

ES EL MOMENTO

IT STARTS HERE

2024 Informe Anual

1.

Presentación

Mensajes
Sobre este informe
Presencia global y liderazgo local
Historia e hitos

2.

Estrategia y modelo de negocio

Modelo de creación de valor
Estrategia
Entorno del negocio y resultados
Áreas de negocio y principales resultados

3.

Sostenibilidad

Transición verde

Personas: talento, diversidad y bienestar

Desarrollo económico, financiero y social de la comunidad

Oferta de productos y servicios adaptados

4.

Gobierno corporativo y gestión de riesgos

Gobernanza
Gestión de riesgos
Conducta empresarial

5.

Anexos

6.

Estados Financieros



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



1. PRESENTACIÓN

MENSAJES

Mensaje del presidente del Directorio



Estimados accionistas,

Me dirijo a ustedes para presentarles el reporte integrado de 2024, donde se da cuenta de los avances y logros del periodo, así como nuestros desafíos y perspectivas para el futuro.

Si bien fue un año desafiante, me complace enormemente informarles que Santander ha logrado excelentes resultados en 2024, retornando el segundo semestre a una rentabilidad líder en la industria habiendo dejado atrás posiciones financieras incorporadas en el periodo de pandemia y las altas inflaciones observadas en 2022 y 2023. Este logro es un reflejo de nuestra solidez financiera y de la confianza que nuestros clientes y accionistas depositan en nosotros.

Este escenario es doblemente meritorio, considerando que 2024 fue un año de bajo crecimiento económico en la mayoría de los sectores y, consecuentemente, uno en el que las colocaciones bancarias tuvieron un alza tenue, comparado con los últimos 30 años. El desempeño de la industria financiera está directamente relacionado a los ciclos económicos, aun cuando los vaivenes del crédito son también consecuencia de otros factores tanto internos -producto de baja demanda e inversión y contingencia regulatoria local- como externos, principalmente geopolíticos.

Este ambiente nos plantea importantes desafíos para avanzar en soluciones que vayan en pos del desarrollo de Chile y nos recuerda la necesidad imperiosa de que los habitantes del país, juntos, debamos abordar estos retos para poder otorgar un lugar de oportunidades a nuestras futuras generaciones.

Así como después de largos años de debate se ha logrado un acuerdo político respecto de las pensiones, es crucial que Chile

resuelva rápidamente las incertidumbres presentes en materias de impuestos, permisos y seguridad, entre otros. Solo así podremos crear un ambiente propicio para el crecimiento y la inversión, elementos esenciales para el bienestar económico y social, que tanto beneficio trajeron al país en la primera década del presente siglo. La claridad de reglas del juego en estas áreas no solo fomentará la confianza de los inversionistas, sino que también permitirá a las empresas planificar y ejecutar sus proyectos con mayor certeza y estabilidad.

Uno de los grandes desafíos que enfrentamos en nuestra economía es recuperar el dinamismo del sector hipotecario y la industria de la construcción e infraestructura, en un escenario de tasas de interés altas. Estos sectores son fundamentales para el crecimiento económico, ya que generan importante empleo y promueven el desarrollo urbano y rural. En Santander estamos explorando diversas estrategias para ofrecer productos financieros que se adapten a las necesidades actuales de nuestros clientes y el mercado, facilitando el acceso a la vivienda y apoyando a los constructores en sus proyectos.

El principal motor del desempeño de la banca es hacer negocios, para esto el crecimiento del país debe acompañar. No obstante, nuestra misión principal es proteger los depósitos de nuestros clientes, especialmente en contextos económicos complejos. Esto refuerza la cautela y ponderación que debemos tener al momento de evaluar inversiones y llevar a cabo nuestra estrategia. Es fundamental tener equipos de trabajo bien preparados, que sepan acompañar a nuestros clientes y accionistas a lo largo de todo el camino que transitamos juntos.

En este marco, me parece relevante volver a destacar que nuestra solvencia y los resultados obtenidos son testimonio del arduo trabajo y dedicación de todos quienes forman parte de Santander. Quiero felicitar a todos los colaboradores del Banco por su compromiso y esfuerzo, y desearles un excelente año 2025. La dedicación y profesionalismo de cada uno de ellos han sido cruciales para navegar en tiempos difíciles y alcanzar nuestros objetivos.

Mirando hacia el futuro, nuestros objetivos a largo plazo son claros: queremos ser líderes en la transformación digital y en la sostenibilidad, impulsando el crecimiento económico y social de Chile. Continuaremos invirtiendo en tecnología e innovación para ofrecer soluciones financieras que respondan a las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Además, seguiremos promoviendo prácticas responsables y sostenibles, asegurando que nuestro crecimiento sea beneficioso para todos.

Agradecemos a nuestros accionistas y a nuestros clientes su confianza y apoyo continuo. Juntos seguiremos construyendo un futuro próspero para todos.

Atentamente,

Claudio Melandri Hinojosa

Carta del gerente general y Country Head

[GRI 2-22]



El año pasado, nuestros clientes nos demostraron una vez más su confianza y lealtad

Estimados accionistas,

Es un honor presentarles el Informe Anual, la Memoria Integrada y los Estados de Resultados de Banco Santander-Chile correspondientes al ejercicio 2024. En este documento, abordaremos los hitos y avances más significativos de nuestra organización, en un contexto donde Santander se encuentra transitando por un importante proceso de transformación para convertirnos en la principal plataforma abierta de servicios financieros. En el camino recorrido durante el año pasado, el esfuerzo y dedicación de nuestros equipos han sido pilares fundamentales para alcanzar los logros que nos ayudan a fortalecer nuestra posición como líderes en el sector bancario, con la clara misión -en cada geografía donde está presente el Grupo- de apoyar el progreso de las personas y empresas.

Los resultados financieros del año nos han permitido mantener una posición sólida, con una cuota de mercado de 17,5% en depósitos y créditos a diciembre de 2024, lo que nos ubica como el banco más grande (sin considerar las operaciones de otros bancos en el exterior). Además, se incrementó la utilidad neta atribuible a los propietarios del Banco, la que superó los \$857.600 millones, con un ROAE que, si bien fue de 20,2% en el año, tuvo un aumento constante durante el período llegando a 26% al cierre del cuarto trimestre. Esto está aparejado a un positivo desempeño de la acción de Santander que alcanzó un retorno al accionista de 14,7%, incluyendo dividendos, en 2024.

Tal como mencionaba, el Banco se encuentra en un desafiante proceso de transformación hacia lo que hemos denominado ONE Santander, bajo el cual buscamos llevar a todos nuestros clientes a un modelo operativo transversal, con cinco verticales de

negocios globales (Retail and Commercial, Digital Consumer, CIB, Wealth Management & Insurance y Payments) y convergiendo al mismo tiempo a una tecnología común para construir un banco digital con sucursales.

El año pasado, nuestros clientes nos demostraron una vez más su confianza y lealtad, llevándonos a superar los 4,3 millones de usuarios, de los cuales 2,2 millones son digitales, alcanzando además una cuota de mercado de 23,2% en cuentas corrientes. Esto ha sido posible, en parte, gracias a nuestra innovadora oferta de productos digitales como Más Lucas y Más Lucas Joven. Esta última fue lanzada el año pasado y permitió a los mayores de 12 años manejar sus dineros de forma responsable y segura. Y es que en un contexto donde el uso del efectivo viene a la baja y los pagos digitales tienen cada vez más protagonismo, propuestas como esta nos permiten llegar con soluciones eficientes, para resolver una necesidad evidente. Así, además, ampliamos el acceso de las personas a productos bancarios sencillos con los cuales pueden obtener los beneficios de la bancarización, un factor clave para que las personas progresen en un contexto donde la digitalización está presente a diario.

En contrapartida, la creciente digitalización de los servicios financieros ha incrementado la exposición a amenazas cibernéticas, lo que exige a la industria en su conjunto una vigilancia constante y la implementación de tecnologías avanzadas para prevenir ataques. En Santander nuestros equipos están preparados para enfrentar estos escenarios, porque al invertir en ciberseguridad no solo protegemos a nuestros clientes y a los activos financieros, sino que también nos fortalece como institución.

En 2024, celebramos un hito significativo: la conmemoración de los 30 años de la alianza entre Santander y LATAM Pass, que ha brindado a millones de clientes la oportunidad de acumular millas y disfrutar de experiencias inolvidables alrededor del mundo.

En materia de transformación tecnológica hemos dado pasos absolutamente relevantes para adaptarnos a lo que será la banca del futuro. Desde hace más de un año y medio, comenzamos a trabajar en lo que sería la implementación de la tecnología Gravity, plataforma digital nativa en la nube creada por el Grupo y, a su vez, un *software* que facilita la transición del *core* bancario del *mainframe* a la nube. Este proceso que culminó con éxito en enero pasado, sin duda, marcará un antes y un después en términos de digitalización para Santander, al entregar mayor flexibilidad, velocidad, eficiencia y seguridad en distintos procesos, facilitando la gestión diaria y permitiéndonos entregar una mejor experiencia para nuestros clientes.

Este paso histórico nos posiciona como el primer gran banco en Chile y de los primeros en el mundo que digitaliza con *software* propio el *core* bancario, que corresponde a la parte más importante de la infraestructura tecnológica y donde se procesan las principales transacciones financieras, como transferencias, depósitos o préstamos.

En la era de la banca digital, nuestras sucursales deben estar a la altura de las necesidades de nuestros clientes, para ofrecer experiencias de servicio excepcionales. Prueba de ello es que nuestras oficinas siguen evolucionando, siendo uno de los hitos más relevantes de 2024 la inauguración del Work/Café ubicado en calle Agustinas 920, en pleno corazón de la comuna de Santiago. Este edificio de estilo Art Deco ahora cuenta con 21 salas de reuniones, áreas de cowork, wifi y una barra de cafetería central, transformándose en uno de los lugares de trabajo gratuitos más importantes de la zona y en el Work/Café más grande del Grupo en el mundo. Esta renovada oficina también incluye ocho módulos de cajas cerradas, 18 plataformas con ejecutivos especializados y zonas de espera para quienes estén realizando trámites en el Banco, ofreciendo una experiencia integral a clientes, no clientes y empresas.

En nuestro objetivo de buscar siempre formas innovadoras para promover la inclusión financiera, a fines del año pasado lanzamos "Santander en tu comuna", un nuevo modelo de atención que apunta, especialmente, a aquellas comunas con baja presencia bancaria. El primer paso a nivel nacional lo dimos en Renca con la apertura de este espacio que ofrece servicios esenciales como depósitos, retiros, transferencias, pagos de cuentas, entrega de tarjetas, recarga de teléfono y BIP, tanto

para clientes como para no clientes. Además, cuenta con cajeros multifuncionales y un equipo de ejecutivos que reside en la comuna. A Renca se suman también los puntos de atención ubicados en La Pintana en la Región Metropolitana, Alto Hospicio en la Región de Tarapacá y Purén en la Región de La Araucanía, reflejando nuestro compromiso por promover un desarrollo sostenible, fortaleciendo el emprendimiento local, facilitando las transacciones diarias y ofreciendo soluciones prácticas para las necesidades financieras de las personas y empresas de estas zonas.

En 2024, celebramos un hito significativo: la conmemoración de los 30 años de la alianza entre Santander y LATAM Pass, que ha brindado a millones de clientes la oportunidad de acumular millas y disfrutar de experiencias inolvidables alrededor del mundo. Desde su creación, hemos revolucionado la manera en que los clientes pueden transformar sus compras diarias en beneficios de viaje, siendo uno de los primeros programas de fidelización del mercado chileno, consolidándose como un referente para el resto de la industria. De hecho, tan solo en los últimos seis años, más de dos millones de pasajeros han cumplido su sueño de volar gracias a la acumulación y canje de Millas LATAM Pass. Durante todo un mes realizamos una serie de acciones que nos permitieron repartir más de 2.000.000 de millas entre nuestros clientes, para luego culminar con un gran evento en el Parque Juan Pablo II, al cual asistieron alrededor de 5.000 personas.

Apoyo a la comunidad

Si hay algo que destaca a Santander, en cada lugar donde está presente, es el profundo compromiso por impulsar la educación de las personas, convencidos de que junto con la inclusión social son una de las herramientas más importantes para progresar y, en consecuencia, para contribuir con acciones concretas al crecimiento del país. Es así, como nos hemos convertido en la empresa privada en Chile que más ha aportado a la educación en la última década, impactando positivamente la vida de más de 250.000 personas a través de múltiples iniciativas que impulsan el emprendimiento, la empleabilidad y la educación, destacando los cursos de alfabetización digital dirigidos principalmente a adultos mayores, el apoyo a diversos concursos de innovación y tecnología de diferentes casas de estudio y programas como Despega tu Futuro, para iniciarse en el mundo laboral.

La innovación no solo se vive al interior del Banco a la hora de crear productos, servicios o renovar nuestras sucursales. Siempre exploramos también nuevas alternativas de apoyar a la sociedad, convencidos de que las empresas, independiente de su rubro, tenemos el deber de aportar al desarrollo de las comunidades. Apoyarlas no solo fortalece el tejido social, sino que también genera un impacto positivo en la economía local, promoviendo un entorno más equitativo y sostenible y, en definitiva, impulsando el progreso de las personas.

Con esa premisa en mente, en agosto pasado lanzamos la primera versión de los Fondos Concursables Santander, una iniciativa para apoyar económicamente a proyectos de organizaciones sin fines de lucro que promovieran el bienestar financiero o social. Tras recibir cerca de 900 postulaciones, en noviembre se definieron a los 19 ganadores, cuyas propuestas fueron implementadas durante los primeros meses del año, beneficiando a cientos de personas en diversas localidades del país.

Cuando hablamos de apoyo a la comunidad, las finanzas sostenibles tienen un rol fundamental. A través de ellas, seguimos abriendo espacio a nuevas formas para impulsar un desarrollo sostenible, involucrando también a otras empresas para juntos transitar hacia una economía más verde. El compromiso de Santander a nivel global en esta materia es claro y en Chile hemos avanzado consistentemente. Prueba de ello es que en 2024 movilizamos \$261.759 millones en financiamiento verde, \$422.149 millones en financiamiento social y \$120.637 millones otorgados con criterios de sostenibilidad o SLL. Estas cifras reflejan un mercado creciente de la mano de compañías que tienen apetito por este tipo de instrumentos y que encuentran en Santander un aliado estratégico que añade valor con soluciones adecuadas a sus necesidades.

Reconocimientos

El cliente está en el centro de todo lo que hacemos, por lo que nos ocupamos cada día por entregarles a ellos una experiencia de servicio de excelencia. Por eso, con mucho orgullo, por quinto año consecutivo fuimos destacados como el banco líder en recomendación de clientes (NPS), según la medición realizada por Activa Research, empresa que analiza estos datos de manera continua durante todos los días del año y que recopila más de 50.000 encuestas para sus resultados.

En el caso particular de Santander Chile, además del NPS, las dimensiones destacadas fueron Ejecutivo de Cuentas y Contact Center. Adicionalmente, esta encuesta nos posiciona como el banco con más promotores y el más recomendado del país. Esto es una guía absolutamente fundamental para nuestro trabajo diario, no solo porque es un reconocimiento al tremendo trabajo que realizan los distintos equipos del Banco, sino que también porque nos entrega luces sobre las áreas que nos permitirán seguir mejorando.

Los colaboradores de la entidad son el factor clave que nos ha permitido tener una destacada gestión en cuanto a resultados y avanzar, a su vez, hacia la banca del futuro. Por eso, es nuestro deber entregarles las condiciones y herramientas necesarias para potenciar su desarrollo profesional en armonía con su vida personal. Así, hemos desplegado una propuesta de valor robusta en materia de talento, que nuevamente fue destacada a nivel internacional. En efecto, por sexto año consecutivo recibimos la prestigiosa certificación "Top Employer", reafirmando el compromiso que tenemos con la gestión de personas. Este hito nos destaca como un lugar de trabajo excepcional y, a la vez, nos posiciona como líderes a nivel de la industria bancaria y de servicios financieros del país.

Otros de los reconocimientos destacados a lo largo del año vinieron de la mano de Santander Asset Management. Según el ranking anual de El Mercurio Inversiones, la gestora del Banco fue la mejor administradora de fondos mutuos en 2024. Además, obtuvo el primer lugar para pequeños y grandes inversionistas, junto con recibir la distinción a la mejor AGF para APV. Además, en las dos versiones de los Premios Salmón a lo largo del año la gestora fue la más premiada, obteniendo ocho galardones en su versión tradicional y seis en APV. Todos estos hitos destacan al Banco por su compromiso con la excelencia, el servicio al cliente y su preocupación constante por sus equipos.

Todos los avances logrados por Santander durante 2024 se desarrollaron en un contexto económico en el que Chile registró una expansión de 2,6%. El sector exportador empujó el carro, con un crecimiento de 6,6%, su avance más importante en más de una década, impulsado por un aumento en los envíos de productos mineros, fruta, celulosa y turismo receptivo. Sin embargo, el consumo privado mostró un desempeño débil, con una leve expansión en torno a 1%, mientras que la inversión volvió a registrar una caída.

Los colaboradores de la entidad son el factor clave que nos ha permitido tener una destacada gestión en cuanto a resultados y avanzar, a su vez, hacia la banca del futuro.

Para 2025, en tanto, proyectamos que la economía crecerá en torno a 2,5%, con una recuperación de la inversión, impulsada principalmente por grandes proyectos en el sector minero. Asimismo, el consumo se expandirá 2%, apoyado por la recuperación del empleo y una mayor demanda por crédito. No obstante, debemos seguir atentos al escenario global, donde la incertidumbre derivada de políticas comerciales, tensiones geopolíticas y volatilidad económica podrían afectar las cadenas de suministro y, con ello, generar presiones inflacionarias en diversas regiones. Chile tiene todas las condiciones necesarias para crecer a tasas más elevadas, que le permitan volver a brillar en la región. En esto será clave lograr consensos de parte de todos los sectores -público y privados- que apunten hacia un crecimiento sostenible, elevando el PIB tendencial del país.

Estimados accionistas, durante más de dos años y medio he tenido el privilegio de liderar Santander Chile y a lo largo de este tiempo hemos avanzado en un proceso de evolución de nuestro Banco, a través de proyectos transformadores que nos acercan a nuestro objetivo de ser un banco digital con Work/Café, cuyo fin último es apoyar el progreso de las personas y las empresas, generando valor para cada uno de nuestros grupos de interés. Agradezco a nuestros más de 4,3 millones de clientes, quienes cada día confían en nosotros y reconocen en Santander un aliado que contribuirá con soluciones y productos innovadores a incrementar su bienestar. En este camino de transformación he contado también con el apoyo de los diferentes equipos de Santander, a quienes agradezco profundamente su compromiso y esfuerzo por trabajar con pasión para dejar en alto el nombre de Santander. Estoy convencido de que los desafíos y logros que vendrán permitirán seguir avanzando hacia los objetivos que el banco se ha trazado. Cierro esta carta con la esperanza de que Chile potencie sus grandes bondades, para construir un futuro próspero y lleno de oportunidades, donde estoy seguro de que Santander tendrá un rol fundamental.

Atentamente,

Román Blanco Reinos

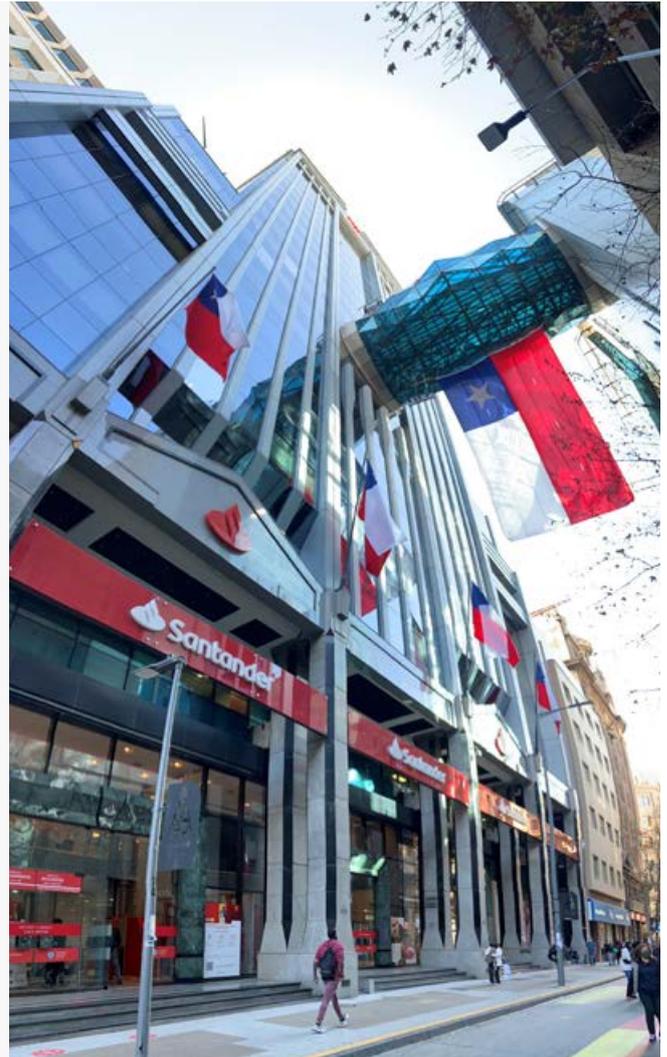
SOBRE ESTE INFORME

[NCG 461/519 3.7.ii, GRI 2-14] GRI 2-2, 2-3

El presente reporte integrado de Santander Chile pone a disposición de sus grupos de interés la información relativa al desempeño financiero y no financiero del banco y sus filiales entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, en cumplimiento de su ciclo anual de publicación. En caso de existir cambios en la información presentada en periodos anteriores, serán indicados en sus respectivos capítulos.

También se incluyen los avances de la entidad en la gestión de riesgos y oportunidades financieras derivadas del cambio climático y se presentan los resultados del último ejercicio de debida diligencia en derechos humanos del banco.

Los contenidos de este reporte fueron elaborados siguiendo el marco normativo definido en Chile por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a través de la Norma de Carácter General 461 y su última actualización¹, incluyendo los indicadores relativos a los estándares SASB para bancos comerciales, financiamiento del consumo, hipotecarios y banca de inversiones. Asimismo, se han aplicado los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión más actualizada. Este documento ha sido revisado y aprobado por el Directorio del banco. La información no financiera, en tanto, fue verificada por una tercera parte.



Contacto:

Francisco Opazo

Gerente de Comunicaciones Corporativas
francisco.opazo@santander.cl

Cristian Vicuña

Gerente de Planificación Estratégica y
Relación con Inversionistas
cristian.vicuna@santander.cl

Soledad Ramírez

Gerente Sostenibilidad y Banca Responsable
soledad.ramirez@santander.cl

¹ CMF 519

CIFRAS DESTACADAS

Activos

2023
\$ **70.857.888**
MM

2024
\$ **68.458.933**
MM

Utilidad atribuible a accionistas

2023
\$ **496.404**
MM

2024
\$ **857.623**
MM

Depósitos totales

2023
\$ **29.675.768**
MM

2024
\$ **31.359.234**
MM

Pasivos totales

2023
\$ **66.365.995**
MM

2024
\$ **64.062.099**
MM

Préstamos brutos totales

2023
\$ **40.811.886**
MM

2024
\$ **41.323.844**
MM

Patrimonio

2023
\$ **4.491.893**
MM

2024
\$ **4.396.834**
MM

CIFRAS DESTACADAS



Accionistas

20,2%
ROAE

1,2%
ROAA

USD
8.711
millones en capitalización bursátil

4%
en rentabilidad del último dividendo pagado

Clientes

4.311.488 (+6%)
Nº de clientes

2.490.705 (+5%)
cuentas corrientes

1.541.940 (+14%)
Clientes Life y Más Lucas

59 TOP1
NPS

1.305.953 (+53%)
Nº de Clientes vinculados

2.238.774 (+6%)
Nº de Clientes digitales

Colaboradores

8.760
Nº de colaboradores

56%
Mujeres

44%
Mujeres en el Directorio

100%
Cubiertos por convenios colectivos

46%
Mujeres en posiciones de liderazgo

1,5%
Personas con discapacidad

69%
Movilidad interna total

84
eNPS compromiso

Sociedad

\$6.873
MM en inversión social

3.581.745
personas empoderadas financieramente desde 2019

Financiamiento Sostenible

\$261.759
MM en financiamiento verde

\$422.149
MM en financiamiento social

\$120.637
MM otorgados con criterios de sostenibilidad o SLL ⁴

⁴ Sustainability Linked Loans o Préstamos vinculados a la sostenibilidad.

PRESENCIA GLOBAL Y LIDERAZGO LOCAL

Grupo Santander

Santander Chile forma parte de Grupo Santander, una de las entidades financieras más importantes del mundo. Con 168 años de historia, su sede original se encuentra en la ciudad de Santander, España. En tanto, las oficinas centrales están ubicadas en la localidad de Boadilla del Monte, Madrid.

Grupo Santander se ha impuesto la misión de brindar servicios de financiamiento para contribuir al progreso sostenible e inclusivo de las personas y empresas, con la visión de ser la mejor plataforma digital y abierta de servicios financieros, actuando siempre de forma responsable.

En los últimos años, el Grupo ha consolidado un modelo de creación de valor distintivo y común para todos los mercados en los que está presente. Con este aspira a comprender y satisfacer las expectativas de sus grupos de interés, en particular los clientes, empleados, accionistas y la comunidad.

