las mayores exposiciones. A continuación se detalla la exposición al 31 de diciembre de 2016, considerando el valor razonable de los instrumentos derivados.

País	Clasificación	Instrumentos derivados (ajustados a mercado) MM USD	Depósitos MM USD	Créditos MM USD	Inversiones financieras MM USD	Exposición total MM USD
Colombia	2	0,82	0,00	0,19	0,00	1,01
Italia	2	0,00	8,77	0,00	0,00	8,77
China	2	0,00	0,00	348,99	0,00	348,99
México	2	0,00	0,09	0,32	0,00	0,41
Panamá	2	0,69	0,00	0,00	0,00	0,69
Perú	2	2,82	0,00	0,00	0,00	2,82
Uruguay	2	0,00	0,00	0,68	0,00	0,68
Otro	3	1,32	0,00	0,00	0,00	1,32
Total		5,65	8,86	350,18	0	364,69

El monto total de esta exposición a instrumentos derivados debe compensarse diariamente con el colateral y, por ende, la exposición a créditos neta es USD\$ 0.

Nuestra exposición a España dentro del grupo es la siguiente:

Contraparte	País	Clasificación	Instrumentos derivados (ajustados a mercado) MM USD	Depósitos MM USD	Créditos MM USD	Inversiones financieras MM USD	Exposición total MM USD
Banco Santander España (*)	España	1	0,00	280,92	-	-	280,92

El monto total de esta exposición a instrumentos derivados debe compensarse diariamente con el colateral y, por ende, la exposición a créditos neta es USD\$ 0.

(*) Incluimos nuestra exposición a las sucursales de Santander en Nueva York y Hong Kong como exposición a España.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Deterioro de otros instrumentos financieros

Al 31 de diciembre del 2016 y 2015 el Banco no tuvo deterioros significativos en sus activos financieros diferentes a créditos y/o cuentas por cobrar.

Garantías y mejoras crediticias

La máxima exposición al riesgo de crédito, en algunos casos, se ve reducida por garantías, mejoras crediticias y otras acciones que mitigan la exposición del Banco. En base a ello, la constitución de garantías es un instrumento necesario pero no suficiente en el otorgamiento de un crédito; por tanto la aceptación del riesgo por parte del Banco requiere la verificación de otras variables o parámetros tales como la capacidad de pago o generación de recursos para mitigar el riesgo contraído.

Los procedimientos para la gestión y valoración de garantías están recogidos en la política interna de gestión de riesgo. En dichas políticas se establecen los principios básicos para la gestión del riesgo de crédito, lo que incluye la gestión de las garantías recibidas en las operaciones con clientes. En este sentido, el modelo de gestión de riesgos incluye valorar la existencia de garantías apropiadas y suficientes que permitan llevar a cabo la recuperación del crédito cuando las circunstancias del deudor no le permitan hacer frente a sus obligaciones.

Los procedimientos utilizados para la valoración de las garantías son acordes a las mejores prácticas del mercado, que implican la utilización de tasaciones en garantías inmobiliarias, precio de mercado en valores bursátiles, valor de las participaciones en un fondo de inversión, etc. Todas las garantías reales recibidas deben estar correctamente instrumentadas e inscritas en el registro correspondiente, así como contar con la aprobación de las divisiones legales del Banco.

El Banco además cuenta con herramientas de calificación que permiten ordenar la calidad crediticia de las operaciones o clientes. Para poder estudiar cómo varía esta probabilidad, el Banco dispone de bases de datos históricas que almacenan la información generada internamente. Las herramientas de calificación varían según el segmento del cliente analizado (comerciales, consumo, PYMEs, etc.).

Se presenta a continuación el detalle de activos financieros deteriorados y no deteriorados que tiene asociadas garantías, colaterales o mejoras crediticias a favor del Banco al 31 de diciembre de 2016 y 2015:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	MM\$	MM\$
Activos financieros no deteriorados:		
Propiedades/hipotecas	17.560.550	16.849.296
Inversiones y otros	2.326.396	2.287.128
Activos financieros deteriorados:		
Propiedades/hipotecas	186.297	265.052
Inversiones y otros	2.064	4.268
Totales	20.075.307	19.405.744

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que el Banco tenga dificultades para cumplir con las obligaciones asociadas con sus obligaciones financieras.