The Santander Way

[NCG 461/519 2.1]



Simple

Santander ofrece a sus clientes un servicio accesible, con productos sencillos y fáciles de entender. Usa un lenguaje simple y mejora sus procesos todos los días.



Personal

El banco trata a sus clientes de forma personalizada, ofreciéndoles los productos y servicios que mejor se adaptan a sus necesidades. Busca que todos y cada uno de sus colaboradores y clientes se sientan valorados y tratados de forma única.



Fair

Somos un banco responsable con nuestros clientes y colaboradores, actuamos de manera coherente y cumplimos nuestras promesas. Entablamos relaciones sostenibles con los diversos grupos de interés porque entendemos que lo que es bueno para ellos, lo es también para el Banco.

Los comportamientos esperables que se desprenden de este modelo se resumen en el concepto "T.E.A.M.S":



Think customer

(Pienso en el cliente)

Cuido la relación con mis clientes y doy lo mejor de mí para conseguir su confianza y fidelidad.



Embrace change

(Impulso el cambio)

Afronto nuevos desafíos y busco nuevas formas de hacer las cosas como una oportunidad para crecer.



Act now

(Actúo con rapidez)

Tomo la iniciativa con responsabilidad y gestiono los riesgos, haciendo siempre las cosas de manera sencilla.



Move together

(Trabajo en equipo)

Promuevo la colaboración y trabajo junto a mis compañeros para alcanzar objetivos comunes.



Speak up

(Hablo abiertamente)

Expreso mis ideas e inquietudes, y escalo cualquier problema o riesgo, creando un entorno de respeto y confianza. Me siento cómodo recibiendo y dando retroalimentación.

DATOS CLAVE GRUPO SANTANDER



25
PAÍSES

206.753

Empleados, de los cuales sobre el 50% son mujeres

173

Millones de clientes

€1.017

Millones de créditos a clientes

€1.837

Millones de activos totales

€1.211

Millones en depósitos a clientes y fondos de inversión

3,5

Millones de accionistas

+17,9%

de crecimiento interanual de beneficio por acción (BPA)

16,3%

en RoTE ⁵

+14%

TNAV por acción + dividendo por acción ⁶

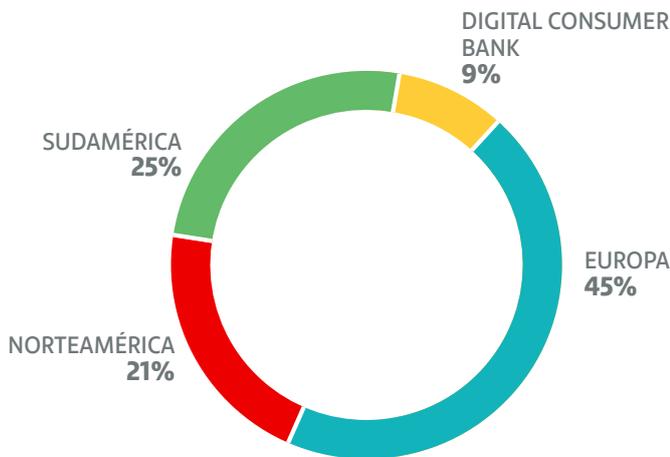
⁵ Return on Tangible Equity: rentabilidad sobre patrimonio tangible.

⁶ Tangible Net Asset Value: recursos propios tangibles por acción.

Un banco digital con sucursales

En sus distintas operaciones a nivel mundial, Santander ha innovado en los diferentes mercados con una apuesta de transformación del modelo de negocio donde se intensifica el desarrollo tecnológico y se optimiza el portafolio de productos para construir un banco digital y, a la vez, las sucursales facilitan el acceso a servicios financieros especializados y experiencias diferenciadoras.

Distribución equilibrada del beneficio



Grupo Santander tiene una presencia geográfica balanceada entre mercados emergentes y desarrollados. En sus negocios opera para distintos segmentos de clientes (particulares, pymes y grandes empresas). La diversificación le proporciona un margen neto recurrente y baja volatilidad.

Áreas de negocio

[GRI 2-6]

Desde 2024, Grupo Santander ordena sus negocios en cinco áreas globales en todos los mercados donde está presente. Es un paso más en su estrategia de transformación y completa la implementación de ONE Santander, el modelo operativo común para crear un banco más eficiente, rentable y sostenible. Los negocios y la plataforma global le permiten aprovechar la escala y su red para acelerar el crecimiento rentable y la creación de valor para los accionistas.

Retail & Commercial Banking

Integra todo el negocio de banca minorista (individuos) y comercial (pymes y empresas), con el fin de prestar un mejor servicio a sus clientes, aumentar la eficiencia e impulsar la creación de valor.

Digital Consumer Bank

Agrupamos los negocios de financiación al consumo y a la compra de automóviles, además de Openbank, el banco digital de Grupo Santander, que tiene presencia en España, Alemania, Portugal, Países Bajos, Estados Unidos y México.

Corporate & Investment Banking

Acompaña a clientes corporativos e institucionales con soluciones a la medida y productos mayoristas de alto valor añadido, acordes a sus necesidades complejas y sofisticación, aprovechando las fortalezas del Grupo, su escala tanto local como global y la diversificación. Es líder en financiamiento de energías renovables y exportaciones.

Wealth Management & Insurance

Integra los negocios de banca privada, gestión de activos y seguros para ofrecer soluciones de inversión y cobertura adaptadas a las necesidades reales de los clientes.

Payments

Brinda soluciones digitales sencillas y accesibles para comerciantes, emprendedores y profesionales, con servicios digitales de recaudación y pagos.

Negocio en Chile

[GRI 2-6]

En línea con las aspiraciones del Grupo, Santander Chile se ha propuesto ser la mejor empresa de servicios financieros del país para ayudar a las personas y las empresas a prosperar. Para ello, dispone de una amplia variedad de productos respaldados por un servicio de excelencia. Esta oferta incluye líneas de crédito, planes de cuenta corriente, préstamos en moneda local y extranjera, créditos hipotecarios y otros financiamientos. Además de lo anterior, sus filiales ofrecen otros servicios como asesoría financiera, administración de fondos mutuos, arrendamiento financiero y corretaje de valores y seguros.

Para responder a las demandas en permanente evolución del mercado, como también a los desafíos ambientales y sociales a nivel global y local, en los últimos años sumó nuevas opciones, como préstamos hipotecarios para viviendas ecológicas y respaldo financiero para iniciativas de energía renovable⁷.



Santander Chile se ha propuesto ser la mejor empresa de servicios financieros del país para ayudar a las personas y las empresas a prosperar.

Red de distribución

Santander Chile proporciona cobertura en todo el país a través de diversos canales:

→ **Canales presenciales**

- Sucursales
- Work/Café

→ **Canal telefónico**

- Contact center

→ **Canal digital**

- Web
- App

CANALES PRESENCIALES

134

sucursales tradicionales

82

Work/Cafés

08

Work/Cafés Expresso

09

cajas auxiliares

02

centros de empresas

02

Private Banking

07

edificios centrales

⁷ Más información sobre la estrategia local en el capítulo "Estrategia y modelo de negocio" de este reporte integrado.

Propiedades por región

Se incluyen edificios centrales y territoriales

244

Total

237

Son sucursales

164

Son arrendadas

70

Propias

10

En comodato

Principales competidores

Santander Chile considera su competencia directa a los bancos universales más grandes del país: Banco Estado, Banco de Chile, BCI, Itaú y Scotiabank.

Principales marcas y patentes

- > Su marca principal es Santander Chile y no cuenta con patentes relevantes para informar.

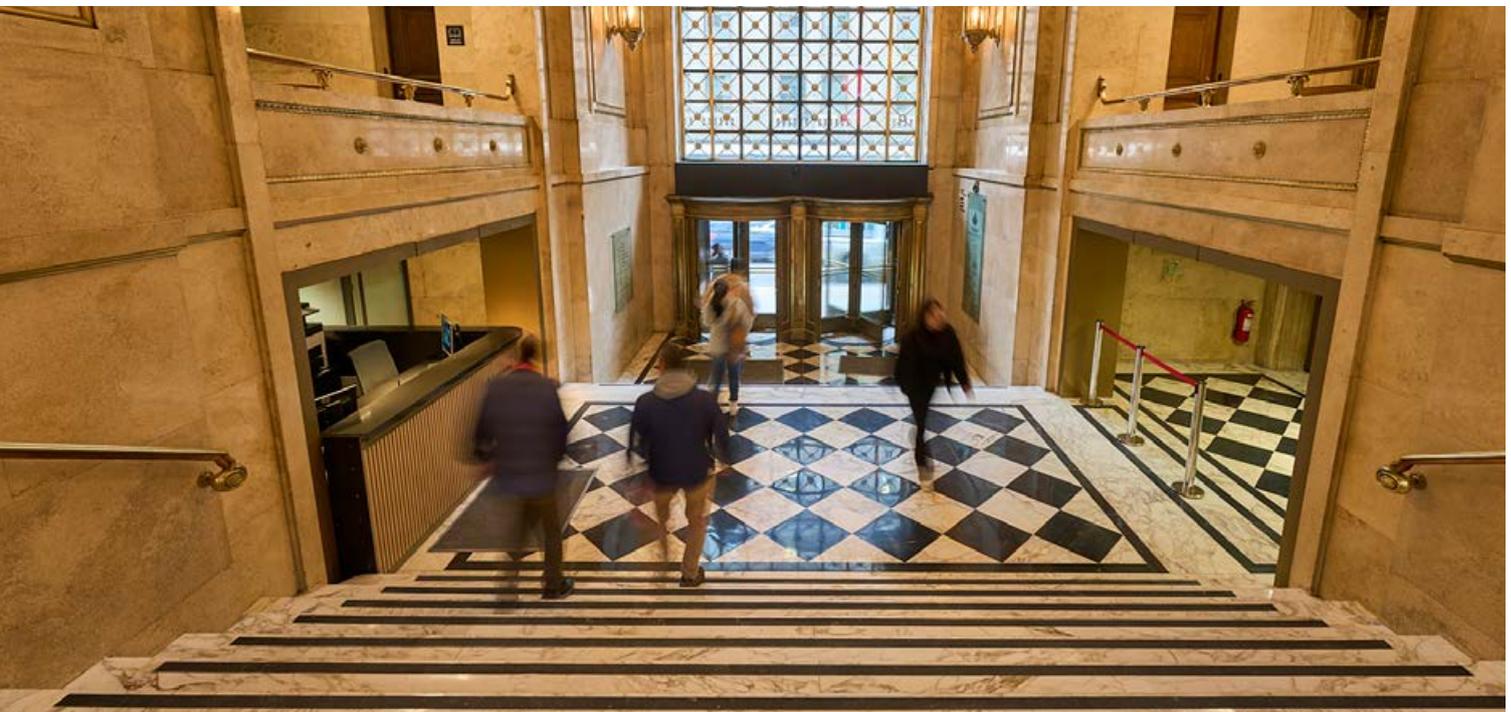
Licencias, franquicias, royalties o concesiones

- > Banco Santander Chile, autorizado por Resolución Exenta 118 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).
- > Santander Corredores de Bolsa Ltda., registrada en el Registro de la CMF bajo el N° 173.
- > Santander Corredora de Seguros Ltda., registrada en el Registro de la CMF bajo el N° 6.580.
- > Santander S.A. Sociedad Securitizadora, autorizada por Resolución Exenta 172 de la CMF.
- > Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander GETNET Chile S.A., autorizada por Resolución Exenta 704 de la CMF.
- > Santander Consumer Finance Ltda., registrada en Registro de la CMF bajo el N 1.142.

El banco no cuenta con proveedores que representen en forma individual un 10% de las compras ni con clientes que representen más de un 10% del ingreso del segmento medido a nivel de margen operacional bruto (MOB).



Marco Normativo



Santander Chile se rige por un marco regulatorio que considera la Ley General de Bancos y las normas de la CMF, la Ley 18.045 de Mercados de Valores y la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas. A su vez, es regulado por el Banco Central, la CMF, la Unidad de Análisis Financiero (UAF), el Servicio de Impuestos Internos (SII) y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac).

En 2024 se produjeron cambios en las siguientes leyes y normas que impactan la actividad bancaria:

| Legislación/Regulación | Descripción |
|---|--|
| Ley N°21.643 (15/01/2024), Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo. | <p>Redefinición acoso sexual: que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.</p> <p>Redefinición acoso laboral: toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.</p> <p>Obligación de empleadores a la adopción de implementación de medidas destinadas a prevenir, investigar y sancionar las conductas de acoso sexual, laboral y la violencia en el lugar de trabajo.</p> |
| Ley N°21.656 (13/02/2024). Consagra el Derecho al Olvido Oncológico. | <p>Transcurridos cinco años desde el fin del tratamiento radical sin recaída, se declaran nulas cláusulas que impongan condiciones desfavorables o soliciten información sobre la condición oncológica del individuo al momento de firmar contratos.</p> <p>Prohíbe a los aseguradores considerar antecedentes oncológicos para la contratación de seguros después de dicho período.</p> <p>Se establece que la violación de estas disposiciones conlleva acciones legales, incluyendo la anulación de cláusulas abusivas, obtener indemnización por daños, y seguir el procedimiento establecido por la ley de protección de derechos de los consumidores.</p> |
| Ley N°21.659 (21/03/2024). Ley sobre Seguridad Privada | <p>El sistema de vigilancia privada estará integrado por un organismo de seguridad interno, por los recursos tecnológicos y materiales y por el estudio de seguridad debidamente autorizado por la Subsecretaría de Prevención del Delito.</p> |

| Legislación/Regulación | Descripción |
|---|--|
| Ley N°21.663 (08/04/24). Ley Marco de Ciberseguridad | <p>Crea la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI), un organismo rector de la ciberseguridad del país encargado de regular, fiscalizar y sancionar a todos los organismos públicos y privados que presten servicios esenciales.</p> <p>Definición Servicios Esenciales: telecomunicaciones; infraestructura digital; servicios digitales y servicios de tecnología de la información gestionados por terceros; banca, servicios financieros y medios de pago.</p> |
| Ley N°21.673 (30/05/2024). Adopta medidas para combatir el sobreendeudamiento/ auto fraude | <p>Instituciones financieras podrán requerir a los denunciantes de fraude, la suscripción de una declaración jurada simple, indicando el monto reclamado y el medio a través del cual se realizó.</p> <p>Aumento de plazos de restitución de 5 a 10 días hábiles.</p> <p>Procedimiento especial de suspensión del pago en caso de existir antecedentes de dolo.</p> <p>Presunciones de dolo: (a) transacciones entre cuentas del mismo titular; (b) manifestación expresa de entrega de claves de forma voluntaria a terceros; (c) reiteración de conductas.</p> <p>Obligación de implementación de estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación.</p> |
| Ley N°21.680 (03/07/2024). Crea el Registro de Deuda Consolidada | <p>Se crea un Registro de Deuda Consolidada (entregada por entidades bancarias y no bancarias), administrado por la CMF.</p> <p>El Registro recopilará información de la deuda morosa como de la deuda al día.</p> <p>Bancos y Cías. de Seguros podrán acceder a la información crediticia para evaluación de riesgos.</p> |
| COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO. Norma de Carácter General N°514 (03/07/24). Regula el Sistema de Finanzas Abiertas. | <p>Identifica a todas las instituciones participantes en el Sistema de Finanzas Abiertas (SFA), para lo cual se dictan los requerimientos que les permiten participar en el SFA de acuerdo con los roles específicos que posean según lo establecido en el Directorio de Participantes a cargo de la CMF.</p> <p>Establece el mecanismo para el intercambio de datos dentro del SFA: Application Programming Interfaces (API).</p> |
| COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO. Norma de Carácter General N°516 (25/07/24). | <p>Incluye en el listado los siguientes ejemplos de eventos que podrían constituir hechos esenciales para un banco: (i) La rebaja en reservas técnicas o de capital por razones distintas a la absorción de pérdidas del ejercicio anterior; (ii) las variaciones importantes en los montos reales y condiciones de la deuda de personas y empresas relacionadas a la propiedad o gestión de la institución; (iii) Que el banco haya recurrido por más de quince días en un mismo mes, a sobregiros o préstamos de urgencia del Banco Central de Chile; y (iv) que se hubieren establecido requerimientos patrimoniales adicionales, según las disposiciones del artículo 66 quinquies de la Ley General de Bancos.</p> |
| Ley N°21.690 (14/08/24). Introduce modificaciones en el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de Inclusión Laboral de personas con discapacidad y asignatarias de pensión de invalidez | <p>Se amplía el contenido mínimo respecto a los trabajadores con discapacidad y/o asignatarios de una pensión de invalidez en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.</p> <p>En aquellas empresas con más de 100 trabajadores donde se debía mantener contratado al menos el 1% de personas con discapacidad o asignatarias de pensión de invalidez; ahora debe ser al menos un 2% en relación con el total de sus trabajadores. Los mencionados trabajadores deberán prestar servicios de manera efectiva para la empresa principal, y como en el caso de prestar servicios a las empresas obligadas deberán registrarse sus contratos en el registro establecido en el artículo 157 bis del Código del Trabajo.</p> |
| Ley N°21.713 (24/10/24). | <p>Dicta normas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias dentro del pacto por el crecimiento económico, el progreso social y la responsabilidad fiscal.</p> |
| Ley N°21.719 (13/12/24). Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales. | <p>Establece un marco normativo integral para garantizar el derecho a la privacidad y adaptarlo a los desafíos del entorno digital. Este marco incorpora un enfoque centrado en la protección de los derechos fundamentales de los titulares, abordando diversos aspectos relacionados con el tratamiento de datos personales, regulaciones específicas para categorías especiales, procedimientos administrativos y la creación de una autoridad fiscalizadora.</p> |

HISTORIA E HITOS

[NCG 461/519 2.2]

Historia

1978

Santander nace en Chile como filial de Banco Santander España, dedicada fundamentalmente a operaciones de comercio exterior.

2001

Nace Universia en Chile, con el apoyo de Grupo Santander y la participación de las principales universidades del país.

1982

Santander adquiere los activos y pasivos del antiguo Banco Español Chile, en liquidación.

2002

Santander Chile se fusiona con Banco Santiago y se consolida como el banco más grande del país, con un total de 347 sucursales en todo el territorio.

1984

Comienza a operar una red de 30 cajeros automáticos en sucursales y el "Banco en casa por computador", siendo la única entidad bancaria que ofrece estos servicios en Chile.

2007

Se lanza la página web de Banco Santander en Chile.

1989

Santander recompra la cartera vendida al Banco Central de Chile y cambia de nombre a Banco Santander Chile.

2009

Se inaugura la primera sucursal de un banco privado en Isla de Pascua.

1993

Santander Chile suma más de 100 sucursales a nivel nacional y adquiere Fincard, principal procesador de tarjetas de crédito.

2012

El Banco inicia un proceso de transformación comercial con foco en innovación, simplificación de productos y procesos, y el uso de la multicanalidad efectiva.

1995

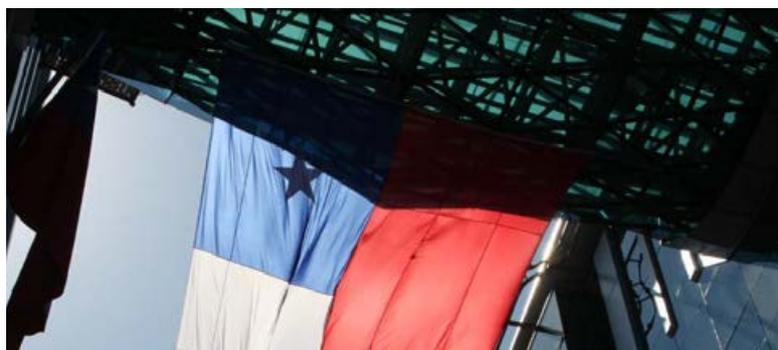
Santander Chile adquiere Financiera Fusa y se fusiona con Fincard, lo que transforma al Banco en uno de los mayores emisores de tarjetas de crédito en el país.

2014

La compañía lanza Santander Trade, plataforma virtual con todo lo necesario para que pymes y empresas abran sus negocios en el extranjero.

1996

La fusión con los bancos Osorno y La Unión convierte a Santander Chile en el mayor banco del país, con liderazgo en todos los segmentos de negocio. Se comienzan a transar acciones en la Bolsa de Nueva York (NYSE).



2016

Se inaugura el nuevo modelo de sucursales Work/Café, que cambia la forma de hacer banca mediante nuevas interacciones con los equipos, los clientes y la sociedad.

2017

Comienza a operar Santander Life, programa de fidelización que premia el buen comportamiento financiero con beneficios exclusivos como descuentos, cuotas sin interés, flexibilidad en el pago de una cuota de crédito o rebajas en su monto.

2019

La industria de medios de pago experimenta una mayor apertura, migrando su parque de tarjetas al nuevo modelo de cuatro partes.

2020

Santander Chile pasa a integrar el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de Mercados Emergentes, además de ser parte del DJSI Chile y DJSI MILA Pacific.

- El Banco obtiene el primer lugar de la industria en Recomendación de Clientes medido en NPS, logro que se mantiene en los años posteriores.
- Santander es la mejor empresa para trabajar en Chile según Great Place to Work.
- Con el lanzamiento de "Compensa tu huella", Santander inicia su oferta de valor "Santander Verde", a la cual se agregan el crédito verde e hipotecario verde, entre otros.

2021

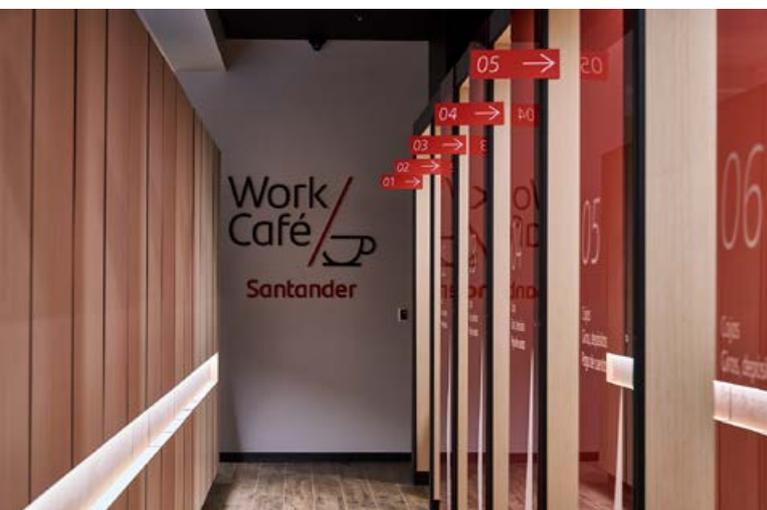
- Nace Getnet, la plataforma POS⁸ de Santander.
- Se establecen los 10 Principios de Banca Responsable de la UNEP FI.

2022

- Santander Chile participa como gestor exclusivo (bookrunner) en exitosa colocación de bonos sostenibles de la República de Chile, por un total de USD 4.000 millones.
- Santander Life supera un millón de clientes.
- Getnet llega al 97% de las comunas del país a un año de su lanzamiento.
- Se inaugura el nuevo modelo Work/Café StartUp.
- El banco adhiere al Acuerdo de Producción Limpia (APL) "Transición a la Economía Circular".
- Grupo Santander anuncia la construcción de un nuevo edificio corporativo en Chile, el cual aspira a marcar hitos en múltiples dimensiones, en especial en materia de sostenibilidad ambiental y eficiencia energética.

2023

- El banco anuncia proyectos estratégicos como Más Lucas, cuenta vista masiva de costo cero que genera intereses y es 100% digital; y las nuevas sucursales Work/Café Expresso.
- Santander Chile emite el primer bono verde bajo su ASG Framework para financiar hipotecas verdes.
- Grupo Santander anuncia un plan de inversiones en Chile por USD 800 millones a 2026, destinados a transformar la entidad en un banco digital con Work/Café y a construir el Campus Santander, un nuevo edificio corporativo con altos estándares ambientales y de integración comunitaria.
- El banco lanza One Trade Fx para facilitar la compra y venta de divisas, y un servicio de transferencias al extranjero 100% online a 28 países.



⁸ Punto de venta, por sus siglas en inglés. Dispositivo que permite realizar transacciones financieras.

Hitos de 2024

[NCG 461/519 2.2]

ENERO

Santander Chile regresa al mercado suizo con la colocación más grande de un emisor chileno en diez años

La operación alcanzó los 225 millones de francos suizos a tres años, equivalente a 263 millones de dólares. Es la tercera mayor colocación de un emisor chileno en ese mercado. Las dos anteriores también pertenecen a Banco Santander.

FEBRERO

IFC invierte 200 millones de dólares en Santander Chile para ampliar la oferta de hipotecas para mujeres

Con este apoyo de la Corporación Financiera Internacional (IFC), se busca promover el acceso a préstamos hipotecarios para mujeres.

MARZO

Santander ofrece 5.000 cupos gratuitos para cursos en línea de herramientas de ofimática

A esta oferta se agregan las Becas de Movilidad Internacional dirigidas a estudiantes de diversas universidades chilenas para que cursen un semestre académico en diversas instituciones de educación superior alrededor del mundo; las becas del Programa de Excelencia Académica Santander para apoyar los estudios superiores de alumnos de Belén Educa y las 8.000 plazas para formación online de refuerzo del inglés entregadas durante el año junto a British Council, entre muchas otras iniciativas de educación.

ABRIL

Santander y Sistema B lanzan Mide lo que Importa

Por cuarto año consecutivo se llevó a cabo este programa que ayuda a las empresas a medir, gestionar y mejorar su desempeño socioambiental, utilizando la herramienta Evaluación de Impacto B (EIB). 150 pymes y 50 grandes empresas fueron seleccionadas en 2024.



MAYO

Santander anuncia cuatro iniciativas estratégicas para apoyar a las personas

Las soluciones incluyen la cuenta Más Lucas Joven para mayores de 12 años; nuevas plataformas de productos y servicios para monedas extranjeras; el seguro de salud complementario Santander UC CHRISTUS, un modelo de atención único con énfasis en la medicina familiar, y el portal Autocompara, que facilita el análisis de los seguros de vehículos disponibles en el mercado.



JUNIO

Santander y Solarity firman nueva línea de financiamiento para la construcción de plantas solares

Con esto, la línea creció a 50 millones de dólares. A comienzos de 2023, ambas instituciones ya habían cerrado un acuerdo de colaboración por 25 millones de dólares.

JULIO

Misión Ahorro: educación financiera para más de 20.000 escolares

Santander lanzó la segunda versión de esta iniciativa que invita a escolares a explorar conceptos relacionados con el ahorro y las finanzas personales. En esta ocasión, se realizó en 120 colegios a lo largo de Chile y contó con la ayuda de 400 voluntarios del banco.

AGOSTO

El Work/Café más grande del mundo abre sus puertas en Santiago Centro

Banco Santander inauguró un nuevo Work/Café en su icónico edificio de Agustinas 920. La sucursal combina las características de un Work/Café tradicional y de un Expresso, con 21 salas de reuniones, áreas de cowork, una barra de cafetería central, ocho módulos de cajas cerradas y 18 plataformas con ejecutivos especializados. A esto se suman las inauguraciones de distintos Work/Cafés en Viña del Mar, Curicó, Antofagasta y la Casa Central de la Pontificia Universidad Católica de Chile en Santiago.

SEPTIEMBRE

896 proyectos postularon a los nuevos Fondos Concursables Santander

65% de las postulaciones proviene de regiones. El concurso distribuyó \$240 millones en proyectos que impulsan el bienestar financiero y social, buscando impactar positivamente la vida de miles de personas en contextos vulnerables a lo largo del país.

OCTUBRE

Santander Asset Management se consolida en la industria de renta residencial

La unidad de negocios del banco aumentó el portafolio de su Fondo de Inversión en Rentas Residenciales a 12 edificios y 3.300 departamentos mediante un aumento de capital que incorporó inversionistas institucionales, grupos inmobiliarios y clientes de la Banca Privada.

NOVIEMBRE

5.000 personas celebraron los 30 años de Santander LATAM Pass

El evento de aniversario tuvo lugar el 30 de noviembre en el Parque Juan Pablo II de Las Condes y culminó con el sorteo de dos millones de millas.



DICIEMBRE

El banco inaugura en Renca su nuevo modelo de atención Santander en Tu Comuna

Ubicado en el centro de innovación La Fábrica, el nuevo punto de atención ofrece servicios esenciales como depósitos, retiros, transferencias y pagos de cuentas, tanto para clientes como para no clientes. Se calcula que beneficia a más de 80.000 personas. El modelo busca mejorar la accesibilidad a los servicios financieros en comunas con muy baja presencia de la banca.

RECONOCIMIENTOS 2024



Sostenibilidad

Dow Jones Sustainability Indexes

Santander Chile integró por quinto año consecutivo la edición anual del DJSI. Liderando la industria local, destacó en los índices Emerging Markets, MILA Pacific Alliance y Chile.

Change the World de Fortune

La revista estadounidense incluyó a Grupo Santander entre 50 empresas debido a su apoyo a la inclusión y al empoderamiento financiero. El banco gestiona programas de inclusión financiera en todos sus mercados.

Ranking ALAS20 2024

Santander Chile es la empresa N° 1 en sustentabilidad del país según este ranking que elabora MorningStar Sustainability tras evaluar la información pública disponible sobre prácticas corporativas de desarrollo sustentable, relaciones con inversionistas e inversiones responsables en Brasil, Chile, Colombia, España, México y Perú.

Clientes

Encuesta Activa Research

Santander alcanzó por quinto año consecutivo el primer lugar en recomendación de clientes dentro del sistema financiero nacional. La encuesta de la consultora Activa Research abarcó un universo de más de 50.000 personas. Además del NPS, el banco destacó en las dimensiones Ejecutivo de Cuentas y Contact Center.

Premio Lealtad del Consumidor ALCO 2024

Santander obtuvo el primer lugar en la categoría Bancos y el tercer puesto en la categoría Mejor Experiencia Digital en este estudio que realiza Alco Consultores con la colaboración del ESE Business School de la Universidad de los Andes, y que mide el NPS de diferentes empresas e industrias.

Ranking EmpatIA 2024

La plataforma de pagos digitales de Banco Santander, Getnet, ocupó el tercer lugar en el ranking general del estudio liderado por Better Brands y DobleA que analiza la percepción de los consumidores sobre cercanía y tecnología en 110 marcas líderes de Chile. También figura entre las tres mejor evaluadas a nivel de marcas tecnológicas.

Personas

Top Employer

Por sexto año consecutivo, Santander Chile logró esta certificación que otorga el Top Employers Institute y que distingue las prácticas de excelencia en recursos humanos. En 2024 además se posicionó como la empresa con mejores prácticas laborales de la industria financiera nacional.

Financieros

Global Finance

La revista internacional reconoció a Santander Chile como el mejor banco en el país para pymes.

Institutional Investor

Santander Chile fue distinguido como Most Honored Company en la edición 2024 de la encuesta para América Latina realizada por Institutional Investor.

Euromoney

El Grupo Santander ganó 21 galardones en los premios Euromoney Awards for Excellence 2024. Santander Chile fue reconocido como Mejor Banco para ESG y Mejor Banco para Pymes.

El Mercurio Inversiones

Por cuarto año consecutivo, Santander Asset Management obtuvo la primera posición en el ranking de mejores administradoras de fondos mutuos para Ahorro Previsional Voluntario (APV).

Premios Salmón APV 2024

Una vez más, Santander Asset Management fue distinguida como una de las administradoras generales de fondos más reconocidas de la industria en estos premios que entregan Diario Financiero y LVA Índices. En su edición 2024, obtuvo tres primeros lugares (en las categorías Fondo Accionario Asia Emergente, Fondo Balanceado Conservador y Fondo Accionario Desarrollado) y tres segundos lugares (en las categorías Fondo Balanceado Agresivo, Fondo Balanceado Moderado y Deuda > 365 días nacional UF > 3 años y < 5 años).

Latin Finance

El banco recibió el Premio Banco del Año en Chile, considerando su desempeño y el crecimiento del negocio en un entorno local desafiante para la banca en general.



2. MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

MODELO DE CREACIÓN DE VALOR



Santander cuenta con un modelo de negocio centrado en el cliente que le permite cumplir con su misión de ayudar al progreso de las personas y empresas.



CREACIÓN DE VALOR

INPUTS

CAPITAL FINANCIERO

\$ 41.323.844

millones en colocaciones

\$ 4.396.834

millones en patrimonio

CAPITAL MANUFACTURADO

244 propiedades

82 Work/Cafés

8 Work/Cafés Expresso

CAPITAL HUMANO

8.760 colaboradores

56% mujeres

44% hombres

CAPITAL NATURAL

120.318 m³ de agua consumidos

22.653 MWh de energía consumidos

100% de energía renovable no convencional

CAPITAL SOCIAL

\$ 6.873 millones invertidos en proyectos sociales

2.365 proveedores

4.311.488 clientes

52% clientes digitales

CREACIÓN DE VALOR

[NCG 461/519 2.1]

NUESTRO PROPÓSITO

Ayudar a las personas y las empresas a prosperar

NUESTRA VISIÓN

Ser la mejor empresa de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la lealtad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de las comunidades.

OUTPUTS

20,2%

ROAE¹

1,2%

ROAA²

\$120.637 MM

otorgados como Sustainability Linked Loans³

294.308 miembros de la comunidad Work/Café

NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

- Simple
- Personal
- Fair

100% colaboradores con participación en formación

11,3% de rotación

93% de compromiso

94% de los residuos reciclados

798 toneladas de papel valorizados

0 plásticos de un solo uso en las instalaciones

NPS **59** de clientes

289.000 de personas en programas de educación financiera

¹ Return On Average Equity: Rentabilidad sobre el patrimonio promedio.

² Return On Average Assets: Rentabilidad sobre activos promedio.

³ Préstamos vinculados a criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

CHILE FIRST: ESTRATEGIA DE NEGOCIO

En sus más de cuatro décadas en Chile, Banco Santander ha alcanzado un liderazgo en participación de mercado, solidez patrimonial y rentabilidad. En 2023 adoptó una nueva hoja de ruta que considera un horizonte de tres años⁴, Chile First, cuya meta es llegar a ser el mejor banco para el país y sus habitantes, respondiendo con innovación y calidad a las necesidades de sus clientes actuales y potenciales, añadiendo valor a los diversos grupos de interés, manteniendo siempre una gestión responsable con el medioambiente y promoviendo el desarrollo sostenible de las comunidades donde está presente. La estrategia evidencia el compromiso de largo plazo que Santander tiene a nivel local, siendo la sostenibilidad un elemento transversal.

Sus pilares son:



Banco digital con Work/Cafés

para más de 5 millones de clientes y 450.000 pymes a 2026, sobre la base de tecnología de punta y procesos y personas centradas en el cliente.

Especialización y valor agregado en empresas

con una oferta y servicio de valor añadido diferencial en productos transaccionales, FX y asesoría⁵.

Generación sostenida de nuevas oportunidades de negocio

fomentando la competencia, buscando el crecimiento y liderando en el mercado de las finanzas sostenibles.

Organización ágil, colaborativa y de alto rendimiento

en el mejor lugar para trabajar en Chile, atrayendo, desarrollando y reteniendo a personas excepcionales sobre la base del mérito.

QUÉ QUEREMOS LOGRAR

CÓMO QUEREMOS LOGRARLO

Además, la estrategia se enmarca en los principios del Grupo a nivel global, donde todas las operaciones deben apuntar a objetivos transversales:

Creación de valor "Think Value"

Generar una creación de valor de dos dígitos, en promedio, a lo largo del ciclo.

Productos y servicios "Think Customer"

Construir un banco digital con sucursales que ofrezca productos y servicios bien orientados para hacer crecer la base de clientes.

Escala global y de mercado "Think Global"

Liderar la experiencia del cliente aprovechando la escala global y de mercado, las capacidades de red y la tecnología para acelerar el crecimiento rentable.

Este plan estratégico considera las necesidades de sus cuatro grupos de interés principales, en torno a los cuales agrupa sus objetivos con sus correspondientes indicadores:

⁴ Además de la estrategia y hoja de ruta planteada en Chile First, el banco cuenta con proyecciones y un plan estratégico a diez años que abarca horizontes de largo plazo.
⁵ FX: *foreign exchange* o mercado de divisas.

INDICADORES ESTRATÉGICOS BANCO 2024

| | ID Obj/KR | Descripción | Meta 2024 | Resultado 2024 |
|---|-------------------|---|---------------------|--------------------------|
| <p>CLIENTES</p> <p>Ser apasionados por el cliente, su progreso y su experiencia.</p> | Objetivo 1 | Liderar en satisfacción de clientes | | |
| | KR1.1 | 1eros en NPS Personas | Top 1 | Top 1 |
| | KR1.2 | 1eros en NPS Pyme | Top 1 | Top 2 |
| | KR1.3 | 1,3 millones de Clientes Loyal | 1.297.083 | 1.305.953 |
| | Objetivo 2 | Lograr una atención digital y presencial memorable con la mejor asesoría | | |
| | KR2.1 | Cantidad de Productos (PJ+PN) ⁶ | 280 | 310 |
| | KR2.2 | Productos y Servicios Disponibles Digitalmente | 73% | 69% |
| | KR2.3 | % Clientes en Modelo Digital | 69% | 72% |
| | KR2.4 | FTEs ⁷ operacionales / 1mm clientes | 377 | 375 |
| | KR2.5 | Liderar en League Tables (DCM ⁸ local, DCM internacional y M&A) | Prom = 2,33 | Prom = 2,67 |
| | Objetivo 3 | Mejorar nuestra propuesta de valor en los productos de ahorro y transaccionales | | |
| | KR3.1 | FFMM: 1eros en Venta Neta | Top 1 | Top 2 |
| | KR3.2 | Profundizar liderazgo en productividad de seguros Open Market (N° pólizas / ejecutivo red comercial) | 9.0 | 8.4 |
| | Objetivo 4 | Lanzar modelos de atención especializados | | |
| | KR4.1 | Consolidar modelos de atención especializados en Empresas (NPS Modelos) | 34% | 48% |
| <p>PERSONAS</p> <p>Contar con un equipo comprometido y de alto rendimiento.</p> | Objetivo 5 | Fortalecer el compromiso y el alto desempeño para construir el Santander del Futuro | | |
| | KR5.1 | eNPS ⁹ encuesta Compromiso (Your Voice) | 84 | 84 |
| | KR5.2 | Equipos de alto rendimiento: aumentar crecimiento de valor agregado y NPS en red de sucursales | 1.75 | 1.75 |
| | Objetivo 6 | Empoderar a los equipos potenciando la cultura | | |
| | KR6.1 | Liderazgo (Your Voice) | 83 | 77 |
| | KR6.2 | Aumentar la proporción de mujeres en cargos directivos a 40% al año 2030 | 35% | 39% |
| | Objetivo 7 | Potenciar la atracción, desarrollo y fidelización de nuestro talento | | |
| | KR7.1 | Certificación Top Employer | N°1 en la industria | N°1 en la industria |
| | KR7.2 | Movilidad lateral, vertical o internacional de talento joven (hasta 35 años) | 35% | 41% |
| | Objetivo 8 | Llegar a todo Chile con educación financiera, fomentando la inclusión e incentivando el ahorro | | |
| | KR8.1 | 225 mil personas incluidas financieramente | 225.000 | 337.674 |
| | KR8.2 | 300 mil personas reciben contenido de educación financiera | 300.000 | 288.732 |

| | ID Obj/KR | Descripción | Meta | Resultado |
|--|---|---|-----------------|------------------|
| COMUNIDADES Ser un referente social y en finanzas sostenibles. | Objetivo 9 Mantener el liderazgo en la oferta de soluciones financieras sostenibles dentro de Chile y del Grupo | | | |
| | KR9.1 | Green Asset Penetration (R&CB): verde + SLL | 1,25% | 1,26% |
| | KR9.2 | Gross Margin (R&CB): verde + SLL (\$MM) | 6.058 | 11.629 |
| | KR9.3 | Gross Margin (CIB+BP): verde + SLL + social (\$MM) | 11.834 | 13.454 |
| | KR9.4 | Plan de descarbonización | 100% Plan | 100% Plan |
| | KR9.5 | Plan de gobierno corporativo (mejores prácticas) | 100% Plan | 100% Plan |
| ACCIONISTAS Ofrecer un retorno atractivo y predecible. | Objetivo 10 Aumentar fuertemente la base de clientes con foco en clientes activos | | | |
| | KR10.1 | 4,2 millones de Clientes Totales | 4.248.046 | 4.311.488 |
| | KR10.2 | 2,4 millones de Clientes Activos | 2.463.977 | 2.556.462 |
| | KR10.3 | Getnet: | | |
| | KR10.3a | N° de POS con transacciones | 145.225 | 142.538 |
| | KR10.3b | N° de transacciones (MM\$) | 891 | 875 |
| | Objetivo 11 Vincular y rentabilizar la base de clientes con foco en productos de ahorro, transaccionales e internacionales | | | |
| | KR11.1 | Ingreso medio por cliente (MM\$) | 1,04 | 1,05 |
| | KR11.2 | 20% Market share de productos de ahorro y transaccional | 20% | 19% |
| | Objetivo 12 Adecuado perfil de riesgos con solvencia robusta | | | |
| | KR12.1 | Calidad del ambiente de control: | | |
| KR12.1a | Evaluación CMF | Cumpl. Material | Cumpl. Material | |
| KR12.1b | FCC: RAG Corporativo | Medio-Bajo | Medio-Bajo | |
| KR12.1c | Perfil de Riesgo RPA | <=2,5 | 2,1 | |
| KR12.1d | Implementación recomendaciones de auditoría | Cumple (>=95%) | Cumple (97%) | |
| KR12.2 | Ciberseguridad: Ciber Controles (Holistic) | >=3,37 | 3,38 | |
| KR12.3 | Pérdidas operacionales (MM\$) | 13.976 | 15.555 | |
| KR12.4 | Capital: Rotación de activos (RWA rotados/Total RWA crédito) | 5,0% | 5,7% | |
| KR12.5 | Gestión avanzada de gastos en base a indicadores: | | | |
| KR12.5a | Gasto medio por cliente (MM\$) | 0,38 | 0,36 | |
| KR12.5b | Cost to Income | 36,4% | 36,2% | |

Los indicadores claves son presentados al Directorio de manera trimestral para observar los avances e identificar nuevos desafíos.

Principales avances en 2024

Un banco digital con Work/Cafés

Digitalización

Durante el año, continuó la transformación que está experimentando el banco para aumentar su oferta de valor digital. Este esfuerzo exige automatizar y optimizar una serie de procesos, cumpliendo a la vez todas las normativas y controles internos para resguardar la privacidad de los datos y mantener los altos niveles de calidad de los servicios. En tal sentido, la vicepresidencia ejecutiva de Tecnología y Operaciones del banco impulsó dos grandes hitos en 2024:

- **Creación del área de Excelencia Operacional:** unidad que aplica una visión holística de los procesos en busca de mayores eficiencias, oportunidades de mejora y reforzamientos de los controles.
- **Alineamiento del área de Desarrollo al negocio:** Tomando como referencia la proyección de cada unidad de negocio hacia 2027, el área ha ido incorporando y robusteciendo capacidades de desarrollo para satisfacer las diversas necesidades del banco.

Simplificación del portafolio de productos

Con el fin de que su oferta sea más simple e intuitiva de cara al cliente y más fácil de evolucionar, el banco se propuso reducir la cantidad de productos disponibles de más de 1.000 a menos de 100, eliminando los poco utilizados y fusionando aquellos que cumplen cometidos convergentes. En 2024 el número se redujo a 310.

Digitalización del core bancario

Santander es uno de los primeros grandes bancos en el mundo en digitalizar su core o núcleo bancario. Para esta transformación, está utilizando Gravity, un software a medida que desarrolló internamente (ver recuadro).

Work/Cafés

La oferta física del banco también ha evolucionado para adaptarse al creciente desarrollo digital. En 2016 Santander revolucionó al mercado con la introducción del concepto de Work/Café, un espacio abierto tanto a clientes como no clientes, que reúne en un mismo lugar infraestructura gratuita de trabajo compartido, cafetería y servicios bancarios. Se trata de un modelo más relacional, que además acompaña a las personas en el tránsito hacia un mundo con menos uso de efectivo. La meta de Santander es que todas sus sucursales sean Work/Cafés en el futuro. A diciembre de 2024, ya representaban más de un tercio del total.

Nuevas variedades

Dado que el modelo original de Work/Café no contempla cajas, en 2023 nació una nueva modalidad: Work/Café Express, innovadores centros transaccionales que concentran los servicios de cajas y atención a clientes, con interacciones personalizadas, servicios de autogestión y horarios de atención ampliados. En 2024 su número llegó a ocho en: Las Condes, Santiago Centro, Providencia, Viña del Mar, Rancagua, Temuco y Antofagasta. El éxito del formato ha sido instantáneo, sobre todo debido a los bajos tiempos de espera y a la privacidad de las cajas, medida que eleva los niveles de seguridad.

Adicionalmente, algunos Work/Cafés se han orientado a inversiones, startups y empresas, dependiendo del contexto donde se emplazan, con ejecutivos especializados e infraestructura adecuada para la realización de actividades específicas para cada segmento.

Captación y retención de clientes

Durante el periodo, el banco sumó cerca de 260.000 nuevos clientes, gracias a acciones como:

- El lanzamiento de la cuenta Más Lucas Joven, para clientes de entre 12 y 17 años, mientras las cuentas digitales Más Lucas y Life siguen aumentando su número de aperturas.
- El crecimiento de Getnet, el negocio de adquirencia que en tres años se convirtió en la segunda fuente de comisiones para el banco. Su rápida penetración le ha permitido a Santander relacionarse de manera distinta con los comercios y captar cerca de 190.000 nuevos clientes. Hoy el banco posee más de un 40% del mercado de cuentas corrientes de empresas en Chile.
- Más alianzas de Santander Consumer con marcas y distribuidoras de automóviles, nuevos y usados, que en 2024 hicieron posible ampliar su oferta de financiamiento.
- Altos niveles de satisfacción neta de clientes, un factor esencial para retener a los ya existentes. En 2024 el banco obtuvo el primer lugar de la industria en la medición anual de NPS en personas naturales.¹²



¹² Net Promoter Score, indicador que mide la lealtad y satisfacción de los clientes de una empresa. Se calcula a partir de una encuesta donde se pregunta sobre la probabilidad de recomendar la empresa a otros. La puntuación se informa en un número que va de 0 (nada probable) a 10 (sumamente probable). Las respuestas se clasifican en tres categorías: promotores (9-10), pasivos (7-8) y detractores (0-6). El cálculo es a septiembre de 2024.



Las ventajas de Gravity

El core o núcleo bancario es el componente más importante de la infraestructura tecnológica de un banco, donde se procesan las principales transacciones financieras, como transferencias, depósitos y préstamos. Tradicionalmente se aloja en servidores *mainframe* localizados en data centers y usan códigos cerrados de programación que se crearon hace varias décadas. Si bien por años los antiguos núcleos proporcionaron seguridad y solidez a la industria bancaria, son poco flexibles, lo que dificulta su crecimiento y adaptación a nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial.

Santander se convirtió en uno de los primeros grandes bancos en el mundo en cambiar su antiguo core por uno digital alojado en una nube privada. Para el traslado, se desarrolló internamente el *software* Gravity, tecnología en la que además se basó Google Cloud para el lanzamiento de su producto Dual Run.

El cambio trae aparejada una serie de ventajas, como un acceso más simple y rápido a los datos. Al ser una arquitectura abierta, además permite enriquecer el ecosistema de desarrolladores y proveedores, lo cual redundando en un menor tiempo para el lanzamiento de nuevos productos, funcionalidades y actualizaciones. En el caso de Chile, también disminuye la latencia, ya que los servidores del antiguo core están en Europa, mientras que el nuevo se ubica en un sitio en Brasil. Asimismo, Santander Chile ha reducido el consumo de energía de su infraestructura tecnológica en un 70%, lo que contribuye a sus objetivos de banca responsable. Finalmente, todo esto ayuda a que el banco proporcione la mejor experiencia a sus clientes, manteniendo sus altos niveles de seguridad de datos y activos.

Banco Santander Chile y su filial Santander Consumer completaron la migración a la nube con Gravity entre 2024 y los primeros días de 2025.

Especialización

| Valor agregado para empresas | Productos transaccionales y FX | Asesorías |
|---|---|---|
| <p>Banca Empresas abrió una nueva categoría de especialización: minería. La medida incluye la creación de equipos expertos en esta industria, sobre todo en empresas de la mediana minería y en los proveedores del sector.</p> | <p>Se siguió avanzando con fuerza en la estrategia de mejorar los productos de banca transaccional, tipo de cambio y comercio exterior, con el lanzamiento de nuevas plataformas digitales para compra y venta de monedas extranjeras y envío de remesas.</p> | <p>Durante el año, continuó aumentando el número de clientes de Santander Private Banking y de Santander Asset Management, que se ha posicionado como la gestora de inversiones más premiada del país. El crecimiento de ambas unidades de negocio responde a medidas como la inauguración del Work/Café orientado a inversiones, donde periódicamente se organizan charlas y talleres abiertos para todo público, y también, al lanzamiento del Modelo Triple A (Asset Allocation Adviser), un equipo de la división de Wealth Management & Insurance que presta asesoría a clientes de Retail & Commercial Banking, especialmente a aquellos del segmento Select. Asimismo, Santander Asset Management siguió diseñando productos más específicos para los distintos segmentos que atiende Santander Chile, como Banca Empresas. En la gestora de inversiones incluso se creó un equipo dedicado exclusivamente a abordar a ese grupo de clientes, cuyo ciclo de inversiones suele ser más corto.</p> |

Innovación

El motor del desarrollo de una cultura innovadora al interior del banco es el poder creativo de los colaboradores desde donde se abordan y materializan las ideas para mejorar los procesos, los productos y servicios. Para esto, el banco provee a los equipos de desarrollos y herramientas tecnológicas, así como de alianzas que impulsan cambios en la industria. El resultado es un modelo de negocio constantemente renovado dentro del cual se han diseñado, implementado y mejorado procesos especializados, generando habilidades para la toma rápida de decisiones en el presente, así como para la evaluación, priorización y asignación de recursos para experimentar y desarrollar proyectos a futuro.

Entre los proyectos en curso donde se focalizan las iniciativas de innovación se encuentra la implementación del nuevo edificio corporativo - "Campus Santander"- y el desafío de convertirlo en un referente en sostenibilidad ambiental y ecoeficiencia

operacional; la transformación de sucursales al modelo de Work/ Cafés; y la implementación de iniciativas de Tecnología y Operaciones para apoyar la estrategia del banco.



RESULTADOS



Entorno económico

Economía mundial

El año 2024 se caracterizó por una economía mundial resiliente, aunque con desempeños regionales mixtos, en un contexto de condiciones financieras globales estrechas que reflejaron las políticas monetarias cautelosas adoptadas por las principales economías del mundo.