Gestión de riesgo de liquidez

El Banco está expuesto diariamente a requerimientos de fondos en efectivo provenientes de varias transacciones bancarias tales como giros de cuentas corrientes, pagos de depósitos a plazo, pagos de garantías, desembolsos de operaciones con derivados, etc. Como es inherente a la actividad bancaria, el Banco no mantiene fondos en efectivo para cubrir el saldo de esas posiciones, puesto que la experiencia muestra que sólo un nivel mínimo de estos fondos será retirado, lo cual puede ser previsto con un alto grado de certeza.

El enfoque del Banco a la gestión de la liquidez es asegurar, a la medida que sea posible, siempre tener suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones a su vencimiento, en circunstancias normales y condiciones de estrés, sin incurrir en pérdidas inaceptables o correr el riesgo de daño a la reputación del Banco. El Directorio fija límites en una porción mínima de fondos por vencer disponibles para cumplir dichos pagos y sobre 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. Por otra parte, el Banco debe cumplir con límites regulatorios dictados por la SBIF para los descalses de plazos.

Esos límites afectan a los descalses entre flujos futuros de ingresos y de egresos del Banco considerado individualmente y son los siguientes:

- i. Descalses de hasta 30 días para todas las monedas, hasta una vez el capital básico;
- ii. descalses de hasta 30 días para las monedas extranjeras, hasta una vez el capital básico; y
- iii. descalses de hasta 90 días para todas las monedas, dos veces el capital básico.

El departamento de tesorería recibe información de todas las unidades de negocio sobre el perfil de liquidez de sus activos y pasivos financieros y detalles de otros flujos de efectivo proyectados que deriven de negocios futuros. De acuerdo a esta información, tesorería mantiene una cartera de activos líquidos a corto plazo, compuestos en gran parte de inversiones líquidas, préstamos y anticipos a otros bancos, para garantizar que el Banco mantenga suficiente liquidez. Las necesidades de liquidez de las unidades de negocio se cumplen a través de transferencias a corto plazo desde tesorería para cubrir cualquier fluctuación a corto plazo y la financiación de largo plazo para abordar todos los requisitos de liquidez estructural.

El Banco monitorea su posición de liquidez de forma diaria, determinando los flujos futuros de sus egresos e ingresos. Además al cierre de cada mes se realizan pruebas de estrés, para lo cual se utilizan una variedad de escenarios que abarcan tanto condiciones normales de mercado como condiciones de fluctuación del mismo. La política de liquidez y los procedimientos están sujetos a revisión y aprobación del Directorio del Banco. Informes periódicos son generados detallando la posición de liquidez del Banco y sus afiliadas, incluyendo cualquier excepción y medidas correctoras adoptadas, los cuales se someten regularmente a la revisión por el ALCO.

El Banco se basa en los depósitos de clientes (retail) e institucionales, obligaciones con bancos, instrumentos de deuda y depósito a plazo como sus principales fuentes de financiación. Si bien la mayoría de las obligaciones con bancos, instrumentos de deuda y depósito a plazo tienen vencimientos superiores a un año, los depósitos de los clientes (retail) e institucionales suelen tener vencimientos más cortos y una gran proporción de ellos son pagaderos dentro de 90 días. La naturaleza a corto plazo de estos depósitos aumenta el riesgo de liquidez del Banco y por ende el Banco gestiona activamente este riesgo mediante la supervisión constante de las tendencias de mercado y el manejo de precios.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

La exposición al riesgo de liquidez

Una de las medidas clave utilizada por el Banco para la gestión de riesgo de liquidez es la proporción de activos líquidos netos a los depósitos de los clientes. Para este fin, los activos líquidos netos deben incluir caja/efectivo, equivalentes de efectivo e inversiones de deuda para los cuales existan un mercado activo y líquido menos los depósitos de los bancos, valores de renta fija emitidos, préstamos y otros compromisos con vencimiento en el próximo mes. Una medida similar, pero no idéntica, se utiliza como cálculo para medir el cumplimiento del Banco con el límite de liquidez establecido por la SBIF, donde el Banco determina el descalce entre sus derechos y obligaciones según vencimientos de acuerdo al comportamiento estimado. Las proporciones de los descalces a 30 días en relación al capital y 90 días respecto a 2 veces el capital se muestra en el siguiente cuadro:

	Al 31 de diciembre de	
	2016	2015
	%	%
A 30 días	(15)	38
A 30 días moneda extranjera	21	-
A 90 días	(37)	44

Seguidamente se presenta el desglose, por vencimientos contractuales, de los saldos de los activos y pasivos del Banco al 31 de diciembre de 2016 y 2015, considerando además aquellos compromisos no reconocidos:

Al 31 de diciembre de 2016	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Vencimiento de activos (Nota 19)	3.888.267	4.129.179	2.627.884	5.339.624	5.581.761	3.753.757	11.350.331	36.670.803
Vencimiento de pasivos (Nota 19)	(8.587.847)	(6.828.564)	(4.618.826)	(4.880.777)	(2.072.940)	(1.848.234)	(4.610.589)	(33.447.777)
Vencimiento neto	(4.699.580)	(2.699.385)	(1.990.942)	458.847	3.508.821	1.905.523	6.739.742	3.223.026
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:								
Avales y fianzas	-	(9.916)	(11.591)	(39.811)	(63.731)	-	-	(125.049)
Cartas de crédito del exterior confirmadas	-	(12.247)	(8.125)	(8.505)	(28.809)	-	-	(57.686)
Cartas de créditos documentarias emitidas	-	(36.662)	(82.342)	(39.768)	(28)	-	-	(158.800)
Garantías	-	(79.457)	(175.437)	(739.170)	(592.017)	(151.435)	(15.095)	(1.752.611)
Vencimiento neto, incluyendo compromisos	(4.699.580)	(2.837.667)	(2.268.437)	(368.407)	2.824.236	1.754.088	6.724.647	1.128.880

Al 31 de diciembre de 2015	A la vista	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 meses	Entre 3 y 12 meses	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Más de 5 años	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Vencimiento de activos (Nota 19)	3.724.457	3.558.080	2.486.846	4.679.349	5.609.707	3.686.351	10.571.690	34.316.480
Vencimiento de pasivos (Nota 19)	(8.910.584)	(6.429.860)	(3.706.244)	(4.135.780)	(2.913.314)	(1.613.436)	(3.602.649)	(31.311.867)
Vencimiento neto	(5.186.127)	(2.871.780)	(1.219.398)	543.569	2.696.393	2.072.915	6.969.041	3.004.613
Compromisos de préstamo/crédito no reconocidos:								
Avales y fianzas	-	(11.935)	(11.179)	(58.629)	(69.846)	(12.366)	-	(163.955)
Cartas de crédito del exterior confirmadas	-	(16.522)	(12.504)	(6.535)	(23.934)	(10.939)	-	(70.434)
Cartas de créditos documentarias emitidas	-	(39.552)	(100.407)	(37.753)	(1.321)	(9)	-	(179.042)
Garantías	-	(89.430)	(142.285)	(714.747)	(600.758)	(109.086)	(28.541)	(1.684.847)
Vencimiento neto, incluyendo compromisos	(5.186.127)	(3.029.219)	(1.485.773)	(274.095)	2.000.534	1.940.515	6.940.500	906.335

Las tablas anteriores muestran los flujos de efectivo sin descontar de los activos y pasivos financieros del Banco sobre la base estimada de vencimientos. Los flujos de caja esperados del Banco por estos instrumentos, pueden variar considerablemente en comparación a este análisis. Por ejemplo, se espera que los depósitos a la vista se mantengan estables o tengan una tendencia creciente, y los compromisos de préstamos no reconocidos no se espera que se ejecuten todos los que se han dispuesto. Además, el desglose anterior excluye las líneas de crédito disponible, ya que éstas carecen de vencimientos definidos contractuales.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado surge como consecuencia de la actividad mantenida en los mercados, mediante instrumentos financieros cuyo valor puede verse afectado por variaciones en las condiciones del mercado, reflejadas en cambios en los diferentes activos y factores de riesgos financieros. El riesgo puede ser mitigado a través de coberturas mediante otros productos (activos/pasivos o derivados), o deshaciendo la operación/posición abierta. El objetivo de la gestión de riesgo de mercado es la gestión y el control de la exposición al riesgo de mercado dentro de parámetros aceptables.