En este escenario, hubo una moderación de la inflación que se logró sin grandes costos en términos de actividad económica, aunque con avances desiguales hacia los objetivos de los principales bancos centrales. En Estados Unidos, la inflación exhibió una convergencia lenta, permaneciendo sobre un 2% debido a la persistencia de componentes subyacentes, con un mercado laboral resiliente y una actividad que sorprendía al alza. En la Zona Euro, la convergencia inflacionaria le ha permitido al Banco Central Europeo adoptar una posición más flexible.

El crecimiento económico global mostró señales mixtas. Estados Unidos destacó con una expansión de 2,8% impulsada por el aumento de los salarios reales gracias a la moderación de la inflación, la mayor inmigración, el incremento de la productividad y una política fiscal expansiva, mientras que la Zona Euro tuvo un crecimiento moderado, influenciado por los conflictos geopolíticos que rodean al territorio europeo y una demanda interna que aún no recupera el dinamismo. China continuó enfrentando desafíos importantes en su sector inmobiliario y sus estímulos económicos habrían tenido un impacto limitado en la

economía, que creció 5% en 2024. En conjunto, el PIB mundial habría crecido un 3,2% en 2024.

Para 2025, estimamos que la actividad económica tendrá un crecimiento similar, pero las políticas de la nueva administración en Estados Unidos —que podrían incluir proteccionismo, restricciones migratorias y mayor estímulo fiscal— agregan incertidumbre, lo que prolongaría la inflación, con la consiguiente mantención de tasas de interés altas por más tiempo y un dólar más fuerte a nivel global.

Contexto local

En 2024 Chile retomó el crecimiento, siendo la demanda externa el principal factor, con un aumento de las exportaciones de bienes y servicios, especialmente cobre, litio, cerezas y turismo receptivo. El consumo privado mostró un desempeño más débil que lo previsto, creciendo solo 1% acumulado al tercer trimestre de 2024, afectado por un escenario financiero estrecho y un empleo que se mantuvo plano desde mediados de año. En cuanto a la inversión, esta repuntó durante 2024 gracias al componente de maquinaria y equipos, que creció un 7,2% a/a acumulado al tercer trimestre, pero la construcción sigue rezagada, afectada por las elevadas tasas de interés de largo plazo. Con todo, el nivel de actividad en 2024 fue de un 2,6% respecto al año previo.

Por su parte, la inflación, que comenzó el año con una fuerte baja y cercana a la meta del Banco Central, repuntó hacia finales de 2024 producto del descongelamiento de las tarifas eléctricas y el mayor tipo de cambio. El IPC cerró 2024 con una variación anual de 4,5%. Así, el Banco Central continuó con el proceso de normalización monetaria, acumulando una reducción de 325 pb en el año y cerrando la tasa en 5%, aún por sobre el nivel neutral, pero ya más cerca de este.

Para 2025, estimamos que la inflación continuará elevándose en el corto plazo para ubicarse en torno al 5%, afectada aún por el incremento en las tarifas eléctricas y un peso depreciado, antes de iniciar una rápida convergencia en la segunda mitad del año para cerrar en 3,8% y acercarse a 3% a comienzos de 2026. En este contexto, esperamos que el Banco Central pause los recortes en la primera parte del año, con la posibilidad de un recorte en la

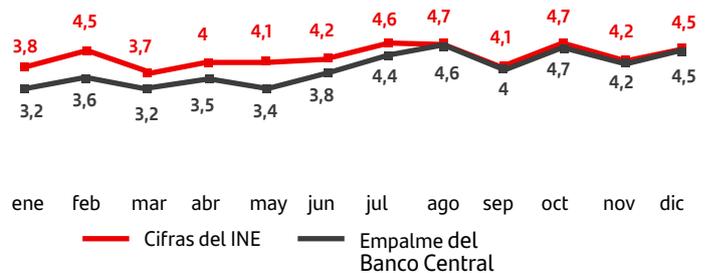
segunda mitad del año. En 2026 estimamos que se convergerá hacia la tasa neutral de 4,25%.

Por el lado del crecimiento de la economía, para 2025 proyectamos un alza del PIB de 2,4%, beneficiado por la recuperación de la demanda interna. Este año, el crecimiento estará dado principalmente por un fuerte incremento de los grandes proyectos de inversión programados por el sector minero, el impacto positivo sobre el consumo privado derivado de un mayor empleo, el continuo dinamismo de las exportaciones, tanto de bienes como de servicios, y unas condiciones financieras más holgadas que los años previos. Para 2026, se proyecta que la economía se mantendrá creciendo en torno a su tendencia, con una expansión de 2,2%.



IPC variación anual 2024 (%)

Fuente / Banco Central



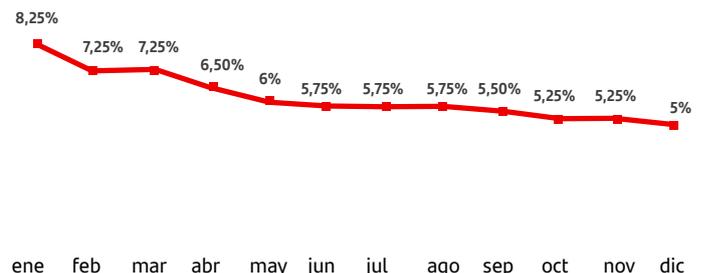
Dolar observado (cierre mes) 2024

Fuente / Banco Central



TPM 2024

Fuente / Banco Central



Resultados del ejercicio

La utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales de Banco Santander Chile al cierre de 2024 totalizó 857.623 millones de pesos (4,55 pesos por acción y 1,83 dólar por ADR), un aumento de 72,8% respecto al mismo periodo del año anterior debido al crecimiento de las principales líneas de ingresos del banco. Los operacionales aumentaron un 34,5% a/a, impulsados por un mayor margen de intereses y reajustes.

Los ingresos por intereses y reajustes netos (NII por su sigla en inglés) acumulados al 31 de diciembre de 2024 se incrementaron en un 62,1% respecto al mismo periodo de 2023, principalmente producto de menores gastos por intereses debido al efecto de la menor tasa de política monetaria (TPM) en el costo de fondeo, que cayó desde un 6,8% a un 4,7% en los últimos doce meses.

El banco tiene una menor duración de los pasivos que devengan intereses que de los activos que devengan intereses, por lo que sus pasivos reconocen el cambio en los precios de forma más rápida que los activos. Luego de la rápida alza de la TPM que comenzó a mediados de 2021 y continuó en 2022, el Banco Central empezó a disminuirla en julio de 2023 con cinco recortes sucesivos que la llevaron desde un máximo de 11,25% hasta 8,25% en diciembre de 2023 y luego a 5,0% en diciembre de 2024. Esto ha producido una rápida recuperación en el ingreso neto de intereses, que aumentaron un 102,7% a/a.

Por otro lado, los ingresos netos por reajustes disminuyeron un 17,3% entre diciembre de 2024 y el mismo mes de 2023, dado que la variación de la UF fue de 4,4% en 2024, menor a la variación de un 4,8% que experimentó en 2023.

El gasto por provisiones por riesgo de crédito alcanzó los 525.831 millones de pesos en el periodo de 12 meses finalizado el 31 de diciembre de 2024, un aumento de 11,0% con respecto al mismo periodo de 2023 y, en la misma línea, el costo del crédito pasó de 1,20% al 31 de diciembre de 2023 a 1,29% al 31 de diciembre de 2024. El aumento en el gasto de provisión refleja el comportamiento de los clientes del banco en el actual estado de la economía y del mercado laboral, donde la morosidad es superior a los niveles que veíamos antes de la pandemia. Además, esta línea incorpora un gasto *one-timer* de provisiones reconocido en julio, relacionado con un ajuste al modelo de valorización de

los colaterales de la cartera comercial por unos 18.000 millones de pesos a solicitud de la CMF luego de su revisión.

Las comisiones netas aumentaron 8,8% en los doce meses terminados el 31 de diciembre de 2024 producto del aumento de clientes y un mayor uso de productos. Con esto, el ratio de recurrencia (comisiones netas totales divididos por gastos de apoyo estructurales) aumentó desde 57,4% acumulado a diciembre 2023 hasta 60,3% acumulado a diciembre 2024, demostrando que más de la mitad de los gastos del banco se financia con las comisiones generadas por sus clientes.

El índice de eficiencia de Santander Chile alcanzó 39,0% al 31 de diciembre de 2024, mejor que el 46,6% del mismo periodo anterior. Los gastos de apoyo estructurales (que consideran las líneas de remuneraciones, administración y amortización) crecieron un 3,5% a/a, por debajo de la inflación, y en línea con lo esperado. El total de gastos operativos tuvo un alza interanual de 12,4%, impulsada por la línea "otros gastos operacionales", que considera una provisión para la reestructuración de la red de sucursales y su transformación en Work/Cafés, así como los avances en banca digital.

Con todo, el ROAE y el ROAA alcanzaron un 20,2% y 1,2% respectivamente en 2024, una fuerte recuperación en comparación al año anterior, lo que posiciona nuevamente al banco entre los más rentables y eficientes de la industria¹³.



¹³ Más detalles del desempeño de Santander Chile durante 2024 en los informes financieros de comentarios de la gerencia, que se publican trimestralmente y están disponibles en: <https://santander.cl/gcs-web.com/es/reportes-trimestrales>

Información financiera

| Balance (\$ millones) | Diciembre 2024 | Diciembre 2023 | Variación (%) |
|---|------------------|------------------|---------------|
| Activos totales | 68.458.933 | 70.857.888 | (3,4%) |
| Préstamos brutos totales ¹⁴ | 41.323.844 | 40.811.886 | 1,3% |
| Depósitos a la vista | 14.260.609 | 13.537.826 | 5,3% |
| Depósitos a plazo | 17.098.625 | 16.137.942 | 6,0% |
| Patrimonio atribuible a propietarios del banco | 4.292.440 | 4.367.158 | (1,7%) |

| Resultados acumulados (\$ millones) | Diciembre de 2024 | Diciembre de 2023 | Variación (%) |
|--|-------------------|-------------------|---------------|
| Ingreso neto por intereses y reajustes | 1.818.303 | 1.121.438 | 62,1% |
| Ingreso neto por comisiones | 547.066 | 502.640 | 8,8% |
| Resultado financiero neto | 247.328 | 300.239 | (17,6%) |
| Total ingresos operacionales ¹⁵ | 2.622.870 | 1.950.445 | 34,5% |
| Gastos operacionales ¹⁶ | (1.022.719) | (909.698) | 12,4% |
| Resultado operacional antes de pérdidas crediticias | 1.600.151 | 1.040.747 | 53,8% |
| Gasto por pérdidas crediticias | (525.831) | (473.592) | 11,0% |
| Resultado operacional antes de impuestos | 1.074.320 | 567.155 | 89,4% |
| Utilidad neta atribuible a propietarios del banco | 857.623 | 496.404 | 72,8% |

| Rentabilidad y eficiencia | Diciembre de 2024 | Diciembre de 2023 | Variación pb |
|---|-------------------|-------------------|--------------|
| Margen interés neto (MIN) ¹⁷ | 3,6% | 2,2% | 140 |
| Recurrencia ¹⁸ | 60,3% | 55,3% | 297 |
| Ratio de eficiencia ¹⁹ | 39,0% | 46,6% | (760) |
| Retorno sobre patrimonio promedio²⁰ | 20,2% | 11,9% | 822 |
| Retorno sobre activos promedios²¹ | 1,2% | 0,7% | 52 |
| Retorno sobre activos ponderados por riesgo (APR)²² | 2,1% | 1,3% | 85 |

| Ratios de calidad de activo (%) | Diciembre de 2024 | Diciembre de 2023 | Variación pb |
|---|-------------------|-------------------|--------------|
| Ratio de morosidad ²³ | 3,2% | 2,3% | 90 |
| Ratio de cobertura de morosidad ²⁴ | 115,4% | 157,3% | (4.190) |
| Costo de crédito ²⁵ | 1,3% | 1,2% | (9) |

| Indicadores de capital | Diciembre de 2024 | Diciembre de 2023 | Variación |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------|
| Activos ponderados por riesgo | 40.812.824 | 39.552.228 | 3,2% |
| Capital básico | 4.268.408 | 4.397.881 | (2,9%) |
| Patrimonio efectivo | 6.961.316 | 6.978.732 | (0,2%) |
| Ratio de capital básico ²⁶ | 10,5% | 11,1% | (66) |
| Ratio de Tier I ²⁷ | 12,2% | 12,7% | (50) |
| Ratio de Tier II ²⁸ | 4,9% | 5,0% | (9) |
| Ratio BIS ²⁹ | 17,1% | 17,6% | (54) |

| Capitalización de mercado (acumulado) | Diciembre de 2024 | Diciembre de 2023 | Variación (%) |
|--|-------------------|-------------------|---------------|
| Utilidad neta por acción (\$) | 4,55 | 2,63 | 73,0% |
| Utilidad neta por ADR (USD) | 1,83 | 1,20 | 52,5% |
| Precio de acción (\$ por acción) | 47,3 | 43 | 10,0% |
| Precio de ADR (USD por ADR) | 18,8 | 19,49 | (3,5%) |
| Capitalización de mercado (USD millones) | 8.711 | 9.182 | (5,1%) |
| Cantidad de acciones (millones) | 188.446 | 188.446 | 0,0% |
| ADR (millones) ³⁰ | 471 | 471 | 0,0% |

¹⁴ Préstamos a costo amortizado (incluyendo adeudado por bancos).

¹⁵ Total ingresos operacionales: Ingresos netos de intereses + ingresos netos de reajustes + ingresos netos de comisiones + resultado financiero neto + resultado por inversiones en sociedades + resultado de activos no corrientes y grupos enajenables para la venta no admisibles como operaciones discontinuadas + otros ingresos operacionales.

¹⁶ Gastos operativos: Gastos por obligaciones de beneficios a empleados + gastos de administración + depreciación y amortización + otros gastos operacionales + deterioro de activos no financieros.

¹⁷ MIN: Ingresos netos por intereses y reajustes anualizados divididos por los activos que generan intereses.

¹⁸ Recurrencia: comisiones netas dividido por gastos operativos estructurales (excluyendo otros gastos operativos).

¹⁹ Ratio de eficiencia: gastos operativos incluyendo deterioro y otros gastos operativos divididos por ingresos operativos.

²⁰ Utilidad neta atribuible a propietarios del banco acumulada y anualizada dividida por el promedio anual del patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales.

²¹ Utilidad neta atribuible a propietarios del banco acumulada dividida por el promedio anual de activos totales.

²² Utilidad neta atribuible a propietarios del banco acumulada dividida por activos ponderados por riesgo.

²³ Capital + interés futuro de todos los préstamos con un plazo de 90 días o más de vencimiento dividido por el total de préstamos.

²⁴ Total de provisiones por riesgo de crédito dividido por capital + intereses futuros de todos los préstamos con una cuota de 90 días o más vencidos. Ajustado para incluir provisiones adicionales de \$ 293.000 millones y \$ 6.000 millones exigidos por el regulador.

²⁵ Gasto de provisiones anualizado dividido por el promedio de préstamos totales.

²⁶ Capital básico dividido por activos ponderados por riesgo, según definiciones de BIS III de la CMF.

²⁷ Capital Tier I dividido por activos ponderados por riesgo, según definiciones de BIS III de la CMF.

²⁸ Capital Tier II dividido por activos ponderados por riesgo, según definiciones de BIS III de la CMF.

²⁹ Capital regulatorio dividido por activos ponderados por riesgo, según definiciones de BIS III de la CMF.

³⁰ 1 ADR = 400 acciones.

Préstamos

Los préstamos totales aumentaron un 1,3% en 2024, variación que fue liderada por los créditos de consumo, que crecieron un 5,6%. En específico, los créditos de Santander Consumer (préstamos para compra de vehículos) y las tarjetas de crédito tuvieron un aumento interanual de 13,7% y 14,1% respectivamente.

Los créditos hipotecarios también crecieron, aunque en niveles bajos, mientras el menor dinamismo en la economía, junto con efectos de tipo de cambio, se tradujo en contracciones en la

cartera comercial. Además, durante el segundo trimestre de 2024, se determinó la exclusión de Bansa S.A. en la consolidación del banco, pasando a pertenecer a otra entidad de Grupo Santander. La actividad principal de Bansa es el financiamiento de líneas de inventario *revolving* de concesionarios automotrices y alcanzaba los 224.000 millones de pesos en préstamos comerciales antes de ser excluida de la consolidación del banco (aproximadamente un 0,5% de la cartera total).

| COLOCACIONES POR SEGMENTOS | | | |
|---|-------------------|-------------------|----------------|
| (\$ millones) | Diciembre 2024 | Diciembre 2023 | Dic-24/ Dic-23 |
| Consumo | 5.911.638 | 5.598.350 | 5,6% |
| Santander Consumer (préstamos de autos) | 1.016.271 | 893.631 | 13,7% |
| Tarjeta de crédito | 1.980.680 | 1.735.788 | 14,1% |
| Consumo cuota | 2.914.686 | 2.968.931 | (1,8%) |
| Hipotecario | 17.559.769 | 17.073.439 | 2,8% |
| Comercial | 17.821.154 | 18.071.657 | (1,4%) |
| Interbancario | 31.283 | 68.440 | (54,3%) |
| Total ³¹ | 41.323.844 | 40.811.886 | 1,3% |

Las colocaciones de banca retail crecieron un 2,8% en el año, empujadas por el crecimiento de los préstamos de consumo e hipotecarios.

Las colocaciones de Wealth Management & Insurance aumentaron un 12,2% en 2024 producto de una mayor demanda por préstamos comerciales, tarjetas de crédito e hipotecarios.

La cartera de colocaciones del segmento BEI experimentaron un crecimiento leve de 0,3% debido a un repunte en el último trimestre del año producto de la depreciación del tipo de cambio, lo que aumentó el monto en pesos de préstamos denominados en dólares, principalmente a los clientes importadores y exportadores.

Las colocaciones de CIB disminuyeron un 25,5% en comparación al año anterior en parte por la aplicación del modelo de generar para distribuir, sumado a una actividad económica ralentizada.

| PRÉSTAMOS POR UNIDAD DE NEGOCIO ³² | | | |
|---|-------------------|-------------------|----------------|
| (\$ millones) | Diciembre 2024 | Diciembre 2023 | Dic-24/ Dic-23 |
| Banca Retail ³³ | 31.942.515 | 31.072.731 | 2,8% |
| Wealth Management & Insurance | 818.155 | 729.012 | 12,2% |
| Banca de Empresas e Institucional (BEI) | 6.044.799 | 6.026.504 | 0,3% |
| Corporate & Investment Banking (CIB) | 2.301.491 | 3.089.036 | (25,5%) |
| Otros ³⁴ | 216.884 | (105.397) | (305,8%) |
| Total | 41.323.844 | 40.811.886 | 1,3% |

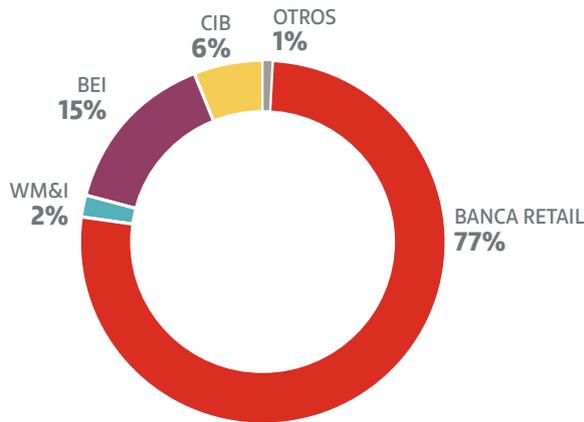
³¹ Total de préstamos brutos de provisiones a costo amortizado.

³² Los clientes incluidos en cada segmento de negocio son revisados constantemente y reclasificados si un cliente no cumple con el criterio del segmento. Por lo tanto, variaciones de volúmenes de negocio y resultados pueden reflejar tendencias de negocios y efectos de migración de clientes.

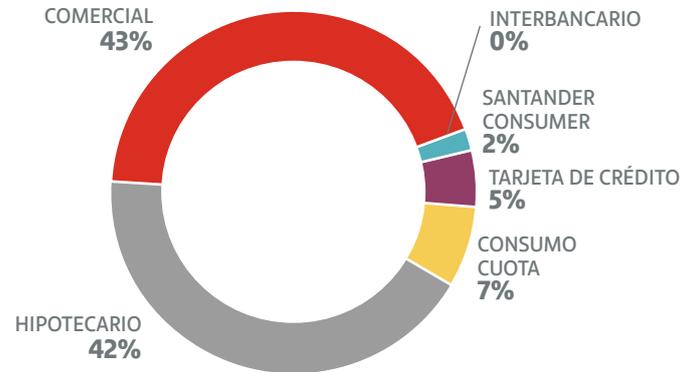
³³ Incluye préstamos de consumo, hipotecario y otros préstamos comerciales a individuos y empresas (pymes) a costo amortizado. Ver Nota 13 de los estados financieros.

³⁴ Incluye otros préstamos no segmentados.

Préstamos por segmentos



Préstamos por producto



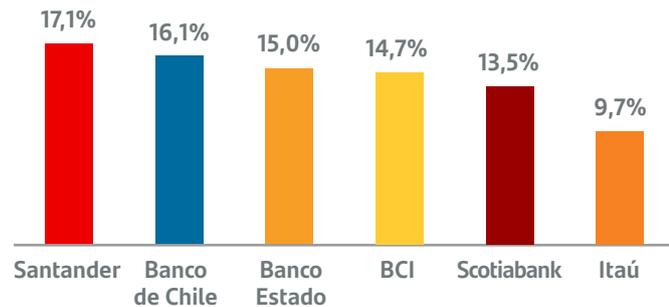
Por otra parte, la cuota de mercado en colocaciones totales alcanzó 17,1%, con lo cual el banco mantuvo una sólida posición como líder en Chile.

CUOTA DE MERCADO TOTAL Y POR PRODUCTO A DICIEMBRE DE 2024

| | Santander | Banco de Chile | Banco Estado | BCI | Scotiabank | Itaú |
|------------------|-----------|----------------|--------------|-------|------------|-------|
| Créditos totales | 17,1% | 16,1% | 15,0% | 14,7% | 13,5% | 9,7% |
| Consumo | 19,9% | 18,6% | 9,0% | 10,6% | 14,7% | 8,4% |
| Vivienda | 20,6% | 15,5% | 19,0% | 13,2% | 16,6% | 8,4% |
| Comerciales | 14,1% | 15,9% | 13,7% | 16,7% | 11,2% | 10,8% |

Mercado de Chile: Excluye participación de filiales y sucursales en el exterior de BCI e Itaú.

Cuota de mercado de total de colocaciones



Fondos a clientes

| (\$ millones) | Diciembre 2024 | Diciembre 2023 | Dic-24/ Dic-23 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Depósitos a la vista | 14.260.609 | 13.537.826 | 5,3% |
| Depósitos a plazo | 17.098.625 | 16.137.942 | 6,0% |
| Depósitos totales | 31.359.234 | 29.675.768 | 5,7% |
| Corretaje de fondos mutuos ³⁶ | 13.587.869 | 10.247.039 | 32,6% |
| Total fondos de clientes | 44.947.103 | 39.922.807 | 12,6% |
| Bonos ³⁷ | 10.737.354 | 10.423.705 | 3,0% |
| Líneas del Banco Central | - | 6.048.867 | (100,0%) |

³⁶ Santander Chile es corredor exclusivo para los fondos mutuos administrados por Santander Asset Management S.A. Administradora General de Fondos, una subsidiaria de SAM Investment Holdings Limited.

³⁷ Incluye instrumentos financieros de capital regulatorio (AT1 y Tier 2).

PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN DEPÓSITOS A DICIEMBRE DE 2024

| | Santander | Banco de Chile | Banco Estado | BCI | Scotiabank | Itaú |
|-------------------|-----------|----------------|--------------|-------|------------|-------|
| Depósitos totales | 17,2% | 15,6% | 18,9% | 15,1% | 10,3% | 9,1% |
| Vista | 20,3% | 20,4% | 21,2% | 15,3% | 8,0% | 6,1% |
| Plazo | 15,3% | 12,7% | 17,4% | 15,0% | 11,7% | 10,9% |

Mercado de Chile excluye participación de filiales y sucursales en el exterior de BCI e Itaú.

22,8%
de participación
del total de cuentas
corrientes

39,5%
cuota de mercado de
cuentas corrientes en
dólares

La principal fuente de financiamiento de Santander Chile corresponde a los depósitos de clientes (depósitos a la vista y depósitos a plazo), los que representan un 49% del total de sus pasivos.

En 2024 los depósitos totales del banco aumentaron un 5,7%, impulsados por los depósitos a plazo fijo, que se incrementaron en un 6,0%, y los depósitos a la vista, que crecieron un 5,3% durante el año.

La división de Finanzas es la encargada de gestionar las otras fuentes de financiamiento del banco, principalmente la emisión de bonos y las líneas bancarias. El crecimiento de su cartera hipotecaria en general impulsa la estrategia de emitir pasivos de largo plazo para hacer coincidir los plazos de los activos con los de los pasivos. El banco fue dinámico en las emisiones de deuda durante 2024, buscando fuentes de fondeo eficientes y atractivas. Con eso, los bonos aumentaron un 3,0% durante el ejercicio. En total, el banco colocó bonos por 21,3 millones de UF, 145.550 millones de pesos y 225 millones de francos suizos en 2024.

En enero de 2024, Santander Chile regresó al mercado internacional con la exitosa emisión de un bono por 225 millones de francos suizos (equivalente a 263 millones de dólares) a un plazo de tres años, logrando un *spread* de 125 puntos básicos sobre la tasa de referencia, lo que equivale a un cupón de 2,445%. Los resultados de esta transacción reflejan el gran interés y demanda por parte de los inversionistas, convirtiéndose en la tercera colocación más grande de un emisor chileno en este mercado. Las dos anteriores también pertenecen a Banco Santander, por 250 millones de francos suizos en 2010 y por 300 millones de francos suizos en 2014.

Esta nueva operación corrobora la excelente recepción de Santander Chile en los mercados internacionales, sobre todo considerando que no había emitido nuevos bonos en este mercado desde 2021. Gracias a este reciente instrumento, la posición del banco en el mercado de francos suizos es de alrededor de 900 millones en esa moneda (cerca de 1.000 millones de dólares), con lo que se consolida como el segundo más relevante dentro de la estrategia de diversificación del financiamiento de la entidad, alcanzando alrededor de un 25% del total de la deuda extranjera.

Todo lo anterior mantiene al banco bien posicionado para futuros crecimientos de cartera sin mayores necesidades de financiamiento en los próximos años.



Patrimonio

El patrimonio total alcanzó 4.396.834 millones de pesos al 31 de diciembre de 2024, una disminución de 2,1% respecto al año anterior, debido a una mayor provisión de pago de dividendos del 70%, en comparación a un 30% en 2023, que corresponde al mínimo regulatorio. En la junta ordinaria de accionistas que se efectuó el 17 de abril de 2024, se le otorgó al Directorio la facultad

de aumentar el porcentaje de provisión de dividendos en 2024 por sobre el mínimo regulatorio. Por eso, en sesión de septiembre 2024, el Directorio acordó subir dicha provisión al 70%, de acuerdo con su visión de las expectativas de resultados del banco para el año. Con esto, el ratio de capital refleja una provisión de dividendos en línea con lo pagado históricamente.

| (\$ millones) | Diciembre 2024 | Diciembre 2023 | Dic-24/ Dic-23 |
|--|------------------|------------------|----------------|
| Capital | 891.303 | 891.303 | 0,0% |
| Reservas | 3.232.505 | 3.115.239 | 3,8% |
| Cuentas de valoración | (107.174) | (5.242) | 1944,5% |
| Utilidades retenidas de periodos anteriores | 24.324 | 23.487 | 3,6% |
| Utilidad del periodo | 857.623 | 496.404 | 72,8% |
| Provisión para dividendos, pago de intereses y reapreciación de instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos | (606.141) | (154.033) | 293,5% |
| Patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales | 4.292.440 | 4.367.158 | (1,7%) |
| Interés no controlador | 104.394 | 124.735 | (16,3%) |
| Total patrimonio | 4.396.834 | 4.491.893 | (2,1%) |

Gestión del riesgo sistémico

[SASB FN-CB-550a.2, FN-IB-550a.2]

Desde 2021, el sistema financiero comenzó a transitar hacia Basilea III, proceso que terminará en diciembre de 2025. El mínimo de capital regulatorio exigido toma en consideración los activos ponderados por riesgo, que ahora incluyen riesgo de crédito, de mercado y operacional, como también otros riesgos considerados en el Pilar II (riesgo de concentración y riesgo de mercado en el libro de banca). Este mínimo aumenta en línea con el tamaño, la complejidad y la solvencia del banco y con la evaluación por parte de la CMF sobre el manejo de capital de cada entidad. Bajo esta

nueva normativa, a diciembre 2024 el índice de capital básico de Santander Chile (patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales del banco sobre activos ponderados por riesgo) terminó en 10,5% y el ratio de Basilea se ubicó en 17,1%.

Estos indicadores de solvencia del banco están sobre lo actualmente exigido en Chile y reflejan una estrategia de uso eficiente del capital, que se asigna a operaciones con alta rentabilidad con relación a su consumo.

| | 2024 | 2023 | Variación |
|---|------------|------------|-----------|
| Capital básico (\$ millones) | 4.268.409 | 4.397.881 | (2,9%) |
| AT1 (\$ millones) | 693.382 | 608.721 | 13,9% |
| Tier I (\$ millones) | 4.961.791 | 5.066.602 | (0,9%) |
| Tier II (\$ millones) | 1.999.525 | 1.972.130 | 1,4% |
| Capital regulatorio (\$ millones) | 6.961.316 | 6.978.732 | (0,2%) |
| Activos ponderados por riesgo de mercado (\$ millones) | 5.967.201 | 4.793.740 | 24,5% |
| Activos ponderados por riesgo operacional (\$ millones) | 4.923.679 | 4.424.739 | 11,3% |
| Activos ponderados por riesgo de crédito (\$ millones) | 29.921.944 | 30.333.749 | (1,4%) |
| Activos ponderados por riesgo (\$ millones) | 40.812.824 | 39.552.228 | 3,2% |
| Ratio capital básico (CET1) | 10,5% | 11,1% | (66 pb) |
| Ratio Tier I | 12,2% | 12,7% | (50 pb) |
| Ratio Tier II | 4,9% | 5,0% | (9 pb) |
| BIS ratio | 17,1% | 17,6% | (54 pb) |
| Apalancamiento | 6,9% | 6,7% | 24pb |



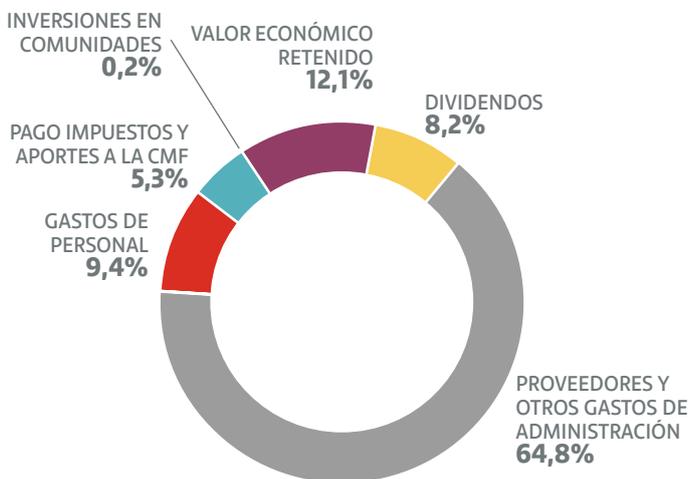
Valor económico generado y distribuido

[GRI 201-1]

El valor económico generado en 2024 por Banco Santander Chile fue de 4.258.581 millones de pesos. Un 12% de este monto es valor retenido, 8% se destina al pago de inversionistas de capital, 9% al pago de sueldos y beneficios de colaboradores, 65% a gastos operacionales, 5% a pago de impuestos al Estado y aporte a la CMF y 0,2% a aportes a la comunidad.

| (\$ millones) | Diciembre 2024 | Diciembre 2023 |
|---|----------------|----------------|
| Valor económico directo generado | 4.258.814 | 4.727.767 |
| Valor económico retenido | 517.026 | 25.623 |
| Valor económico distribuido | 3.741.788 | 4.702.144 |
| Pago a proveedores y otros gastos de administración | (2.761.622) | (3.725.586) |
| Pago a colaboradores | 398.586 | 412.116 |
| Dividendos | 347.483 | 485.191 |
| Impuestos por beneficios contabilizados | 209.811 | 56.341 |
| Aporte CMF (ex SBIF) | 17.414 | 16.508 |
| Inversión en programas con comunidades | 6.873 | 6.402 |

Valor económico generado y distribuido



Accionistas e inversionistas

[NCG 461/519 2.3.4.ii, 2.3.4.iii]

Evolución de la acción

La acción de Santander Chile es una de las más transadas a nivel nacional, considerando las transacciones en la Bolsa de Comercio de Santiago y en el NYSE.



| Indicadores bursátiles | 2024 | 2023 | 2022 | Var. % 23/24 |
|--|----------|----------|----------|--------------|
| Precio acción (\$) | 47,30 | 43,00 | 33,95 | 0.10 |
| Precio máximo acción (\$) | 49,65 | 44,80 | 45,43 | 0.11 |
| Precio mínimo acción (\$) | 39,02 | 31,59 | 32,82 | 0.24 |
| Precio ADR (US\$) | 18,78 | 19,49 | 15,84 | -0.04 |
| Precio máximo ADR (\$) | 21,25 | 21,58 | 22,72 | -0.02 |
| Precio mínimo ADR (\$) | 17,88 | 15,33 | 13,51 | 0.17 |
| Acciones (millones) | 188.466 | 188.466 | 188.466 | 0.00 |
| Ratio ADR | 400 | 400 | 400 | 0.00 |
| Utilidad por acción (\$) | 4,55 | 2,63 | 4,29 | 0.73 |
| Utilidad por ADR (US\$) | 1,83 | 2,02 | 2,01 | -0.09 |
| Dividendo por acción (\$) | 1,84 | 2,57 | 2,47 | -0.28 |
| Dividendo por ADR (US\$) | 1,28 | 1,21 | 1,15 | 0.06 |
| Política de dividendos (%) | 70 | 60 | 60 | 0.17 |
| Precio bolsa / utilidad por acción (veces) | 11,65 | 19,21 | 7,91 | -0.39 |
| Precio bolsa / valor libro (veces) | 2,06 | 1,88 | 1,52 | 0.10 |
| Patrimonio bursátil (MMUS\$) | 8.710,92 | 9.182,04 | 7.462,47 | -0.05 |
| Volumen promedio diario (MMUS\$) | 7,65 | 10,29 | 14,55 | -0.26 |
| Retorno total (incluido dividendos) en pesos | 14,71% | 35,84% | 5,06% | -0.59 |
| Retorno total (incluido dividendos) en dólares | 0,53% | 30,92% | 2,61% | -0.98 |

TRANSACCIONES DE LA BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO EN 2024

| Trimestre | Transacciones | | Precio de la acción | | | Presencia bursátil (%) |
|--------------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| | Nº de acciones transadas | Monto total transado (US\$) | Precio mínimo (\$) | Precio máximo (\$) | Precio promedio (\$) | |
| I | 3.645.075.978 | 176.479.103 | 42,00 | 48,93 | 45,46 | 26,30% |
| II | 6.960.229.236 | 331.282.942 | 42,30 | 49,65 | 44,65 | 26,50% |
| III | 4.521.824.011 | 226.734.435 | 43,95 | 48,50 | 46,78 | 26,70% |
| IV | 3.075.931.582 | 151.219.312 | 45,25 | 49,21 | 47,28 | 27,20% |
| Total anual | 18.203.060.807 | 885.715.793 | 42,00 | 49,65 | 46,05 | |

TRANSACCIONES DEL NEW YORK STOCK EXCHANGE (NYSE) EN 2024

[NCG 461/519 2.3.4.iii]

| Trimestre | Transacciones | | Precio de la acción | | | Presencia bursátil (%) |
|--------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| | N° de ADR transadas | Monto total transado (US\$) | Precio Mínimo (\$) | Precio máximo (\$) | Precio promedio (\$) | |
| I | 14.165.880 | 272.379.710 | 18,02 | 20,55 | 19,17 | 6,60% |
| II | 14.760.121 | 279.543.247 | 17,88 | 20,41 | 19,02 | 6,30% |
| III | 14.648.134 | 293.532.199 | 18,53 | 21,25 | 20,10 | 6,10% |
| IV | 13.961.489 | 274.230.292 | 18,60 | 20,88 | 19,52 | 5,60% |
| Total anual | 57.535.624 | 1.119.685.448 | 17,88 | 21,25 | 19,46 | |

10.959

Número de accionistas registrados al término de 2024

Política de dividendos

[NCG 461/519 2.3.4.ii]

La Política de Dividendos de Santander Chile se rige por la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos, que indican repartir al menos un 30% de la utilidad atribuida del ejercicio. No obstante, debido a las altas rentabilidades y buenos resultados, el banco ha distribuido dividendos mayores, que son autorizados por la Junta de Accionistas en cada ocasión.

| Tipo de dividendo | 2024 | | |
|-------------------|---------------------|--------------------------------|---|
| | Monto (\$ millones) | % de la utilidad del ejercicio | % de la utilidad acumulada de ejercicios anteriores |
| Provisorio | - | 0% | 0% |
| Definitivo | 347.483 | 70% | 0% |
| Total | 347.483 | 70% | 0% |

| | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------------------------|------|------|------|
| Dividendo pagados por acción (\$) | 2,47 | 2,57 | 1,84 |

Existe un programa para accionistas retail en el país que ofrece reinvertir los dividendos en más acciones de Santander Chile, sin gastos ni comisiones por el servicio. Además, los accionistas del banco pueden comprar y vender acciones de cualquier emisor a través del departamento de Acciones, con comisiones preferenciales.



Clasificación de riesgo

Banco Santander Chile es una de las empresas privadas con mejor clasificación de riesgo en Latinoamérica y mercados emergentes. La institución cuenta con clasificaciones de riesgo a nivel nacional, de ICR Chile y Feller Rate; e internacional, de Moody's, Standard & Poor's (S&P), JCR, HR y KBRA. Durante 2024 no hubo cambios de clasificación ni de perspectiva respecto al año anterior.

CLASIFICACIONES INTERNACIONALES

Moody's

| | |
|---------------------------------|---------|
| Depósitos bancarios | A2 |
| Baseline credit assesment (BCA) | Baa1 |
| BCA ajustado | Baa1 |
| Bonos senior | A2 |
| Commercial paper | P-1 |
| Perspectiva | Estable |

Standard & Poor's

| | |
|---|---------|
| Clasificación de largo plazo en moneda extranjera | A- |
| Clasificación de largo plazo en moneda local | A- |
| Clasificación de corto plazo en moneda extranjera | A-2 |
| Clasificación de corto plazo en moneda local | A-2 |
| Perspectiva | Estable |

JCR

| | |
|---|---------|
| Clasificación de largo plazo en moneda extranjera | A+ |
| Perspectiva | Estable |

HR

| | |
|-------------|---------|
| HR | AA- |
| Perspectiva | Estable |

KBRA

| | |
|-----------------------------|---------|
| Deuda senior no garantizada | A |
| Perspectiva | Estable |

CLASIFICACIONES NACIONALES

ICR Chile

| | |
|------------------------------|---------|
| Solvencia | AAA |
| Tendencia | Estable |
| Depósitos a corto plazo | N1+ |
| Depósitos a largo plazo | AAA |
| Letras de crédito | AAA |
| Letras de bono | AAA |
| Bonos hipotecarios | AAA |
| Bonos senior | AAA |
| Bonos subordinados | AA+ |
| Líneas de bonos subordinados | AA+ |
| Acciones | Nivel 1 |

Feller Rate

| | |
|-------------------------|---------|
| Solvencia | AAA |
| Perspectiva | Estable |
| Depósitos a corto plazo | N1+ |
| Depósitos a largo plazo | AAA |
| Letras de crédito | AAA |
| Bonos hipotecarios | AAA |
| Bonos senior | AAA |
| Bonos subordinados | AA+ |
| Acciones | Nivel 1 |

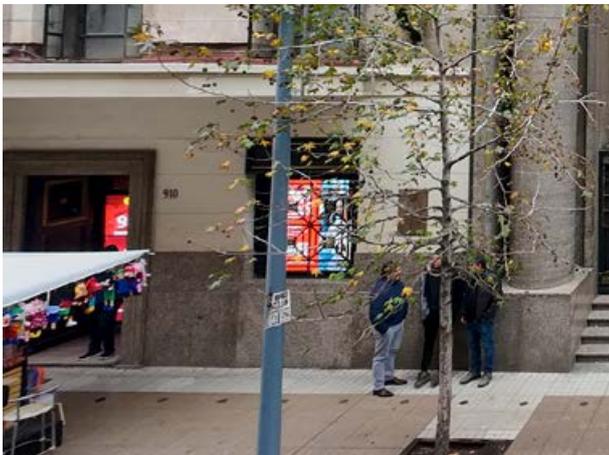


Índices de sostenibilidad

Una vez más, Santander Chile integró la edición anual del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2024 la entidad continuó liderando la industria local, destacando en los índices Emerging Markets, MILA Pacific Alliance y Chile.

Además, fue reconocido como la empresa número uno en sustentabilidad en Chile, según el ranking ALAS20 2024, que elabora MorningStar Sustainability sobre la base de la información que las empresas publican respecto a sus prácticas de desarrollo sustentable, relaciones con inversionistas e inversiones responsables.

Santander Chile también obtuvo una calificación de A en los MSCI Indexes.



Estrategia fiscal

[GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4]

La actuación de Banco Santander Chile en materia tributaria cumple los lineamientos corporativos de Grupo Santander, que exigen la adopción de buenas prácticas para prevenir y reducir tanto los riesgos fiscales como de reputación. Estas directrices están plasmadas en la estrategia fiscal del banco³⁸, que es revisada y aprobada por el comité de directores y auditoría y luego, por el propio Directorio, mientras que la gerencia de Control y Gestión Tributaria es responsable de su cumplimiento por medio de un sistema de gestión y control de riesgo fiscal.

Además de garantizar el apego a la normativa, los principios que orientan la estrategia fiscal buscan generar y aportar valor al país. En este sentido, se incorporan los estándares de fiscalidad internacional propuestos por la OCDE, entre los que destacan las acciones que componen el proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting). Su objetivo es evitar lagunas o mecanismos indeseados entre los distintos sistemas tributarios nacionales, para que así las bases imponibles no se erosionen.

Principios de la estrategia fiscal:

1. Colaborar con el Servicio de Impuestos Internos y facilitar información que sea exigible.
2. Asegurar la transparencia, evitando la utilización de estructuras de carácter opaco.
3. Cumplir las normas sobre precios de transferencia y proporcionar a los clientes la información fiscal pertinente sobre los productos y servicios contratados con la mayor antelación posible.

Gobernanza y funcionamiento de la estrategia fiscal

Grupo Santander cuenta con una robustecida gobernanza fiscal a nivel corporativo, que aparte de la estrategia, incluye una política fiscal, diversos manuales de procedimientos, emisión de circulares y controles internos (SOX) que se gestionan en la plataforma Heracles y que son revisados anualmente. El grupo además tiene canales para que los reguladores hagan llegar sus consultas en materia de fiscalidad.

El Directorio de Santander Chile estableció un catálogo de operaciones consideradas de especial riesgo fiscal, que deben ser informadas a un asesor fiscal interno, adscrito a la división de Intervención y Control de Gestión del banco. A su vez, este asesor envía las operaciones al asesor fiscal corporativo de Banco Santander S.A. Si se identifica la presencia de un riesgo fiscal especial, la operación se somete a la aprobación del Directorio del banco a través de la comisión de auditoría.

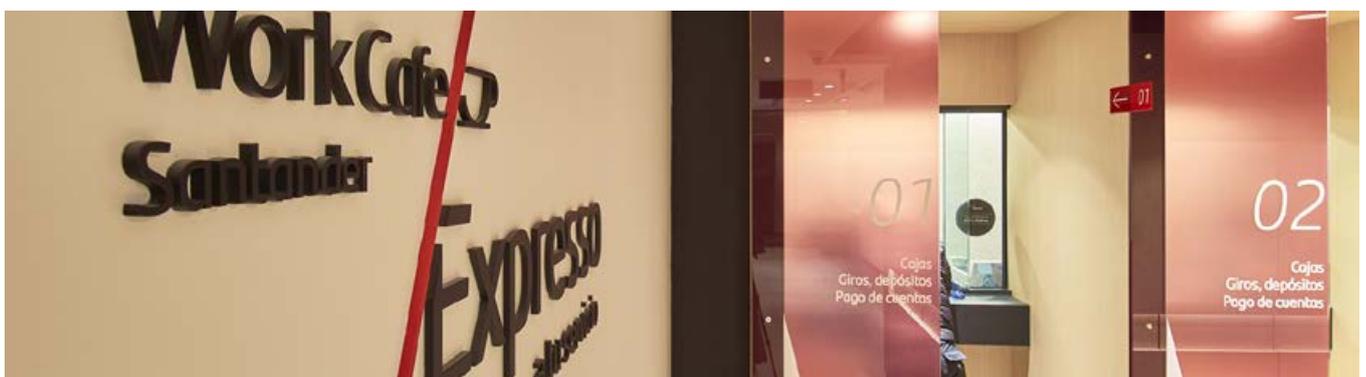
TASA EFECTIVA TRIBUTARIA

| | 2023 | 2024 | Total 2023-2024 |
|---|-----------------|-------------------|-------------------|
| Ganancias antes de impuestos (CLP) | 567.154.925.855 | 1.074.319.530.266 | 1.641.474.456.121 |
| Impuestos reportados: impuestos calculados para pagar en el año (CLP) | 256.256.990.767 | 241.640.354.543 | 497.897.345.310 |
| Tasa de impuestos reportada (%) | 45,18% | 22,49% | 30,33% |
| Impuestos en efectivo pagados (CLP) | 89.631.377.846 | 191.294.435.456 | 280.925.813.302 |
| Tasa de impuesto en efectivo (%) | 16% | 18% | 17% |

Impacto tributario año fiscal 2023

Impacto tributario año fiscal 2024

| | 2023 | 2024 |
|----------------------------|-----------------|-----------------|
| Pérdidas en el grupo (CLP) | 39.781.659.792 | 33.917.751.192 |
| Timing ³⁹ (CLP) | 425.001.947.639 | 459.977.055.661 |



³⁸ Disponible en: <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/pol%C3%ADticas/do-estrategia-fiscal-banco-santander-2022-es.pdf>

³⁹ Activos/pasivos por impuestos diferidos netos y cuestiones importantes fuera del periodo informado de dos años (incluidos ajustes contables para periodos de informe anteriores debido a cambios importantes en la política fiscal).

RESULTADOS POR ÁREA DE NEGOCIO

RETAIL

| Segmento | Estrategia y objetivos | Hitos |
|--|--|---|
| Retail & Commercial Banking | | |
| <p>Banca Personas Atiende personas naturales de rentas medianas, altas y masivas.</p> | <p>En línea con el objetivo estratégico de ser un banco digital con Work/Cafés, en 2024 el foco continuó puesto en la transformación tecnológica, también como una forma de enfrentar a los nuevos competidores no bancarios.</p> <p>Los esfuerzos apuntaron a seguir desarrollando productos digitales innovadores —Santander es el único banco con un crédito hipotecario 100% digital para propiedades nuevas—, así como canales de autoatención y remotos asistidos, centrados en la experiencia, de modo de redirigir las interacciones con los clientes masivos hacia medios más eficientes siempre que sea posible.</p> <p>Otro foco fue la captación de nuevos clientes de todos los segmentos y su rentabilización a través de estrategias de spreads y la revisión de las comisiones, tanto en el negocio de créditos como en el de pasivos.</p> <p>Asociado a lo anterior, se continuó impulsando el crecimiento de los ingresos por comisiones —por fondos mutuos, depósitos, inversiones, seguros, remesas, cuentas en dólares, compra y venta de tipo de cambio y Getnet, entre otras—, siguiendo la tendencia de la industria de diversificar y tener una oferta completa de productos financieros.</p> | <p>Nuevo Home Banking con una experiencia reformulada El sitio web se rediseñó con una apariencia más moderna, una interfaz fácil de usar, nuevas herramientas y un formato inclusivo, con alternativas de texto e interpretación de recursos gráficos.</p> <p>Potenciación de la asistencia virtual Se logró duplicar el número de clientes que interactúan con el asistente virtual del banco, Santi. Además, el uso de IVR (respuestas de voz interactivas) cognitivas en el contact center permitió contener un 30% de las llamadas, con buena percepción de la calidad de la atención.</p> <p>Aplicación de inteligencia artificial en omnicanalidad Se comenzó a utilizar un nuevo sistema automatizado que detecta cuando un cliente interrumpe su interacción en un canal de atención. Para terminar de resolver su solicitud, un ejecutivo lo contacta a través del contact center.</p> <p>Captación de clientes Se retomaron importantes tasas de crecimiento en el número de clientes. En el segmento masivo, esto responde en gran medida al auge de las cuentas digitales, como Life y Más Lucas. En abril se lanzó una extensión de la segunda, la nueva cuenta vista Más Lucas Joven, para clientes de 12 a 17 años, un grupo etario central en los esfuerzos que hace el banco en educación financiera. Al igual que la versión adulta, es 100% digital, sin ejecutivos asociados. No solo se multiplicaron las cuentas de este tipo, sino que además mostraron un alto nivel de actividad: el 60% presentaba saldos al término del año.</p> <p>También aumentó la captación de clientes Select (con rentas de más de \$ 2,5 millones), que se han triplicado en los últimos dos años, en parte debido a que el uso de canales digitales para clientes masivos permitió enfocar la red de sucursales en este segmento.</p> <p>Crecimiento del ingreso por comisiones El banco terminó el año compitiendo por el primer lugar de la banca en ingresos por comisiones gracias al incremento de la emisión de tarjetas de crédito para clientes que solo tenían cuenta y al aumento de las remesas y transferencias al extranjero desde que se eliminó el cobro por envío.</p> <p>Modelo de propensión Para mejorar los niveles de satisfacción, se identificó a clientes a través de encuestas de NPS y se les contactó a través de sus ejecutivos.</p> |
| <p>Banca Pymes Se enfoca en la entrega de servicios financieros en base a planes para acompañar a pequeñas y medianas empresas en su crecimiento.</p> | <p>El banco estima que este segmento presenta grandes oportunidades de crecimiento con productos innovadores diseñados especialmente para pymes, como cuentas corrientes, fondos mutuos, depósitos y plataformas de pago.</p> <p>La lógica es adaptar los productos digitales que ya han sido probados con éxito en el segmento de personas, especialmente en el caso de las empresas más pequeñas, que tienen similitudes.</p> <p>Existe un equipo interno centrado en las pequeñas empresas y otro que atiende a las medianas y más grandes.</p> | <p>Oferta digital En 2024 se siguió avanzando en la oferta digital para ese segmento. Ya se está cursando digitalmente la Tarjeta Semilla, una tarjeta de crédito para pymes con cupos limitados —inspiradas en las tarjetas para clientes de Más Lucas y Life—, lo mismo que créditos con garantía del Estado (Fogape).</p> <p>También se comenzó a desarrollar el Centro de Negocios, con funcionalidades para pymes.</p> <p>Crecimiento en clientes y comisiones El segmento de pymes es el que más creció en clientes e ingresos durante 2024. En este logro es clave la rápida penetración de Getnet, que no solo hizo posible captar nuevos clientes, sino también ampliar la venta de productos como la Tarjeta Semilla.</p> |