Existen cuatro grandes factores de riesgo que afectan a los precios de mercado: tipos de interés, tipos de cambio, precio, e inflación. Adicionalmente, y para determinadas posiciones, resulta necesario considerar también otros riesgos, tales como el riesgo de spread, riesgo de base, riesgo de commodities, la volatilidad o el riesgo de correlación.

Gestión de riesgo de mercado

La gestión interna del Banco para medir el riesgo de mercado se basa principalmente en los procedimientos y normas de Santander España, los cuales se basan en analizar la gestión en tres componentes principales:

- cartera de negociación;
- cartera de gestión financiera local;
- cartera de gestión financiera foránea.

La cartera de negociación se compone principalmente de aquellas inversiones valoradas a su valor justo, libre de cualquier restricción para su venta inmediata y que con frecuencia son comprados y vendidos por el Banco con la intención de venderlos en el corto plazo a fin de beneficiarse de las variaciones de precios a corto plazo. Las carteras de gestión financiera incluyen todas las inversiones financieras no consideradas en la cartera de negociación.

La responsabilidad general de riesgo de mercado recae en el ALCO. El departamento de riesgos/finanzas del Banco es el responsable de la elaboración de políticas detalladas de gestión y de su aplicación en la operativa del Banco conforme a las directrices establecidas por el ALCO y por el Departamento de Riesgo Global del Banco Santander de España.

Las funciones del departamento en relación a la cartera de negociación conlleva lo siguiente:

- i. aplicar las técnicas de "Valor en Riesgo" (VaR) para medir el riesgo de tipo de interés,
- ii. ajustar a mercado las carteras de negociación y la medición de la utilidad y pérdida diaria de las actividades comerciales,
- iii. comparar el VAR real con los límites establecidos,
- iv. establecer procedimientos de control de pérdidas en exceso de límites predeterminados y
- v. proporcionar información sobre las actividades de negociación para el ALCO, otros miembros de la Administración del Banco, y el Departamento de Riesgo Global de Santander – España.

Las funciones del departamento en relación a las carteras de gestión financiera conlleva lo siguiente:

- i. aplicar simulaciones de sensibilidad (como se explica abajo) para medir el riesgo de tipo de interés de las actividades en moneda local y la pérdida potencial previstas por estas simulaciones y
- ii. proporciona los informes diarios respectivos al ALCO, otros miembros de la Administración del Banco, y el Departamento de Riesgo Global de Santander – España.

Riesgo de mercado – Cartera de negociación

El Banco aplica metodologías de VaR para medir el riesgo de mercado de su cartera de negociación. El Banco tiene una posición comercial consolidada compuesta de inversiones de renta fija, comercio de monedas foráneas y una mínima posición de inversiones en acciones. La composición de esta cartera se compone esencialmente de bonos del Banco Central de Chile, bonos hipotecarios y bonos corporativos emitidos localmente de bajo riesgo. Al cierre de año la cartera de negociación no presentaba inversiones en carteras accionarias.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Para el Banco, la estimación del VaR se realiza bajo la metodología de simulación histórica, la cual consiste en observar el comportamiento de las pérdidas y ganancias que se hubieran producido con la cartera actual de estar vigentes las condiciones de mercado de un determinado período histórico para, a partir de esa información, inferir la pérdida máxima con un determinado nivel de confianza. La metodología tiene la ventaja de reflejar de forma precisa la distribución histórica de las variables de mercado y de no requerir ningún supuesto de distribución de probabilidad específica. Todas las medidas VaR están destinadas a determinar la función de distribución para el cambio en el valor de una cartera determinada, y una vez conocida esta distribución, para calcular el percentil relacionados con el nivel de confianza necesario, que será igual al valor en riesgo en virtud de esos parámetros. Según lo calculado por el Banco, el VaR es una estimación de la pérdida máxima esperada del valor de mercado de una determinada cartera en un horizonte de 1 día a una confianza del 99,00%. Es la pérdida máxima de un día en que el Banco podría esperar a sufrir en una determinada cartera con el 99,00% de nivel de confianza. En otras palabras, es la pérdida que el Banco esperaría superar sólo el 1.0% del tiempo. El VaR proporciona una sola estimación del riesgo de mercado que no es comparable de un riesgo de mercado a otro. Los retornos se calculan utilizando una ventana temporal de 2 años o al menos 520 datos obtenidos desde la fecha de referencia de cálculo del VaR hacia atrás en el tiempo.

El Banco no calcula tres VaR separados. Se calcula un sólo VaR para toda la cartera de negociación la que, además, está segregada por tipo de riesgo. El programa VaR realiza una simulación histórica y calcula un Estado de ganancias y pérdidas (G&P) por 520 puntos de datos (días) para cada factor de riesgo (renta fija, divisas y renta variable). El G&P de cada factor de riesgo se suma y se calcula un VaR consolidado con 520 puntos o días de datos. A la vez, se calcula el VaR para cada factor de riesgo basado en el G&P individual calculado para cada factor. Es más, se calcula un VaR ponderado de la forma descrita anteriormente pero que da una ponderación mayor a los 30 puntos de datos más recientes. Se informa el mayor de los dos VaR. En 2011 y 2010, todavía se usaba el mismo modelo VaR y no ha habido ningún cambio de metodología.

El Banco usa las estimaciones VaR para entregar una advertencia en caso de que las pérdidas estimadas estadísticamente en la cartera de negociación excedan los niveles prudentes y, por ende, existen ciertos límites predeterminados.

Limitaciones del modelo VaR

Al aplicar esta metodología de cálculo no se hace ningún supuesto sobre la distribución de probabilidad de los cambios en los factores de riesgo, simplemente se utilizan los cambios observados históricamente para generar escenarios para los factores de riesgo en los que se valorará cada una de las posiciones en cartera.

Se hace necesaria la definición de una función de valoración $f_j(x_i)$ para cada instrumento j , preferiblemente la misma que utiliza para el cálculo del valor de mercado y resultados de la posición diaria. Esta función de valoración se aplicará en cada escenario para generar precios simulados de todos los instrumentos en cada escenario.

Además, la metodología VaR debe interpretarse considerando las siguientes limitaciones:

- Cambios en las tasas de mercado y los precios pueden no ser variables aleatorias independientes e idénticamente distribuidas, ni tampoco tener una distribución normal. En particular, el supuesto de distribución normal puede subestimar la probabilidad de movimientos extremos del mercado;
- los datos históricos utilizados por el Banco puede que no proporcionen la mejor estimación de la distribución conjunta de cambios en los factores de riesgo en el futuro, y cualquier modificación de los datos puede ser inadecuada. En particular, el uso de los datos históricos puede fallar en captar el riesgo de posibles fluctuaciones del mercado extremas y adversas independiente del período de tiempo utilizado;
- un horizonte de tiempo de 1 día puede que no capte plenamente aquellas posiciones de riesgo de mercado que no puedan ser liquidadas o cubiertas en un día. No sería posible liquidar o cubrir todas las posiciones en un día;
- el VaR se calcula al cierre de los negocios, no obstante las posiciones de negociación pueden cambiar sustancialmente en el transcurso del día de negociación;
- el uso de 99% de nivel de confianza no toma en cuenta, ni hace ninguna declaración acerca de, las pérdidas que puedan ocurrir más allá de este nivel de confianza, y
- el modelo como tal VaR no captura todos los efectos complejos de los factores de riesgo sobre el valor de las posiciones o carteras, y por tanto, podría subestimar las pérdidas potenciales.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

En ningún momento de los años 2016 y 2015, el Banco excedió los límites VaR en relación a los 3 componentes que componen la cartera de negociación: inversiones renta fija, inversiones de renta variable e inversiones en moneda extranjera.

El Banco realiza back-testing diariamente y, por lo general, se descubre que las pérdidas por negociaciones superan al VaR estimado casi uno de cada 100 días comerciales. A la vez, se estableció un límite al VaR máximo que se esta dispuesto a aceptar sobre la cartera de negociación. Tanto en 2016 como 2015, el Banco se ha mantenido dentro del límite máximo que estableció para el VaR, incluso en aquellas instancias en que el VaR real superó el estimado.