| Segmento | Estrategia y objetivos | Hitos |
|----------|------------------------|-------|
|----------|------------------------|-------|

| Digital Consumer Bank | | |
|---|--|---|
| <p>Santander Consumer</p> <p>Ofrece soluciones financieras flexibles para la compra de vehículos a personas naturales y, en menor grado, a pymes y concesionarios.</p> | <p>Esta unidad de negocios se ha propuesto alcanzar el liderazgo del mercado de financiamiento automotriz en el mediano plazo. La principal palanca para lograr este objetivo son las alianzas con importadores y fabricantes de automóviles.</p> <p>Con esta estrategia, Santander Consumer ha logrado crecer en un mercado con ventas decrecientes. Además, está estudiando nuevas líneas de negocio y otros tipos de financiamiento para seguir consolidando su posición aventajada en los próximos años.</p> | <p>Nuevas alianzas</p> <p>A comienzos de 2024, se firmó una alianza estratégica con el operador más grande de Chile, Inchcape, representante de 14 marcas. Meses después, se cerró un segundo acuerdo comercial con Estellantis, que representa a Citroën. Ambas alianzas empujaron las ventas durante el año en forma considerable. Santander Consumer también mantiene un convenio previo con Astara, entre muchos otros.</p> <p>División de automóviles usados</p> <p>Frente al descenso en la venta de automóviles nuevos en Chile (que cayó 27% en 2023 y 6% en 2024), se reabrió la división de financiamiento de vehículos usados, cuya demanda se ha incrementado y es mucho mayor (se venden 3,5 autos usados por cada nuevo). En ese contexto, durante el año se firmaron nuevos acuerdos comerciales con las automotoras Salazar Israel, OLX y ChileAutos. Se pasó de financiar cerca de 200 autos usados al mes a inicios de 2023 a 1.500 al cierre de 2024. En total, en el último periodo se otorgaron unos 16.000 créditos para la compra de esta clase de vehículos, 33% más que el año anterior.</p> <p>Vehículos eléctricos</p> <p>Para ayudar a cumplir la meta de cero emisiones del Grupo, Santander Consumer está potenciado el financiamiento de autos eléctricos. Hoy es, por lejos, la principal financiera de esta clase de vehículos. Su crecimiento en el segmento duplica al de sus competidores gracias a alianzas suscritas con Tesla, BYD y Volvo, marcas que concentran más del 85% de las ventas del país. Cada año, el negocio se triplica y es probable que crezca aún más con los nuevos productos y líneas verdes que está desarrollando la unidad para llegar con precios más competitivos a sus clientes.</p> <p>Financiamiento C2C</p> <p>Luego de la firma de un acuerdo, ahora los clientes pueden ingresar una cotización o solicitud de crédito directamente en el portal de Chileautos y, si reciben una calificación positiva, acceden al financiamiento necesario para su compra por parte de Santander Consumer. Esta integración agiliza el proceso para la adquisición de vehículos al ahorrar tiempo y simplificar la gestión de financiamiento para los compradores.</p> |

Payments

| | | |
|--|---|--|
| <p>GETNET</p> <p>La plataforma de pagos ofrece soluciones para tiendas físicas y en línea. Su flexibilidad hace posible adaptarla a todo tipo de empresas, desde emprendimientos pequeños hasta grandes corporaciones de los más variados sectores.</p> | <p>La meta de Getnet es seguir creciendo en participación de mercado, buscando liderar en el mediano plazo la industria, tanto en número de clientes como en volúmenes transaccionales y en servicio.</p> <p>Getnet es una de las palancas fundamentales de Chile First, ya que ofrece un servicio diferenciador que no brinda el resto de la banca y, además, con atributos que no tienen los demás operadores de pago: abono diario de las ventas, incluso en días festivos; cobertura en 99% de las comunas; dispositivos adaptables a las necesidades de cada cliente, entre muchos otros.</p> <p>Gracias a Getnet, Santander encontró otra vía para impulsar el progreso de las empresas y pymes del país. De paso, ha fomentado la formalización y bancarización de cientos de comercios pequeños, logrando penetrar en sectores que estaban desatendidos.⁴¹</p> | <p>Acuerdos con grandes pagadores</p> <p>En 2024 Getnet comenzó a prestar servicios a grandes clientes, como Copec, Oxxo y Enex, una de las principales razones del importante aumento de la cuota de mercado en clientes, POS y transacciones que logró la filial durante el año.</p> <p>Integración con proveedores tecnológicos del comercio</p> <p>La operadora de pagos de Santander selló varios acuerdos comerciales con proveedores de servicios tecnológicos para el comercio (ERP, softwares para inventarios, comandas, etc.), un requisito para poder atender a las empresas que los usan. La flexibilidad de los POS inteligentes de Getnet, que utilizan el sistema operativo Android, no solo permite acoger aplicaciones de terceros en los dispositivos, sino también las de los propios clientes, como ocurre con Blue Express y Eme Bus.</p> <p>Conectados</p> <p>Getnet suscribió una alianza con Conectados, billetera digital no bancaria que permite entregar bonos, aguinaldos y subsidios estatales a través del carnet de identidad de las personas. Con este acuerdo, la aplicación se integró a la red de POS de la filial de Santander. De esta forma, ahora las personas pueden gestionar sus beneficios sociales en los comercios que cuenten con Getnet.</p> <p>Get Servicios</p> <p>Comenzó el despliegue de esta suite que opera como una extensión de las cajas del banco. De hecho, con esta solución se pueden pagar cuentas de servicios, recargar teléfonos celulares o la tarjeta Bip. Al cierre del ejercicio, ya estaba disponible para más de 190.000 clientes.</p> |
|--|---|--|

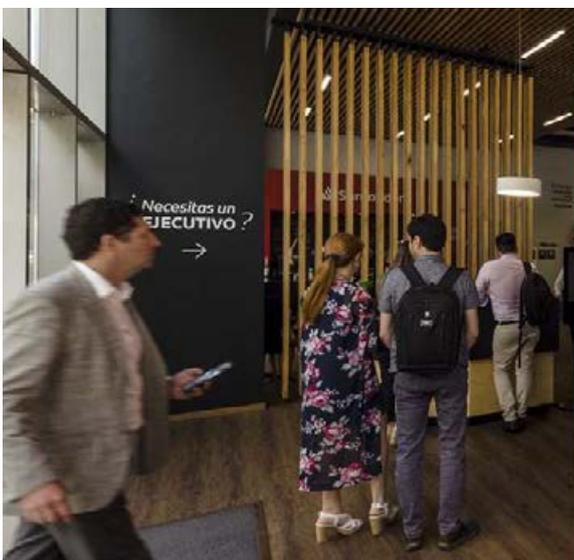
⁴⁰⁻⁴¹ Más información sobre las acciones de inclusión financiera que realiza el banco en la sección "Oferta de productos y servicios adaptados" del capítulo 3 de este reporte.

| WEALTH MANAGEMENT & INSURANCE | | |
|--|---|--|
| Segmento | Estrategia y objetivos | Hitos |
| <p>Banca Privada</p> <p>Orientada a clientes con patrimonios administrados en el banco superiores o iguales a 1.000 millones de pesos, a través de atención personalizada, que contempla un banquero privado y el apoyo de un ejecutivo Wealth.</p> | <p>Esta unidad tiene como objetivo central entregar la mejor asesoría a sus clientes, para lo cual cuenta con la ventaja de ser una banca privada líder en dos continentes y formar parte de un grupo financiero internacional. De hecho, es la única banca privada con conocimiento local profundo en once mercados, reunidos en una plataforma interconectada para proporcionar un servicio realmente global.</p> <p>Su modelo de servicio se centra en establecer relaciones duraderas con los clientes y sus familias, ayudándolos a alcanzar sus objetivos personales y financieros. Para ello, a cada cliente se le asigna un banquero privado que dedica tiempo a conocer la situación financiera, las experiencias previas y el perfil inversor de cada persona.</p> | <p>Wealth Planning</p> <p>En 2024 se creó el equipo de Wealth Planning, especializado en asesorar clientes en cómo organizar su patrimonio y el de sus familias. Los ayuda a entender su situación patrimonial intergeneracional y a proyectarla de acuerdo con sus intereses. El banco también ha establecido acuerdos con equipos externos de abogados y tributaristas, que recomienda a sus clientes de Banca Privada para que complementen la asesoría.</p> <p>Alta rentabilidad</p> <p>La industria de administración de activos y las bancas privadas tuvieron en general un año positivo debido a las buenas rentabilidades que registraron los mercados, impulsados por las altas tasas de interés. En este escenario, Santander superó el desempeño de la industria. Incluso creció en participación de mercado, gracias a que logró tener presencia en todo el país a través de banqueros privados.</p> <p>Satisfacción de clientes</p> <p>Durante el año, el NPS promedio de la banca privada subió 35 puntos y alcanzó una puntuación de 70, como resultado de un exhaustivo trabajo que se realizó para entender los motivos subyacentes a los reclamos de los clientes y atenderlos con equipos especializados. También hubo intercambio de buenas prácticas y una modificación en la forma en que se mide el índice de recomendación: en lugar de hacerlo dos veces al año, se comenzó a medir mensualmente y cada vez que un cliente interactúa con el banco. Esto hizo posible hacer constantes mejoras.</p> |
| <p>Santander Asset Management⁴²</p> <p>La gestora de fondos del Grupo Santander complementa la oferta del banco con más de 25 años de experiencia y EUR 9.300 millones de activos bajo su administración.</p> <p>Cuenta con múltiples alternativas de inversión en distintos mercados, pensados para clientes de la Banca Privada, y clientes de alto patrimonio del segmento Personas y empresas.</p> | <p>Con el objetivo de entregar el mejor producto y servicio a sus clientes, Santander Asset Management ha definido tres pilares de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilizar las inversiones: Los equipos de inversiones centran su esfuerzo en lograr la mejor rentabilidad para sus productos, focalizándose en aquellas regiones y sectores donde el banco cuenta con capacidad de análisis en terreno. • Información clara y transparente: Se preocupa constantemente de entregar a sus clientes información completa, clara y veraz de todas sus soluciones de inversión, para que así disponga de las herramientas necesarias para tomar la mejor decisión de inversión. • Responder a las múltiples necesidades con productos simples e innovadores: Su objetivo es ofrecer una gama que cubra las distintas necesidades de inversión y cuya combinación logre el mejor retorno posible, de acuerdo con el perfil de riesgo de cada cliente. | <p>Modelo Triple A: Asset Allocation Adviser</p> <p>Creación de un equipo de ventas para clientes de alto patrimonio distintos a los de la banca privada, usualmente del segmento Select.</p> <p>Fondo de renta residencial</p> <p>En 2024 se decidió aumentar el capital del Fondo de Inversión en Rentas Residenciales, cuyo portafolio creció de 3 a 12 edificios, con más de 3.300 departamentos en distintas comunas y para diversos segmentos. De esta forma, Santander Asset Management es hoy uno de los tres actores de renta residencial más importantes del país. El capital fue aportado por más de 200 inversionistas, entre instituciones, grupos inmobiliarios, clientes de alto patrimonio y de la Banca Privada.</p> <p>Work/Café para inversiones</p> <p>En Santiago, en el edificio Titanium, Santander inauguró un Work/Café dedicado a inversiones. Cuenta con equipos permanentes de asesores especializados para atender a todo público, sea o no cliente del banco. Dos veces a la semana, se ofrecen talleres abiertos sobre el tema, cuya alta demanda impulsó la creación del Work/Café on Tour, talleres itinerantes que recorren Santiago y otras ciudades. Además, periódicamente la sucursal acoge los Open Day de Inversiones, un seminario con oradores y talleres paralelos, a los que acuden hasta 200 personas. El objetivo es acercar el mundo de las inversiones a todas las personas, en un lenguaje simple y accesible. Ha sido de gran ayuda en la captación de nuevos clientes.</p> <p>Crecimiento de activos digitales</p> <p>Santander Asset Management tuvo un año récord en crecimiento de activos digitales, lo que la llevó a ser la administradora con más fondos de este tipo en el país, alcanzando un 37% de participación de mercado.</p> |
| <p>Santander Seguros</p> <p>Su amplia oferta incluye seguros de vida, salud, auto, viajes, hogar, protección personal y el seguro obligatorio de accidentes personales (SOAP), adaptándose a distintos tipos de clientes.</p> | <p>Santander Seguros tiene el compromiso de convertirse en la primera opción de seguros para los clientes de Santander, a través de una completa oferta de valor y una experiencia de cliente óptima a través de canales personales y digitales.</p> <p>Su actual estrategia apunta a crear paquetes de soluciones personalizadas para cada cliente, acordes con sus necesidades de cobertura.</p> | <p>Lanzamiento del Seguro Complementario Santander UC CHRISTUS</p> <p>Es un producto que pueden contratar tanto los usuarios de Isapres como de Fonasa, ya que aplica sobre la diferencia entre el total del gasto médico incurrido y lo que cubre el sistema previsual. Pero, además de las coberturas tradicionales, incorpora el concepto de médico de cabecera, un especialista en medicina familiar que realiza la primera evaluación, para luego entregar las indicaciones de exámenes, procedimientos, recetas o derivar a un especialista. El seguro está disponible desde UF 1,07 al mes y cubre medicamentos.</p> |

⁴² Somos la corredora exclusiva de Santander AM, el cual pertenece al Grupo Santander.

EMPRESA E INSTITUCIONALES (BEI)

| Segmento | Estrategia y objetivos | Hitos |
|--|---|--|
| <p>Banca Empresas e Instituciones</p> <p>Atiende empresas con ingresos anuales de hasta alrededor de 15 millones de dólares (dependiendo de las industrias). Se organiza en función de las industrias a las que pertenecen los clientes, con atenciones especializadas para cada una:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inmobiliaria y construcciones • Instituciones • Automotriz • Multinacionales • Agropecuaria e industria de salmones • Minería (mediana y proveedores de la industria minera) • Startups • Otros (como retail y clínicas) | <p>Santander aspira a ser el banco principal de las empresas, así como su socio financiero. Eso lo ha llevado a especializarse por industria, con el fin de entender en profundidad los negocios de sus clientes.</p> <p>Además, esta meta lo impulsa a estar innovando permanentemente en soluciones financieras, en busca de la mejor fórmula para apoyar a las diversas empresas en sus necesidades específicas. Para ello, ofrecen una gran ventaja las sinergias que se generan con Santander Consumer, Corporate & Investment Banking (CIB), Wealth Management & Insurance (WM&I) y Getnet.</p> | <p>Apoyo a sectores más impactados</p> <p>El entorno económico obligó a poner especial atención en dos industrias: la de la construcción y la agropecuaria, que en los últimos años se han visto golpeadas por diversas circunstancias. En la primera, el banco apoyó con éxito la finalización de proyectos inmobiliarios y, paralelamente, diseñó soluciones para paliar la falta de liquidez de las empresas frutícolas.</p> <p>Foco en la rentabilidad de los proyectos</p> <p>En 2024 el banco puso énfasis en la rentabilidad del capital invertido y, al mismo tiempo, en brindar un sólido apoyo a sus clientes. La combinación de estos criterios se tradujo en soluciones financieras distintas, como el financiamiento de inventarios de compras para productores y prepagos de contratos de abastecimiento a través de contratos comerciales en el sector minero, un producto de CIB que amplió su alcance.</p> <p>Oferta digital</p> <p>Se trabajó en optimizar la oferta digital, especialmente en servicios de pagos y en productos recurrentes como el factoring, con el fin de estar presente en el día a día de los clientes.</p> <p>Edificios multifamiliares</p> <p>En la misma lógica de adaptar su oferta de valor, en 2024 el banco financió siete edificios multifamiliares, nuevo modelo de negocios basado en el flujo de ingresos que aseguran los contratos de arrendamiento.</p> <p>Nuevos desarrollos con Getnet</p> <p>Se trabajó en soluciones de recaudación online disruptivas, que serán lanzadas durante 2025.⁴³</p> |



⁴³ Construcciones residenciales cuyas unidades están destinadas al arriendo y que generalmente tienen un único propietario, un inversionista inmobiliario o una firma de inversiones.

CORPORATE & INVESTMENT BANKING (CIB)

| Segmento | Estrategia y objetivos | Hitos |
|---|---|---|
| <p>Apoya a clientes corporativos e institucionales con servicios personalizados y productos mayoristas de valor agregado.</p> | <p>Esta unidad persigue seis objetivos estratégicos relacionados con el segundo pilar de la hoja de ruta Chile First:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser líderes en la asesoría de clientes: Liderar las tablas de clasificación (league tables) en negocios de estructuración, deuda y finanzas corporativas. • Ser la mayor franquicia FX de la industria chilena: Con productos de alto valor agregado y foco en la digitalización y automatización de las soluciones masivas. • Ser la mejor solución de banca transaccional de Chile: entregar la mejor solución en gestión de efectivo. • Optimizar el capital de sus accionistas y liderar el segmento institucional. • Ser líderes en banca responsable y financiamiento sostenible, articulando los grandes proyectos del país: apoyar a los clientes en su estrategia de sostenibilidad a través de toda su cadena de valor. • Contribuir a generar el mejor ecosistema de pagos de Chile a través de Getnet, cajeros automáticos y otros negocios que conectan a las personas, pymes y empresas en el ambiente de Santander. | <p>Durante el 2024, las asesorías se centraron en la estructuración de deuda y en las finanzas corporativas, mercado que estuvo más activo.</p> <p>Transacciones realizadas de carácter público</p> <ul style="list-style-type: none"> • Latam Airlines: Santander actuó como asesor financiero en su reestructuración post-Chapter 11. Se acompañó a la compañía en la operación de refinanciamiento de sus RCF vigentes, como joint bookrunner en la reapertura del programa de ADR en la Bolsa de Valores de Nueva York (499 millones de dólares) y en la emisión de bonos en el mercado estadounidense (1.400 millones de dólares). • Verfrut: Santander actuó como asesor financiero exclusivo para los accionistas de Grupo Verfrut Chile & Perú en la venta del 100% de las acciones de Verfrut SpA y sus subsidiarias a Unifrutti Group, filial de fondo soberano de Abu Dhabi (ADQ). • Abastible: Santander fue el asesor financiero exclusivo para la filial de Empresas Copec en la adquisición del negocio de distribución de gas licuado de Cepsa en España y Portugal (275 millones de euros). • Mercado de capitales: Santander lideró las tablas de clasificación de emisiones de bonos de chilenos en el mercado local y ocupó el segundo lugar en el internacional, en ambos casos con emisiones de clientes corporativos e institucionales: Forum, Mall Plaza, Caja Los Andes, EFE, SMU, Coopeuch, Celeo, Isa, Transelec, Vespucio Sur, Engie, Cencosud, LATAM, SQM, Falabella, CMPC, República de Chile, ENAP, Codelco, Alfa y Tanner. <p>Transacciones con sello ASG</p> <p>Durante el año, Santander participó como banco colocador en las siguientes transacciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CMPC emitió un bono verde por 500 millones de dólares en Estados Unidos. • Caja Los Andes realizó su primera emisión de bonos en dólares bajo el formato 144A/RegS por un monto de 300 millones de dólares. Los fondos recaudados en mercados internacionales fortalecerán las iniciativas de inclusión financiera y bienestar social de la institución. • Arauco, de Empresas Copec, realizó una emisión de bonos sustentables en el mercado chileno por un total de 10.000.000 de unidades de fomento. • Coopeuch recaudó 40.000 millones de pesos mediante la colocación de un bono en UF en el mercado local para ofrecer préstamos hipotecarios de hasta 40 años y créditos de inclusión financiera. <p>Asimismo, cabe destacar que Santander ha acompañado al Gobierno de Chile en la colocación de dos bonos vinculados a la sostenibilidad en mercados internacionales. Esta clase de instrumento vincula el costo de financiamiento al cumplimiento de indicadores de desempeño relacionados con objetivos nacionales de sostenibilidad. En el caso de Chile, se asocian a metas de clima y género.</p> <p>Digitalización</p> <p>El banco estrenó en mayo su nueva plataforma digital de compra y venta de divisas para empresas y otra para que las personas realicen transferencias a 28 países⁴⁴.</p> |



Asesorías ASG

Santander Asset Management es la gestora de inversiones con más fondos ASG del mercado. Adicionalmente, asesora a las compañías de la cartera de la división con el fin de ayudarlas a avanzar en el cumplimiento de los criterios exigidos para formar parte de los fondos sustentables.

Por otra parte, la unidad de Banca Privada dispone de ejecutivos certificados en temas ASG para asesorar a los clientes en esta clase de inversiones.

⁴⁴ La empresa emisora de bonos verdes o sociales (sustentables) debe destinar un monto equivalente a financiar o refinanciar proyectos verdes o sociales, de conformidad con el marco de deuda sostenible adoptado por la compañía.



3. SOSTENIBILIDAD



Lineamientos para un banco responsable y sostenible

Santander Chile ha puesto a la sostenibilidad al centro de la creación de valor para sus diferentes grupos de interés. El propósito corporativo de ayudar a las personas y empresas a prosperar exige el despliegue de una mirada de largo plazo, buscando adaptarse a las nuevas exigencias del entorno con creatividad e innovación y gestionando los riesgos sociales y ambientales presentes y futuros.

Este enfoque está inserto en el contexto de banca responsable, de UNEP-FI¹, a cuyos principios el banco adhiere desde 2019.



Banca responsable

Los principios de banca responsable fueron diseñados para alinear estratégicamente el negocio de los bancos a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) propuestos por Naciones Unidas:

1. Alineamiento de la estrategia comercial con las necesidades de la sociedad.
2. Impacto positivo y reducción del impacto negativo.
3. Prosperidad compartida con los clientes.
4. Participación de los grupos de interés.
5. Gobierno corporativo y establecimiento de objetivos.
6. Transparencia y responsabilidad.

Santander Chile implementa las recomendaciones de divulgación del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) desde 2021, integrando en sus operaciones riesgos y oportunidades relacionadas con el clima. Las Finanzas Sostenibles cumplen un rol prioritario en esta agenda.

Nuestro enfoque sostenible:

VISIÓN

Jugar un rol relevante en la transición hacia una economía baja en carbono, apoyando el crecimiento sostenible e inclusivo y considerando tanto los riesgos como las oportunidades sociales y ambientales.

AMBICIÓN

Avanzar en nuestra ambición de cero emisiones netas de carbono al año 2050 y ayudar a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono, desarrollando propuestas sustentables y actuando de manera Simple, Personal, Fair.

ACCIONES

Se materializan en la estrategia de sostenibilidad y en las iniciativas y objetivos relativos a la banca responsable para contribuir a enfrentar los desafíos globales.

¹ Asociación global establecida entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) y el sector financiero que busca fomentar una mejor aplicación de los principios de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de las instituciones financieras.

² Es un grupo de trabajo que establece recomendaciones sobre cómo las empresas deben divulgar la información financiera relacionada con el cambio climático. Fue creado en 2015 por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) a petición de los líderes del G20.

Doble materialidad

[GRI 3-1, 3-2]

La estrategia de sostenibilidad del banco y sus respectivos focos de gestión ambiental, social y de gobernanza (ASG) se sustentan en un análisis de doble materialidad efectuado el año 2024. Este ejercicio ha seguido los lineamientos de la Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés), siendo la primera vez en que el banco aplica esta metodología. El trabajo además se hizo en conjunto con Grupo Santander, usando ambos la misma metodología tanto en la matriz como a nivel local.

Los resultados identifican los temas materiales en relación con los riesgos y oportunidades que representan para el negocio, así como con los impactos positivos y negativos de las operaciones en el entorno social y ambiental. En ese sentido, sirven como herramienta para validar y nutrir la estrategia de sostenibilidad, definir los focos de trabajo materiales, así como también ser integrados al sistema de gestión de riesgos de la compañía.

Metodología

En términos metodológicos, el proceso se estructuró en tres fases: un análisis de contexto, la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) más relevantes para el negocio y, por último, la valoración y priorización de dichos IRO.