Los niveles altos, bajos y promedios por cada componente y para cada año, fueron los siguientes:

VAR	2016 MMUSD	2015 MMUSD
Consolidado:		
Alta	3,95	3,61
Baja	1,08	0,62
Promedio	2,25	1,38
Inversiones renta fija:		
Alta	2,71	3,13
Baja	0,55	0,61
Promedio	1,33	1,23
Inversiones renta variable:		
Alta	0,03	0,19
Baja	0,00	0,00
Promedio	0,00	0,00
Inversiones moneda extranjera		
Alta	3,83	3,43
Baja	0,61	0,04
Promedio	1,91	0,64

Riesgo de mercado – Cartera de gestión financiera local y foránea

La cartera de gestión financiera del Banco incluye la mayoría de los activos del Banco y los pasivos que no son de negociación, incluyendo la cartera de créditos/préstamos. Para estas carteras, las decisiones de inversión y de financiación están muy influenciadas por las estrategias comerciales del Banco.

El Banco utiliza un análisis de sensibilidad para medir el riesgo de mercado de la moneda local y extranjera (no incluidos en la cartera de negociación). El Banco realiza una simulación de escenarios la cual vendrá calculada como la diferencia existente entre el valor presente de los flujos en el escenario escogido (curva con movimiento paralelo de 100 pb en todos sus tramos) y su valor en el escenario base (mercado actual). Todas las posiciones en moneda local indexadas a inflación (UF) se ajustan por un factor de sensibilidad de 0,57 lo que representa un cambio de la curva de tipos en 57 puntos base en las tasas reales y 100 puntos base en las tasas nominales. El mismo escenario se lleva a cabo para las posiciones en moneda extranjera netas y las tasas de interés de en US dólares. El Banco además ha establecido límites en cuanto a la pérdida máxima que estos tipos de movimientos en tasas de intereses puedan tener sobre el capital y los ingresos financieros netos presupuestados para el año.

Para determinar el límite consolidado, se agrega el límite de moneda extranjera al límite de la moneda local tanto para el límite de pérdida financiera neta como para el límite de pérdida de capital y reservas, usando la siguiente fórmula:

$$\text{Límite consolidado} = \text{raíz cuadrada de } a^2 + b^2 + 2ab$$

a: límite en moneda nacional.

b: límite en moneda extranjera.

Puesto que se asume que la correlación es 0. $2ab = 0$.

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

Limitaciones de los modelos de sensibilidad

El supuesto más importante es el uso de un cambio de 100 puntos base en la curva de rendimiento (57 puntos base para las tasas reales). El Banco utiliza un cambio de 100 puntos base dado a que cambios repentinos de esta magnitud se consideran realistas. El Departamento de Riesgo Global de Santander España también ha establecido unos límites comparables por país, a fin de poder comparar, monitorear y consolidar el riesgo de mercado por país de una manera realista y ordenada.

Además, la metodología de simulaciones de sensibilidad debe interpretarse considerando las siguientes limitaciones:

- La simulación de escenarios supone que los volúmenes permanezcan en el Estado de Situación Financiera Consolidado del Banco y que siempre son renovados a su vencimiento, omitiendo el hecho de que ciertas consideraciones de riesgo de crédito y pagos anticipados pueden afectar el vencimiento de determinadas posiciones.
- Este modelo supone un cambio igual en toda la curva de rendimiento de todo y no toma en cuenta los diferentes movimientos para diferentes vencimientos.
- El modelo no tiene en cuenta la sensibilidad de volúmenes que resulte de los cambios en las tasas de interés.
- Los límites a las pérdidas de los ingresos financieros presupuestados, se calculan sobre una base de ingresos financieros previstos para el año que no se puede obtener, lo que significa que el porcentaje real de los ingresos financieros en situación de riesgo podría ser mayor de lo esperado.

Riesgo Mercado – Cartera de gestión financiera – 31 de diciembre de 2016 y 2015

	2016		2015	
	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital	Efecto en ingresos financieros	Efecto en capital
Cartera de gestión financiera – moneda local (en \$ MM)				
Límite de pérdida	48.000	175.000	32.500	150.000
Alta	30.853	146.208	29.721	103.091
Baja	21.978	108.249	13.882	72.104
Promedio	26.119	120.1509	22.695	88.394
Cartera de gestión financiera – moneda extranjera (en millones \$US)				
Límite de pérdida	30	75	30	70
Alta	14	35	9	15
Baja	6	13	-	5
Promedio	10	26	2	12
Cartera de gestión financiera – consolidada (en \$MM)				
Límite de pérdida	48.000	175.000	34.500	150.000
Alta	31.764	145.566	29.232	102.002
Baja	23.088	107.959	14.129	70.741
Promedio	27.390	119.632	22.390	87.095

Riesgo operacional

El riesgo operacional es el riesgo de pérdidas directas o indirectas derivadas de una amplia variedad de causas relacionadas con los procesos del Banco, personal, tecnología e infraestructura, y factores externos que no sean de crédito, mercado o liquidez, tales como los relacionados a los requisitos legales o regulatorios. Los riesgos operativos surgen de todas las operaciones del Banco.

El objetivo del Banco es la gestión de riesgo operacional a fin de mitigar las pérdidas económicas y daños a la reputación del Banco con una estructura flexible de control interno.

La Administración del Banco tiene la responsabilidad primordial para el desarrollo y aplicación de los controles para hacer frente a los riesgos operativos. Esta responsabilidad es apoyada por el desarrollo global de los estándares del Banco para la gestión del riesgo operacional en las siguientes áreas:

- Requisitos para la adecuada segregación de funciones, incluyendo la autorización independiente de operaciones
- Requisitos para la reconciliación y supervisión de transacciones

Banco Santander Chile y Afiliadas

Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°38

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, continuación

- Cumplimiento con los requisitos legales y regulatorios aplicables
- Documentación de controles y procedimientos
- Requisitos para la evaluación periódica de los riesgos operativos aplicables, y la adecuación de los controles y procedimientos para hacer frente a los riesgos identificados
- Requisitos para la revelación de pérdidas operativas y las medidas correctoras propuestas
- Desarrollo de planes de contingencia
- Capacitación y formación/desarrollo profesional
- Establecimiento de normas ética de negocio
- Reducción o mitigación de riesgos, incluyendo contratación de pólizas de seguros si tales son efectivas.

El cumplimiento de las normas del Banco se apoya en un programa de revisiones periódicas realizadas por auditoría interna del Banco y cuyos resultados de examinaciones son presentadas internamente a la gerencia de la unidad de negocio examinada y al Comité de Directores y Auditoría.

Concentración de riesgo

El Banco opera principalmente en Chile, por tanto la mayoría de sus instrumentos financieros están concentrados en ese país. Refiérase a la Nota 9 de los estados financieros para un detalle de la concentración por industria de los créditos y cuentas por cobrar del Banco.

Banco Santander Chile y Afiliadas
Notas a los Estados Financieros Consolidados

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015

NOTA N°39
HECHOS POSTERIORES

Con fecha 4 de enero de 2017, el Banco realizó una colocación de Bonos Senior correspondiente a su línea "T-9" por un monto de 5.000.000 de UF.

Con fecha 5 de enero de 2017, el Banco realizó una cesión de créditos castigados a Fondos de Inversión Privado Cartera Trece. El número total de créditos cedidos ascendió a 244 créditos, representativos de ochenta y dos clientes, cuyo monto total asciende a \$3.886.015.860 pesos, por concepto de la suma del saldo insoluto del capital de cada crédito. El precio de la cesión fue \$777.203.172 pesos, el cual generó un efecto en resultado por este mismo monto.