- 1 La primera fase incluyó una encuesta a los grupos de interés más importantes —considerando empleados, proveedores, fundaciones, inversionistas, reguladores y la alta dirección. Luego se identificó la cadena de valor completa describiendo el modo en que se desarrollan las principales actividades del Banco.
- 2 La segunda fase, correspondiente a la identificación de los IRO, se basó en la herramienta de análisis de impactos de UNEP F12². Asimismo, la identificación de riesgos y oportunidades ASG se realizó con la plataforma Encore³.
- 3 La tercera fase, correspondiente a la valoración de los IRO, incluyó la valoración de cada tema mediante diferentes herramientas y de la retroalimentación recibida de parte de los grupos de interés encuestados en la fase inicial.

| Temas de sostenibilidad (ESRS) | Materialidad de Impacto | | Materialidad Financiera | | Doble Materialidad (Resultado Final) |
|---|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------|--------------------------------------|
| | + | - | Riesgo | Oportunidad | |
| ESRS E1: Cambio Climático | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo |
| ESRS 2: Contaminación | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo |
| ESRS 3: Recursos Hídricos y marinos | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo |
| ESRS 4: Biodiversidad y ecosistemas | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo |
| ESRS 5: Uso de recursos y economía circular | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo |
| ESRS S1: Personal propio | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo |
| ESRS S2: Trabajadores en la cadena de valor | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo |
| ESRS S3: Comunidades afectadas | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo |
| ESRS S4: Consumidores y usuarios finales | Significativo | Significativo | Crítico | Significativo | Significativo |
| ESRS G1: Conducta empresarial | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo | Significativo |

Umbrales: Crítico Significativo Informativo Mínimo

Resultados

En total, se identificaron 24 IRO materiales para Chile, de los cuales 5 corresponden a riesgos y 19 a impactos. Estos se pueden agrupar en los tópicos de cambio climático, fuerza laboral propia, consumidores y usuarios finales, conducta empresarial y comunidades. Cabe recalcar que los resultados deben entenderse en un horizonte de tiempo de corto a medio plazo (menos de 5 años), de acuerdo a la metodología seguida

por Grupo Santander. Para identificar los IROs materiales se estableció un umbral, donde solo se identificaron riesgos e impactos, no así oportunidades. No obstante, esto no implica que las oportunidades ASG no sean relevantes para el banco. **El análisis de doble materialidad, los IRO y la estrategia de sostenibilidad fueron revisadas y aprobadas por el directorio del banco.**

² Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente: <http://www.unepfi.org>

³ <https://encorenature.org/es/about/about-encore>

A continuación, se detallan los IRO dentro de cada tópico material de sostenibilidad.

FOCOS MÁS RELEVANTES DE ACUERDO CON EL EJERCICIO 2024

| | | | | | |
|---|------------------|---|------------------|---|--------|
| + | Impacto positivo | - | Impacto negativo | R | Riesgo |
|---|------------------|---|------------------|---|--------|

| Tópico | Subtópico | IROs |
|---|-----------------------------|--|
| E1 Cambio climático  | Energía | + Protección del medio ambiente financiando energías renovables |
| | Mitigación cambio climático | - Financiamiento e inversión en sectores altamente contaminantes R Riesgo reputacional de no cumplir nuestros objetivos y compromisos |

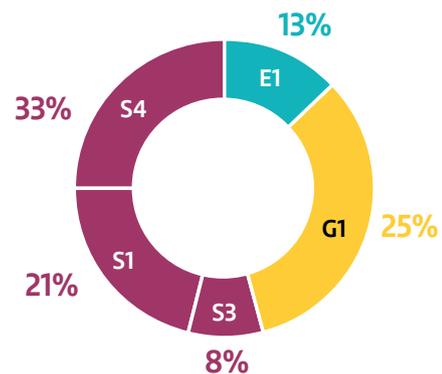
| Tópico | Subtópico | IROs |
|---|--|---|
| S1 Personal propio  | Condiciones laborales | + Conciliación vida laboral y personal + Salarios adecuados R Derechos de los empleados |
| | Igualdad de trato y oportunidades para todos | + Diversidad e igualdad de género - Seguridad y condiciones adecuadas en el trabajo |

| Tópico | Subtópico | IROs |
|--|---|---|
| S3 Comunidades afectadas  | Derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades | - Financiar actividades restringidas que perjudiquen a la sociedad - Perjudicar los DDHH de la comunidad afectada en proyectos financiados |

| Tópico | Subtópico | IROs |
|--|--|---|
| S4 Consumidores y usuarios finales  | Inclusión social de consumidores y/o usuarios finales | + Accesibilidad a productos que se adapten a necesidades específicas (ej: microfinanzas) - No garantizar la usabilidad y accesibilidad a clientes |
| | Impactos relacionados con la información para consumidores | + Sensibilización y educación para explicar y reducir las amenazas en línea + Información regulatoria de sostenibilidad (NCG 461) en el reporte anual - No garantizar la transparencia de precios - Falta en la protección de privacidad de clientes R Menor confianza de los clientes derivados por eventos de privacidad de datos R Prácticas con clientes inadecuadas a lo largo del ciclo de vida del producto |

| Tópico | Subtópico | IROs |
|---|---|---|
| G1 Conducta empresarial  | Cultura corporativa | + Actuar responsablemente con los stakeholders (incluido el pago de impuestos) |
| | Gestión de la relación con proveedores incluyendo prácticas de pago | + Promover prácticas responsables hacia proveedores |
| | Protección de denunciantes | + Protección de la confidencialidad de los denunciantes anónimos - No implementar medidas para resolver incidentes de forma efectiva |
| | Corrupción y soborno | - Daño a la sociedad por prácticas de soborno y corrupción R Conducta inadecuada con fondos o activos de origen ilícito |

Distribución de los IROs materiales



En cada sección que corresponda en este reporte, encontrará una referencia a los IRO materiales para Chile en forma destacada. Como parte del proceso de verificación de los contenidos de esta memoria integrada, se contempló una revisión por una tercera parte de lo que aquí se expone de acuerdo con el estándar 3 de GRI Standards. Puede consultar la carta de los verificadores externos en la [página 176](#) de este documento.

Estrategia de sostenibilidad

[GRI 2-22] GRI 2-23

La visión del banco sobre la sostenibilidad se materializa en una estrategia que contempla objetivos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y que contribuyen al logro de los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas.

| ESRS ³ Ambición | ODS |
|---|-----|
| E1 Apoyar a nuestros clientes en la transición a una economía baja en carbono, gestionando los riesgos e impactos relacionados con el clima. | |
| S1 Promover un lugar de trabajo diverso e inclusivo, que asegure condiciones adecuadas para las personas que trabajan en Santander. | |
| S3 Contribuir al crecimiento inclusivo y sostenible de las comunidades donde estamos presentes. | |
| S4 Apoyar a nuestros clientes con productos y servicios que se adapten a sus necesidades, apoyen su inclusión y protejan su información. | |
| G1 Asegurar un gobierno corporativo efectivo, una cultura sólida y altos niveles de transparencia ⁴ | |

Objetivos relacionados con la sostenibilidad

Desde 2019, Santander Chile guía su gestión de la sostenibilidad con metas públicas al año 2025. El compromiso en materia de banca responsable se ha logrado de manera gradual y progresiva, incluyendo un aumento en

el número de metas, junto con cumplimiento anticipado de algunas de ellas. En 2023, por ejemplo, sumó la meta de aumentar la presencia de mujeres en el Directorio.

| Metas ⁵ | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Meta |
|--|---------|-----------|-----------|-----------|----------------------------|------------------|
| Financiamiento sostenible para los clientes (USD millones acumulados desde 2021)* | N.A. | 49 | 343 | 850 | 1.234 | 1.500 a 2025 |
| Eliminación de brechas salariales de género (%) | 3,1 | 3,0 | 2,4 | 1,5 | 1,2⁶ | 0 a 2025 |
| Mujeres en puestos de alta gerencia (%) | 25 | 28 | 31 | 34 | 39 | 39,2 a 2025 |
| Personas empoderadas financieramente ⁷ (N° acumulado desde 2019) | 918.157 | 1.690.015 | 2.404.119 | 2.955.591 | 3.581.997 | 4.000.000 a 2025 |
| Personas beneficiadas por programas de inversión comunitaria (N° acumulado desde 2019) | 165.996 | 274.472 | 394.356 | 474.082 | 542.131⁸ | 500.000 a 2024 |
| Mujeres en el Directorio (%) | 22 | 22 | 22 | 44 | 44 | Mantener 40-60 |

*corresponde a Green + SLL

³ European Sustainability Reporting Standard bajo la directiva de información corporativa en materia de sostenibilidad CSRD, por sus siglas en inglés.

⁴ Este ámbito de la estrategia de sostenibilidad se desarrolla en el capítulo 4 de este reporte.

⁵ Los objetivos asociados con la provisión acumulada de becas, pasantías y programas de emprendimiento reportadas en memorias de años anteriores se alcanzaron en el año 2022 con 15.881 y luego con 18.253 en 2023, sobre la meta establecida de 13.500. La información sobre el desempeño actualizado en este ámbito de acción se reporta en la sección correspondiente de este capítulo.

⁶ Al incorporar beneficios otorgados por el banco la brecha salarial tiende a cero.

⁷ Agrupa a personas incluidas al sistema financiero y personas que han recibido contenidos de educación financiera.

⁸ A partir del cumplimiento de la meta total propuesta en relación con las iniciativas de apoyo a la comunidad en 2024, banco Santander Chile continuará realizando acciones en este ámbito de trabajo e informando sobre las mismas. No se contempla establecer nuevas metas en relación con esta materia en el corto plazo.

Gobernanza de la sostenibilidad y de cambio climático

[NCG 461/519 3.1.ii, GRI 2-23, 2-24]

Santander cuenta con una estructura de gobierno específica en materia de banca responsable y sostenibilidad, en el que participan el Directorio y la alta dirección. En 2024 se trabajó en transponer el modelo de banca responsable a la realidad local. Estos esfuerzos incluyeron un levantamiento de todas

las instancias en las que se revisan materias vinculadas a la sostenibilidad, de manera de lograr una mejor coordinación interna y mayor fluidez en la toma de decisiones. La estructura de gobernanza establecida es la siguiente:



Directorio:

Revisa los principales temas de sostenibilidad, incluyendo la aprobación de la estrategia y el seguimiento de las iniciativas más importantes.

Comité ejecutivo:

Presidido por el Country Head y sus vicepresidentes. Asiste al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión con respecto a la estrategia de sostenibilidad y asuntos relacionados con esta. Sesiona semanalmente y los asuntos de sostenibilidad se revisan con una frecuencia mínima trimestral.

Comité de banca responsable y sostenibilidad:

Tiene como objetivo definir la estrategia de sostenibilidad y asegurar que esta se integre transversalmente a la organización. El presidente es el gerente general y la vicepresidente es la gerenta de sostenibilidad. Está integrado por miembros de la alta dirección del banco y durante 2024 participaron directores como invitados. Sesiona cuatrimestralmente.

Integrantes del Comité de Banca responsable y sostenibilidad:

- Gerente General (presidente)
- Gerenta de Sostenibilidad (vicepresidenta)
- Jefe de Banca Responsable (secretario)
- VPE de Experiencia de Clientes y Calidad
- VPE de Banca Comercial
- Gerente de Banca Empresas e Instituciones
- EVP Risk Solutions
- VPE de Comunicaciones, Marketing y Estudios
- EVP Corporate Investment Banking
- VPE Financiero
- VPE Personas
- VPE Jurídico
- VPE de Intervención y Control de Gestión
- Gerente de Red Banco

Funciones del Comité de Banca responsable y sostenibilidad:

- Revisar las materias que guarden relación con los desafíos de banca responsable.
- Aprobar la política de banca responsable y sostenibilidad.
- Aprobar la estrategia de sostenibilidad, incluyendo los ámbitos climáticos, y supervisar su implementación.
- Asegurar que se establezcan objetivos de sostenibilidad compatibles con la dirección estratégica y el contexto del banco.
- Asegurar los recursos necesarios para la implementación de la estrategia de sostenibilidad y del sistema de gestión medioambiental.
- Promover el mejoramiento continuo de los procesos y objetivos del sistema de gestión ambiental.
- Definir y hacer seguimiento a las donaciones de Santander Chile, asegurando que se mantengan alineadas con la estrategia de sostenibilidad.

Mesa de Sostenibilidad:

Su misión es impulsar la sostenibilidad de forma transversal en el banco, velando siempre por el buen cumplimiento de las exigencias regulatorias y de Grupo Santander. Reporta su trabajo al comité de banca responsable y sostenibilidad.

Funciones de la mesa:

- Empujar la agenda de sostenibilidad del banco, siguiendo las directrices del comité de banca responsable y sostenibilidad.
- Implementar la estrategia de sostenibilidad de forma transversal en los negocios y áreas de la organización.
- Coordinar a las distintas áreas del banco en las iniciativas que tienen relación con finanzas sostenibles y cambio climático.
- Garantizar que se establezcan mediciones y objetivos que permitan avanzar hacia cero emisiones financiadas al año 2050.
- Promover la inclusión y salud financiera en clientes y comunidades.
- Fomentar la transparencia y el reporte de calidad en la información relativa a la sostenibilidad.

Panel de finanzas sostenibles - local, regional o global:

Aprueba las transacciones de finanzas sostenibles según el Sustainable Finance and Investments Classification System. El nivel depende de la materialidad y complejidad de la transacción. Informa periódicamente a la mesa de sostenibilidad sobre las transacciones aprobadas.

Comité de comercialización:

Aprueba los productos con características de sostenibilidad.

Foro ASG reporting:

Revisa e implementa las capacidades de control y validación de datos de sostenibilidad para mejorar la calidad y trazabilidad de las divulgaciones.

En adición, el comité integral de riesgos y el comité de auditoría reportan al Directorio sobre materias ASG pertinentes a sus funciones.



Otros elementos relevantes de la gobernanza de la sostenibilidad son:

Política de banca responsable y sostenibilidad⁸

El banco también posee una política específica que define su enfoque de sostenibilidad dentro del contexto de banca responsable. Integra criterios ASG a lo largo de diferentes procesos, entre ellos, el análisis de riesgos ambientales, sociales, de derechos humanos y de cambio climático. Con este documento, Santander Chile se compromete a adoptar continuamente medidas proactivas para identificar las actividades financieras que puedan causar impactos negativos sociales y ambientales. La última versión fue aprobada en diciembre de 2023.

Aplica a todas las personas que trabajan en el banco y en las relaciones que la organización establece con los integrantes de la cadena de valor, la comunidad y sus diferentes grupos de interés.

La política tiene como titular y organismo máximo de aprobación al Directorio y está bajo la supervisión del comité de banca responsable y sostenibilidad, mientras que la gerencia de Sostenibilidad y Banca Responsable está a cargo de su interpretación e implementación.

Gerencia de Sostenibilidad

Desde 2023, esta unidad recibió el mandato de definir la estrategia de sostenibilidad en línea con la estrategia del Grupo, incorporar las dinámicas de los mercados locales a futuras ambiciones, asegurar la integración efectiva de los factores ASG en la organización, y liderar propuestas de valor en finanzas sostenibles para los diferentes segmentos de negocios. Para lograr estos objetivos, se interrelaciona con las distintas áreas del banco, para asegurar su incorporación.

Desde que inició sus actividades, en las distintas áreas existe mayor claridad respecto al rol que les compete en la consecución de las metas de sostenibilidad, lo que se ha traducido en avances más rápidos. También ha aumentado el número de negocios con sello ASG y se han materializado diversas iniciativas de mejores prácticas en términos de gobierno interno tales como: el estudio de doble materialidad en línea con la metodología adoptada por el Grupo y el ejercicio de debida diligencia en derechos humanos.

La gerencia es encabezada por la gerenta de Sostenibilidad y también la integran el jefe de Finanzas Sostenibles, el jefe de Banca Responsable, el director de Operaciones y Proyectos, y una especialista en Cero Emisiones.

En 2024 parte del equipo de esta gerencia se graduó de un diplomado impartido por la Facultad de Economía de la Universidad de Chile en Banca Sostenible, basado en principios ASG. También durante el año, el comité de banca responsable definió que la gerenta de Sostenibilidad participe en todos los comités de alta dirección donde se discutan temas relacionados.



Gobernanza de indicadores ASG

Todos los indicadores no financieros del banco se coordinan a través de la vicepresidencia de Intervención y Control de Gestión, con los mismos estándares de calidad, controles internos y trazabilidad que la información financiera contable.

En 2024 se realizó una revisión de los procesos y controles asociados a los indicadores no financieros, en el contexto de un ejercicio que lleva a cabo Grupo Santander a nivel global, de manera de corregir eventuales brechas. Estos ejercicios se realizan periódicamente.

Gobernanza y estrategia de temas relacionados con el clima

Los desafíos que impone el cambio climático están al centro de la estrategia de sostenibilidad de Santander Chile.

Pilares de la estrategia de cambio climático

Seguimos trabajando para avanzar hacia nuestra ambición de cero emisiones netas de carbono en 2050 a través de la definición progresiva de acciones concretas dirigidas a apoyar la transición de nuestros clientes.

Como parte de nuestra ambición climática, damos prioridad al alineamiento de los sectores de altas emisiones que también conllevan un riesgo de transición alto o muy alto según el análisis de materialidad climática) a los que tenemos una exposición material y en los que debemos actuar para apoyar la transición a una economía baja en carbono, considerando la recomendación de los sectores a priorizar de NZBA⁹.

⁸ Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/archivos/politica-general-de-sostenibilidad>

⁹ Net Zero Banking Alliance

Nuestro enfoque

En sectores donde los clientes corporativos están avanzando, hemos establecido objetivos, aunque reconociendo estas dependencias externas, como el marco normativo y político, los cambios tecnológicos y el comportamiento de los clientes. Apoyamos a nuestros clientes a realizar su transición y contribuir a su alineamiento, comprendiendo las limitaciones que pueden afrontar en diferentes jurisdicciones.

Nuestros objetivos de alineamiento y sectores a los que hacemos seguimiento se establecen para la parte más

relevante de cada cadena de valor sectorial, centrándose en aquellas más intensas en emisiones, accionables y en las que se puede medir su progreso, considerando la disponibilidad de datos de calidad y prácticas de mercado.

A nivel corporativo se han fijado objetivos para avanzar en la alineación de nuestra actividad con los objetivos del Acuerdo de París, para los sectores climáticos definidos de la cartera de CIB a nivel global.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE CAMBIO CLIMÁTICO



Apoyamos a nuestros clientes en sus objetivos hacia la transición

Apoyamos la transición de nuestros clientes hacia una economía sostenible. Nuestro objetivo es alcanzar los USD 1.500 millones en financiación verde entre 2021 y 2025, para ello proporcionamos orientación, asesoramiento y soluciones a medida, además de ofrecer una variada selección de productos de inversión que se ajustan a sus criterios de sostenibilidad.



Integramos el clima en la gestión de riesgos

Integramos los factores climáticos y ambientales en nuestra gestión de riesgos mediante un enfoque basado en la evaluación de riesgos específicos, con especial atención a los sectores más relevantes. Incorporamos los riesgos derivados de factores climáticos y ambientales en todas las etapas del ciclo de gestión de riesgos, incluyendo una evaluación de materialidad que sustenta nuestro análisis de doble materialidad y nuestra estrategia de sostenibilidad.



Avanzamos por alinear nuestra actividad con los objetivos del Acuerdo de París

Con el propósito de contribuir a la limitación del calentamiento global, avanzamos en la alineación de nuestra cartera con los objetivos del Acuerdo de París, centrándose en aquellas más intensas en emisiones y accionables. Paralelamente, implementamos medidas de eficiencia en nuestras operaciones propias, incluyendo el abastecimiento de electricidad a partir de fuentes renovables.



Objetivos de alineamiento

Grupo Santander Global ha establecido los siguientes objetivos para la cartera mayorista. Los clientes CIB en Chile que pertenecen a esas carteras también están sujetos a estas metas.

Desde 2023 el Grupo se ha propuesto dejar de invertir y prestar servicios financieros a los clientes para los que la generación de

energía a partir del carbón represente directamente más del 10% de sus ingresos en términos consolidados. También tiene la meta de no tener exposición a la minería de carbón en el año 2030 y seguir las mejores prácticas, estándares, tratados y referencias internacionales. Asimismo, se han fijado objetivos para ciertos sectores cubiertos por la cartera de CIB a nivel global:

| Sector | Escenario | Métrica | Base de referencia | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Objetivo 2030 | Alcance emisiones | Etapas de la cadena de valor en el perímetro |
|---------------------------------|---|-------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-----------------|--------------------|--|
| Generación de energía eléctrica | | tCO ₂ e/MWh | 0,21 (año base 2019) | 0,17 | 0,19 | 0,16 | 0,15 | 0,11 (-46%) | 1 | Upstream/Generación → Midstream/Distribución → Downstream/Producto final |
| Petróleo y gas | | mtCO ₂ e | 23,84 (año base 2019) | 22,58 | 27,43 | 20,94 | 20,27 | 016,98 (-29%) | 1+2+3 ^A | Integrado Upstream/Extracción → Midstream/Distribución → Downstream/Trading |
| Aviación | IEA NetZero 2050 | gCO ₂ e/ RPK | 92,47 (año base 2019) | 93,05 | 97,21 | 81,09 | 82,99 | 61,71 (-33%) | 1+2 | Upstream/Proveedores → Midstream/Manufactura → Downstream/Aerolíneas |
| Acero | | tCO ₂ e/ tS | 1,58 (año base 2019) | 1,40 | 1,36 | 1,24 | 1,38 | 1,07 (-32%) | 1+2 | Upstream/Extracción de materiales → Manufactura → Downstream/Producto final |
| Fabricación de automóviles | | gCO ₂ e/ vkm | 149 (año base 2019) | 149 | 138 | 133 | 134 | 103 (-31%) | 3 ^A | Upstream/Proveedores materiales → Midstream/Manufactura → Midstream/Distribuidores |
| Préstamos para automóviles | | gCO ₂ e/ vkm | 137 (año base 2019) | N/A | N/A | 137 | 133 | 75-89 (-35-45%) | 1+2 | Downstream/Usuario final |
| Carbón térmico | Objetivos para eliminar gradualmente la exposición para 2030 a clientes de generación de energía con una dependencia de ingresos del carbón superior al 10% y a la minería de carbón térmico. | | | | | | | | | |

La dinámica del desempeño climático de todos estos sectores depende en gran medida de su marco normativo y político, los cambios tecnológicos y el comportamiento de los clientes.

INCENTIVOS PARA COLABORADORES RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD Y EL CAMBIO CLIMÁTICO

Nivel ejecutivo

La organización ha diseñado planes de compensación y políticas de indemnización para el CEO y los altos ejecutivos, que incluyen un porcentaje de la compensación variable basada en objetivos de desempeño, incluyendo, pero no limitándose a, incentivos relacionados con objetivos específicos de sostenibilidad.

Un factor de evaluación relevante para todos los altos ejecutivos de Santander (CEO, vicepresidentes y sus reportes directos) es el progreso en la estrategia de sostenibilidad del banco, que a su vez está vinculado a resultados clave de objetivos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), con un porcentaje de su remuneración variable dependiendo de ello.

Algunas métricas de sostenibilidad que influyen en la compensación variable de los ejecutivos son:

- Experiencia del cliente
- Gestión de riesgos y ciberseguridad
- Desempeño ambiental

Esta última considera componentes clave como "finanzas verdes" y "progreso en el plan climático". La evaluación del desempeño ambiental cubre múltiples indicadores, como respaldar nuevas iniciativas de banca minorista y comercial en financiamiento verde y avanzar en iniciativas relacionadas con el clima; como alcanzar el objetivo de 100% de electricidad renovable, reducción de emisiones, disminución del consumo de energía y mejora de la eficiencia.

Asumiendo que se logren los objetivos anuales generales del banco, el logro de las métricas de sostenibilidad puede representar hasta un 20-30% de la compensación variable para el equipo ejecutivo superior.

Diversos roles de empleados

Todos los empleados de Santander tienen objetivos transversales, como la experiencia del cliente, la gestión de riesgos/cumplimiento y la ciberseguridad.

Aquellos incentivos relacionados con el clima no son exclusivos para los empleados de nivel ejecutivo; incorporamos responsabilidades ambientales en una amplia gama de roles, alineando el compromiso del banco con la sostenibilidad con la evaluación anual del desempeño de esos empleados. Este grupo incluye profesionales y supervisores en diversas áreas, como negocios, operaciones, riesgos, personas-comunicaciones y sostenibilidad. En este caso, su evaluación de desempeño incluye objetivos vinculados a variables como el avance en financiamiento verde, reducción de emisiones directas y/o consumo de energía. Los incentivos subrayan la determinación de Santander de reducir su impacto ambiental y fortalecer las finanzas verdes, demostrando su impulso por incorporar la sostenibilidad en todos los niveles de su operación.

Debida diligencia y respeto a los derechos humanos

[NCG 461/519 2.1, 3.2.xii]



En línea con su cultura corporativa, Banco Santander Chile y sus filiales se comprometen a respetar y promover los derechos fundamentales a lo largo de toda su cadena de valor, a prevenir cualquier tipo de vulneración y a mitigar eventuales riesgos en esta materia. El banco ha establecido mecanismos formales para garantizar la protección de los derechos humanos y ha asignado responsabilidades específicas de manera transversal en su estructura, incluyendo los órganos de gobierno corporativo y distintas áreas, como la de riesgos no financieros.

La política de banca responsable y sostenibilidad¹⁰ integra desde 2023 la política de derechos humanos del banco. Este documento establece el compromiso de la organización con

la Carta Internacional de Derechos Humanos¹¹, las Normas Fundamentales del Trabajo de la OIT, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Principios del Pacto Global, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, los Principios de Ecuador y el Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos. Cubre aspectos como la discriminación, el trabajo forzoso e infantil, la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, la protección de la seguridad y la salud, la igualdad de remuneraciones, el empleo digno, el trato justo, la protección del medioambiente, la erradicación de la corrupción y la preocupación por los grupos más vulnerables.