En Junta Extraordinaria de accionistas celebrada el 09 de enero de 2017, se aprobaron las siguientes materias indicadas a continuación, en relación a modificación de razón social, disminución de directores titulares, actualización del capital social establecido, supresión cláusulas estatutarias transitorias, adopción de acuerdos modificación estatutos, y otorgamiento de poderes:

- i. Modificar el nombre o razón social del Banco, sólo en el sentido de eliminar la posibilidad de usar los nombres Banco Santander Santiago o Santander Santiago;
- ii. Disminuir el número de directores titulares de 11 a 9 miembros, manteniéndose los 2 directores suplentes; y modificar consecuentemente otras cláusulas estatutarias relacionadas; e incorporar a los Estatutos Sociales una Disposición Transitoria, sin que forme parte integrante de los mismos, en el sentido que los actuales directores en ejercicio continúen en sus cargos hasta la fecha de la próxima Junta Ordinaria de Accionistas;
- iii. Actualizar el capital social a la suma de \$891.302.881.691, que incluye la suma de \$215.394.964.605, correspondiente a la revalorización del capital propio del banco, acumulada desde el 1° de enero del año 2002 hasta el 31 de diciembre del año 2008, fecha esta última a partir de la cual dejaron de aplicarse a la contabilidad del banco los Principios Contables Generalmente Aceptados, los que fueron reemplazados por el nuevo Compendio de Normas Contables establecidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras el año 2009, cuyos principios y normas, a partir de ese año, no establecen ajustes del capital por efecto de la inflación; y acordar la eliminación del Artículo Segundo Transitorio de los Estatutos Sociales, que dice relación a la conformación del capital social, el cual ha producido todos sus efectos y no es necesaria su mantención en los estatutos. El número de las acciones en que está dividido el capital social no sufre alteración.
- iv. Suprimir la cláusula Primera Transitoria de los Estatutos Sociales, que tiene relación con los efectos de la fusión por absorción del ex Banco Santander con el Banco Santiago, hoy Banco Santander - Chile;
- v. Modificar otros aspectos de los Estatutos Sociales para adecuarlos a las normas legales vigentes, entre ellos, la supresión en diversos Artículos de las expresiones "General" o "Generales", relativas a las juntas de accionistas, toda vez que ellas ahora son simplemente Juntas Ordinarias o Extraordinarias de Accionistas; modificar la disposición estatutaria sobre extravío, hurto, robo o inutilización de los títulos accionarios; modificar el Artículo Vigésimo Cuarto relativo al funcionamiento del Directorio, y modificar el párrafo final del Artículo Cuadragésimo Sexto, relativo al quórum para adoptar acuerdos de no distribución de dividendos en las juntas de accionistas, adecuándolo al artículo 79 de la Ley N° 18.0456, que es plenamente aplicable a los bancos.
- vi. Considerando las modificaciones de los números anteriores, se aprobó un texto refundido actualizado de los Estatutos Sociales del Banco.
- vii. Otorgamiento de poderes que fueron necesarios para cumplir y llevar a efecto los acuerdos que se adoptaron en esa junta.

Con fecha 13 de enero de 2017, el Banco realizó una colocación de Bonos Senior correspondiente a su línea "T-13" por un monto de 5.000.000 de UF.

No existen otros hechos posteriores que revelar, ocurridos entre el 1 de enero de 2017 y la fecha de emisión de estos Estados Financieros (23 de febrero de 2017).



FELIPE CONTRERAS FAJARDO
Gerente de Contabilidad



CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA
Gerente General

Datos de contacto

Elke Schwarz

Gerente de Comunicaciones Corporativas
y Sostenibilidad
elke.schwarz@santander.cl

Consuelo Alvear

Jefa de Sostenibilidad
consuelo.alvear@santander.cl

Robert Moreno

Gerente de Relaciones con Inversionistas
robert.moreno@santander.cl

Pedro Gallardo

Jefe de Relación con Accionistas
accionistas@santander.cl

Atención Accionistas

Desde Chile: (2) 2 320 2222
Desde el extranjero: (56 2) 2 320 2222

Servicio de Atención al Cliente

VOX (600) 320 3000
www.santander.cl

Defensoría del Cliente

www.defensoriadelclientedeabif.cl

Banco Santander Chile

97.036.000-K
(562) 2 3202000
Bandera 140, Santiago, Chile
www.santander.cl

Realización

Ediciones de la Lumbre_
www.edicionesdelalumbre.cl

dioslascria diseño_
www.dioslascria.cl

Impresión

Fyrmagráfica_
www.fyrmagrafica.cl