El enfoque específico de derechos humanos para los grupos de interés del banco es el siguiente:

- **Colaboradores:** Todas las personas que se desempeñan en el banco tienen derecho a disfrutar de un entorno laboral digno. Por ello, Santander promueve la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y el desarrollo profesional y personal, comprometiéndose a mantener un ambiente laboral libre de acoso, abuso, intimidación y violencia. Además, todo colaborador es responsable de denunciar situaciones de vulneración. Para tal efecto, existe el Canal Abierto¹², que es administrado por un proveedor externo con el fin de que la información proporcionada se trate de manera confidencial y la identidad de la persona denunciante permanezca en el anonimato, si así lo desea. Además, existen encuestas internas, como Your Voice, que permiten identificar preocupaciones en derechos humanos.
- **Proveedores:** Santander incorpora en todos los contratos con proveedores una cláusula sobre derechos fundamentales, particularmente los que han sido señalados como tales por parte de la OIT. Además, tiene procedimientos de selección, homologación y evaluación de proveedores diseñados para

asegurar que estos cumplan criterios éticos que incluyen el respeto a la libertad de asociación y el derecho a negociación colectiva, y la prohibición del trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación. Los proveedores también pueden hacer uso del Canal Abierto para denunciar situaciones de vulneración.

- **Clientes:** El banco se compromete a construir relaciones de confianza a largo plazo con sus clientes, ganándose su fidelidad, adaptándose a sus necesidades y mejorando su satisfacción y comprensión de la oferta que proporciona, sin jamás recurrir a técnicas agresivas de venta. Además del Canal Abierto, se dispone de otros canales de comunicación con los clientes, como las encuestas (NPS, BrandTracking) y los canales de atención.
- **Comunidades:** Santander controla el impacto de sus operaciones y promueve los derechos humanos de las comunidades donde desarrolla sus actividades, en cooperación con organismos gubernamentales y civiles, locales e internacionales.

¹⁰ Disponible en: https://banco.santander.cl/uploads/000/046/634/19755f22-2900-4b43-9dff-7a5dc4e2553d/original/Poli_tica_Banca_Responsable_y_Sostenibilidad_Santander_Chile.pdf

¹¹ Conformada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada en 1948 por la Asamblea General de Naciones Unidas, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos y, por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

¹² Disponible en: <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/eseu/gui/105329/index.html>

Debida diligencia en derechos humanos

[NCG 461/519 3.6.iii]

En 2024 finalizó el primer proceso de debida diligencia a cargo de una consultora externa, para identificar y evaluar los impactos adversos reales y potenciales sobre los derechos humanos que pudieran producirse dentro del banco, sus filiales y su cadena de valor.

| Entidades cubiertas | Ámbitos de la cadena de valor cubiertos | Metodología |
|---|--|--|
| Santander Asesorías Financieras Limitada | Cadena de suministro. | Análisis de las políticas corporativas y otros documentos normativos internos. |
| Santander S.A. Sociedad Securitizadora | Operaciones propias: plantilla propia (diversidad, equidad e inclusión de los empleados; accesibilidad; condiciones de trabajo, salud y bienestar); lucha contra el soborno y la corrupción; lucha contra fraudes y blanqueo de capitales; privacidad y protección de datos; gobernanza interna de los derechos humanos; canales de reclamaciones. | Recopilación y análisis de las partes interesadas sobre su percepción, preocupación y expectativa respecto al resguardo de los derechos humanos. Esto, a través de 12 entrevistas individuales a la gerencia y alta gerencia, seis reuniones grupales conformadas por 41 colaboradores de niveles administrativos, profesionales y jefaturas de áreas estratégicas y, finalmente, encuestas a clientes y proveedores de Santander Chile. |
| Santander Corredora de Seguros Limitada | | |
| Santander Corredores de Bolsa Limitada | | |
| Santander Consumer Finance Limitada | Relación con los clientes: trato al cliente (prácticas de venta, accesibilidad para empresas y particulares; clientes vulnerables; inclusión financiera); actividades empresariales de derechos humanos (préstamos a empresas, fusiones y adquisiciones, inversiones, etc.); medidas y controles en la organización. | Identificación de impactos adversos sobre los derechos humanos. |
| Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A. | | Evaluación de los impactos en función de su gravedad y probabilidad, para priorizar los adversos e identificar medidas necesarias para mitigar los riesgos. Esta etapa se realizó junto al área de Non Financial Risk y con la participación de diferentes encargados de área ¹⁴ . |

El ejercicio de debida diligencia en derechos humanos no solo permitió identificar riesgos e impactos relacionados, sino también integrar estos aspectos en la matriz interna del banco. Los hallazgos del proceso se materializaron en un plan de acción de derechos humanos que dio inicio en 2024 que continuará durante 2025. De esta forma se garantizará su continuidad en el tiempo y generación de valor en el largo plazo.

La primera etapa del plan de acción de derechos humanos tuvo foco en la integración completa de los riesgos a los sistemas internos de gestión de riesgos del banco, junto con el establecimiento de mecanismos formales que incluyen evaluaciones formales, responsables y controles.

Dentro de las actividades realizadas se encuentran las siguientes:

- Integración de riesgos de derechos humanos en matriz de riesgos de Santander, que incluyó la agrupación de los riesgos en 27 temáticas y la identificación de 18 nuevos riesgos.
- Realización de reuniones con dueños de riesgos, para la revisión de los controles existentes y establecimiento de controles nuevos.
- Asignación de 169 controles para reducir el riesgo inherente.
- Evaluación de riesgos y controles por primera línea, en proceso de RCSA¹⁵ con periodicidad anual.

Se espera seguir realizando este proceso de mejora continua de forma periódica y en función de nuevas relaciones comerciales o nuevos desafíos en derechos humanos. Banco Santander Chile solo opera a nivel nacional, por lo que no abre operaciones en nuevos países que podrían sumar otros riesgos en la materia. Tampoco opera en áreas afectadas por conflictos que requieran la realización de un ejercicio de debida diligencia intensiva.

Los hallazgos del proceso mostraron que Banco Santander Chile cuenta con procesos robustos en materia de derechos humanos para prevenir acciones que pudieran afectar la integridad de sus colaboradores, proveedores, clientes y comunidad. Por otra parte, no se encontraron vulneraciones relacionadas a estas temáticas en el análisis.

¹⁴ Se consideraron los siguientes derechos para el proceso de debida diligencia: derecho a la integridad; derecho a la privacidad; derecho a la identidad, diversidad e inclusión; derecho a la igualdad de oportunidad y no discriminación; derecho a la libertad de expresión; derecho a la libertad de asociación y libertad sindical; derechos de las personas con discapacidad; derecho a la protección, asistencia y vida familiar; derecho a la seguridad social; derecho a un trabajo libre (en contraposición a un trabajo forzoso); derecho a una jornada laboral definida; derecho a educación y formación; derecho a promoción en el trabajo; derecho a una remuneración digna y equitativa; derecho a salud y seguridad laboral; derecho a gozar de bienestar en el trabajo (acoso laboral/sexual); derecho de igualdad de condiciones y oportunidad para los trabajadores migrantes y derecho de los consumidores.

¹⁵ RCSA: Risk and Control Self-Assessment / Autoevaluación de Riesgos y Controles

Principales mecanismos de prevención, mitigación y reparación

[GRI 2-25]

Banco Santander cuenta con medidas y planes preventivos, mitigadores y correctivos para toda su cadena de valor. Los controles incluyen medidas disciplinarias en caso de incumplimiento, acordes a los procedimientos internos, la

normativa legal y convenios vigentes. A continuación, se presenta una lista no exhaustiva de algunas de las medidas e iniciativas de control que se están aplicando actualmente:

Operaciones propias: Cultura inclusiva

- Plan Estratégico 2020-2025 para promover un entorno de trabajo inclusivo.
- Normas rigurosas de contratación, ascensos, planificación de la sucesión y canalización del talento para reforzar la diversidad.
- Participación en iniciativas globales, como Women's Empowerment Principles y Valuable 500 y, nacionales, como el Sello Igualdad Conciliación.
- Iniciativas para promover la integración de las personas con discapacidad y construir una sólida cultura de inclusión, aumentando la diversidad étnica y cultural en todos los países.
- Protocolo global contra el acoso como marco común para establecer normas mínimas y luchar contra la discriminación y los comportamientos contrarios a la libertad sexual y la integridad moral.
- Capacitación obligatoria sobre el Código de conducta. Adicionalmente, existe formación en todas las unidades sobre comportamientos no discriminatorios y contra el acoso sexual, así como formación sobre prejuicios inconscientes y mentalidad inclusiva para los empleados, que son obligatorias para todos los directivos.
- Sistema de gestión de la Norma Chilena 3262: sistema voluntario que promueve la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Cadena de Suministro:

- Evaluación del perfil ASG de los proveedores en el proceso de incorporación.
- Cláusulas en contratos de proveedores para promover marcos normativos ASG nacionales e internacionales.

Clientes:

- Política de ciberseguridad y prácticas en tratamientos de datos personales para asegurar la confidencialidad de la información y prevenir fuga de datos
- Desarrollo y promoción de productos que promueven la inclusión financiera tanto en acceso como en financiamiento, de la mano con educación financiera.
- Mejores prácticas para evitar la discriminación arbitraria de cualquier tipo hacia los clientes, como el código de conducta, política de atención al cliente, política de banca responsable y sostenibilidad y política de diversidad, equidad e inclusión.

Derechos humanos en los préstamos a empresas:

- Incorporación de los factores medioambientales, sociales y de cambio climático (ESCC) en el riesgo crediticio. El perímetro de este análisis considera empresas que tienen actividad en los sectores climáticos definidos por la taxonomía de la Unión Europea, lo que representa el 36% de los préstamos de los segmentos BEI y CIB.
- Formación ASG a los empleados, incluyendo evaluaciones de materialidad, análisis de escenarios, riesgo físico y análisis de sectores sujetos a factores ESCC.

Documentos complementarios

Las políticas, códigos y guías que complementan el compromiso de Santander Chile con los derechos humanos son:

- Código general de conducta
- Política corporativa de cultura¹⁵
- Política de sectores sensibles
- Política de ciberseguridad
- Política de salud, seguridad y bienestar¹⁶
- Política de acoso laboral
- Política de diversidad, equidad e inclusión¹⁷
- Política de Inclusión laboral de personas con discapacidad
- Principios de conducta responsable para proveedores¹⁸
- Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático¹⁹
- Política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal²⁰
- Cláusulas para proveedores que comprometen el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global
- Sistema de clasificación de finanzas sostenibles y educación financiera y sistema de clasificación de transición y materialidad²¹

¹⁵ Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/informacion-corporativa/politicas/archivos/politica-corporativa-de-cultura>

¹⁶ Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/informacion-corporativa/politicas/archivos/politica-de-salud-seguridad-y-bienestar>

¹⁷ Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/informacion-corporativa/politicas/archivos/politica-de-diversidad-e-inclusion>

¹⁸ Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/informacion-corporativa/politicas/archivos/principios-de-conducta-responsable-para-proveedores>

¹⁹ Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/informacion-corporativa/politicas/archivos/politica-gestion-de-riegos-medioambientales-sociales-y-de-cambio-climatico>

²⁰ Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/informacion-corporativa/politicas/archivos/politica-de-igualdad-de-genero-y-conciliacion-de-la-vida-laboral-familiar-y-personal>

²¹ Se realizan bajo los Principios del Ecuador, las Políticas Sectoriales de Riesgos Medioambientales y Sociales y la Política de Defensa del banco

Diálogo y vínculos con el entorno

[NCG 461/519 3.1.iv, 3.7.i] [GRI 2-29]

Grupos de interés

Banco Santander Chile ha identificado sus diversos grupos de interés, estableciendo prioridades de trabajo con cada uno e implementando instancias de intercambio. En 2024 los involucró en el último proceso de doble materialidad, que consideró la identificación y priorización de temas, riesgos, oportunidades e impactos.

LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DEL BANCO SON:

Accionistas e inversores

Clientes

Colaboradores

Comunidades locales y ONG

Proveedores

Reguladores

Con el fin de recabar todas las opiniones relevantes, la empresa cuenta con canales de comunicación y consulta transversales y específicos. El Canal Abierto para realizar denuncias es uno de los principales, ya que cuenta con un procedimiento que establece responsabilidades y acciones necesarias para detectar, investigar y sancionar conductas no equitativas o de discriminación.



| Grupo de interés | Compromiso | Canales específicos | Canales transversales |
|-----------------------------------|--|--|--|
| Accionistas e inversores | La creación de valor a largo plazo y la máxima transparencia informativa son pilares fundamentales en la relación de Banco Santander Chile con sus inversores. El compromiso es ofrecer información completa, clara y veraz a todos sus accionistas, a través de los diferentes canales de comunicación disponibles. | <ul style="list-style-type: none"> • Junta de accionistas • Informes trimestrales de resultados • Sitio de Investor Relations | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones vía email • Encuestas de satisfacción • Perfiles en redes sociales • Sitio web público y sitio privado |
| Clientes | Banco Santander aspira a construir relaciones de confianza a largo plazo, logrando su fidelidad, adaptándose a sus necesidades y siempre buscando mejorar su satisfacción. | <ul style="list-style-type: none"> • Red de sucursales • Canales digitales • Santander Chile en redes sociales, como Instagram y LinkedIn | <ul style="list-style-type: none"> • App Santander • Contact Center • Atención de reclamos |
| Colaboradores | Santander trabaja para atraer, fidelizar y comprometer al talento, velando siempre por que ofrezcan el mejor servicio a los clientes. A su vez, el Código General de Conducta, que aplica a Santander Chile y sus filiales, describe los principios éticos y normas que deben regir la actuación de todos sus empleados. | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta global de compromiso • Centro de atención virtual • Comunicaciones internas vía email • Intranet corporativa • App Somos Santander CL | <ul style="list-style-type: none"> • Sala de prensa |
| Proveedores | Las relaciones con los proveedores se basan en la ética y la transparencia, como se detalla en la política de homologación de terceros, que establece la consideración de principios de banca responsable en su selección. | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de evaluación de proveedores • Vía correo electrónico: proveedoressantander@santander.cl • Canal de denuncia | |
| Comunidades locales y ONG | El banco se ha comprometido a promover la educación financiera con el fin de que las personas puedan tomar decisiones informadas, siempre en línea con los principios de Protección al Consumidor de Grupo Santander. Además, prestar especial atención a los programas de inversión social enfocados en la educación infantil, el emprendimiento, la creación de empleo, el bienestar de las personas y la erradicación de la pobreza, apoyando a los grupos más desfavorecidos a través de la inclusión financiera. | <ul style="list-style-type: none"> • Mail periódico con noticias de sostenibilidad. • Comunicación vía mail y redes sociales para postulación a Fondos Concursables a través de diferentes alianzas. | |
| Reguladores y supervisores | Santander da cumplimiento estricto a las normativas y regulaciones, comprometiéndose a colaborar en todo momento con los reguladores y supervisores, en el entendido de que su labor es clave para mantener la estabilidad del sistema financiero y la seguridad de los depósitos de los clientes. | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones vía email a través del área de Supervisory Relationship • Comunicaciones vía aplicativo CMF • Reportes normativos. • Encuesta Banco Central | |

Afiliaciones y membresías

[NCG 461/519 3.5] [GRI 2-28]

Banco Santander Chile participa en asociaciones empresariales locales e internacionales, en las que comparte sus experiencias y genera redes de aprendizaje. Por el rol que desempeñan en la industria y su adhesión a principios compartidos, las más relevantes para el banco son las siguientes:



Pacto Global
Red Chile

Red de empresas que impulsa diez principios universales sobre derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente y anticorrupción a través del cumplimiento de los ODS. Santander forma parte de esta red desde 2003.



Representante en Chile del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés). Es una red que articula y monitorea a las empresas en seis líneas de temáticas específicas. Santander ingresó en 2005.



Busca estrechar la relación entre las instituciones financieras asociadas y organismos internacionales. Promueve la prevención en materia de ética y gobernanza, así como la eficiencia a nivel operacional. Santander es parte de su directorio y tiene la categoría de banco asociado clase A.



Asociación que agrupa a los principales sectores económicos de Chile. Su misión es transmitir las preocupaciones de sus socios a los principales órganos de gobierno, por lo cual participa en procesos legislativos y en la promoción del quehacer y los intereses de las empresas nacionales.

amCham CL

Organización que impulsa el comercio internacional, la inversión y el desarrollo de negocios sostenibles entre Chile y Estados Unidos, además de contribuir con mejores prácticas y la articulación de espacios de cooperación público-privada en beneficio del país y las personas.



Cámara Oficial Española de Comercio de Chile

Asociación gremial fundada hace más de 100 años para promover las relaciones comerciales, económicas, industriales y turísticas entre Chile y España.

TRANSICIÓN VERDE

Mitigación del cambio climático

| Doble Materialidad ESRS | | |
|---|---|---|
| E1 Cambio climático  | Riesgo  | Mitigación del cambio climático "Riesgo reputacional derivado del fracaso en alcanzar nuestros objetivos climáticos y ambientales y/o la percepción de los clientes y partes interesadas de que los bancos no están haciendo lo suficiente". |
| | Impacto  | Mitigación del cambio climático "Impacto adverso en el medioambiente (por ejemplo, aumento de las emisiones de GEI) debido a la actividad de financiación del banco, incluyendo la concesión de préstamos a empresas que operan en sectores altamente contaminantes, hipotecas que no alcanzan un cierto nivel de rendimiento energético o vehículos que no son eléctricos/ híbridos ". |

Tanto en sus propias operaciones como en el desarrollo de su actividad financiera, el banco considera el cuidado y protección del medioambiente como un pilar fundamental de su gestión. Asimismo, es un factor central en su contribución al crecimiento sostenible de las comunidades en las que está presente y al

progreso de la sociedad. Los esfuerzos están destinados a generar un impacto ambiental positivo no solo a través de financiamientos responsables, sino también del impulso de operaciones energéticamente eficientes y amigables con el entorno.



Finanzas sostenibles

[SASB FN-CB-410a.3, FN-IB-510b.4]

| Doble Materialidad ESRS | | |
|---|---|---|
| E1 Cambio climático  | Impacto  | Energía "Contribución a la protección del medioambiente mediante la expansión de la financiación de energías renovables y otras tecnologías de bajas emisiones de carbono". |

La industria financiera cumple un rol esencial en el desarrollo de una economía sostenible. Mediante la integración de criterios ASG a las evaluaciones de los proyectos que buscan financiamiento, los bancos pueden evitar la asignación de recursos a actividades con impactos sociales o ambientales negativos y, en cambio, destinarlos a iniciativas que beneficien a las personas y ayuden a mitigar el cambio climático y otros problemas ambientales.

Desde hace años, Grupo Santander ha centrado su trabajo en facilitar recursos financieros que promuevan conductas responsables y amigables con el medioambiente, además de fomentar inversiones sostenibles y con foco social. Santander Chile enmarca estos esfuerzos en su política de banca responsable y sostenibilidad y la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático²⁴. En 2019 lanzó una oferta de productos ASG diseñados en torno a seis verticales o lineamientos claves para satisfacer necesidades específicas de los clientes de sus distintos segmentos. Estas coinciden con los focos de la estrategia del país para enfrentar el cambio climático.

TIPOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ASG

| Emisión de bonos ASG | Marcos de financiamiento | Productos de financiamiento |
|---|---|--|
| Asesoría en la colocación de bonos de emisores locales en el mercado nacional e internacional | Asesoría en la elaboración de marcos de finanzas sostenibles para clientes corporativos | Financiamientos a personas Financiamientos Corporativos y Project Finance |



²⁴ Este marco incluye al segmento de finanzas corporativas, directrices sobre cómo se incorporan los factores ASG en el negocio de crédito/préstamo para clientes corporativos, definición de factores ambientales y sociales considerados, la integración de factores ASG en los procesos de debida diligencia y sectores o actividades excluidas.

Alianza entre Santander y Corfo para promover el desarrollo sostenible en Chile a través de tasas preferenciales

En 2024 el banco firmó una alianza con Corfo para entregar mejores condiciones de financiamiento a proyectos de empresas que cumplan

con requisitos de electromovilidad, energía renovable, economía circular e hidrógeno verde. El importe máximo es de 30 millones de dólares por RUT. Mediante esta línea, Santander Chile financió la primera operación de buses eléctricos para el transporte público en regiones.

| Verticales | Qué se financia | A qué necesidades apunta | Avances en 2024 | Cifras |
|----------------------------|--|---|---|---|
| Edificios verdes | Adquisición, construcción y renovación de edificios energéticamente eficientes. Instalación de sistemas de energía renovable que permitan ahorros de energía de al menos un 30%. | Préstamos de desarrollo, instalaciones privadas de paneles solares, medidores inteligentes, iluminación eficiente, hipotecas con calificación energética de viviendas A+ o B del Minvu. | <p>Certificación EDGE Santander Chile alcanzó un acuerdo con la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) para promover entre sus clientes la certificación de Excelencia en el Diseño para una Mayor Eficiencia (EDGE, por sus siglas en inglés), que acredita una edificación como construcción sostenible cuando se obtienen ahorros de energía, agua y carbono incorporados en los materiales mayores a un 20% con respecto a un proyecto convencional. Gracias a esta alianza, los desarrolladores podrán ser acompañados por Santander e IFC con asistencia técnica y el acceso a financiamiento sostenible. Durante el año, el banco financió el primer edificio certificado por el IFC.</p> <p>Créditos hipotecarios y de consumo verdes Para el segmento Retail o de Personas, Santander ofrece un crédito hipotecario con una tasa de interés preferencial al financiar propiedades con bajo impacto ambiental. Califican proyectos inmobiliarios que cuenten con certificaciones como LEED y Calificación Energética de la Vivienda (CEV)²⁵, entre otras. Esta clase de hipotecas siguió aumentando en 2024, tanto en número como en su participación en la cartera hipotecaria del banco.</p> | USD 77.112 MM en colocaciones hipotecarias verdes, 51,8% más que en 2023. |
| Electromovilidad | Medios de transporte no contaminantes e infraestructura. | Leasing de vehículos eléctricos e híbridos (< 50 g CO2 por pasajero por km) y financiamiento de estaciones de carga y ciclovías. | <p>Leasing para transporte verde La oferta de Banca Empresas e Instituciones incluye un leasing para la compra de vehículos eléctricos o híbridos. A través de este producto, en 2023 el banco financió la importación de mil buses eléctricos para el sistema de transporte público de Santiago, Red. Su experiencia en el rubro le permitió en 2024 participar con éxito en varias licitaciones privadas de buses eléctricos para empresas de transporte y en licitaciones públicas para otras ciudades, como Valparaíso.</p> <p>Alianza entre Santander Consumer y Tesla Para contribuir al desarrollo del mercado de vehículos eléctricos en Chile, el acuerdo firmado por Santander Consumer y Tesla abre la posibilidad de optar a un crédito automotriz desde el propio sitio web de la marca de vehículos eléctricos con una tasa de interés competitiva y a precios justos.</p> | <p>44 buses eléctricos financiados en 2024.</p> <p>Un 850% de crecimiento respecto a 2023.</p> |
| Energías renovables | Producción y distribución de energía renovable. Almacenamiento energético. | Financiamiento de paneles solares, parques eólicos, baterías y producción de baterías de almacenamiento. | <p>Nueva línea de financiamiento para Solarity Por medio de un crédito Project Finance, CIB entregó a Solarity 25 millones de dólares para la construcción de plantas solares. La empresa chilena adquirida en 2021 por la canadiense Brookfield Renewable ofrece el servicio de generación distribuida con plantas solares a diferentes tipos de clientes comerciales, industriales y agrícolas, para que puedan disminuir sus emisiones de CO2. En 2023, ambas instituciones ya habían cerrado un acuerdo de colaboración por 25 millones de dólares.</p> | 4 proyectos relacionados con energía renovable, incluyendo parques solares, almacenamiento de energía en baterías y líneas de transmisión para movilizar energía limpia. |
| Agro | Agricultura sustentable y protegida. Conservación de suelos y bosques. | Financiamiento de sistemas de riego eficientes, maquinaria eficiente, reforestación y reducción de uso de fertilizantes. | Santander apoya a distintas empresas agrícolas en su transición hacia una economía más baja en emisiones GEI mediante créditos para financiamiento de proyectos y refinanciamiento por más de 100 millones de dólares, vinculados a objetivos sostenibles. | |

²⁵ Son para calificación B o superior.

| Verticales | Qué se financia | A qué necesidades apunta | Avances en 2024 | Cifras |
|--------------------------|---|--|---|--|
| Economía circular | Actividades para adaptar o mitigar el cambio climático, preservar la biodiversidad e impulsar la economía circular. | Financiamiento de tratamiento de agua, residuos y suelos; eficiencia energética; reducción de emisiones, y conservación. | Durante 2024, Santander CIB participó en el financiamiento de un importante proyecto de tratamiento de agua de mar para la gran minería del norte de Chile por un monto cercano a los US\$90 MM. | |
| Social | Viviendas accesibles, hospitales, infraestructura para la educación y otras con impacto social. | A través del financiamiento social, Banco Santander promueve el crecimiento inclusivo, poniendo a disposición de nuestros clientes distintas alternativas. | <p>Subsidios de Integración Social Territorial</p> <p>El banco financia la compra de viviendas acogidas a este subsidio estatal dirigido a familias del 90% más vulnerable del país, de acuerdo con el Registro Social de Hogares. El programa cubre viviendas de hasta 2.800 UF y que se caracterizan por estar ubicadas en zonas residenciales con acceso a servicios de alta calidad, espacios verdes e infraestructura urbana.</p> <p>Nueva inversión para ampliar oferta de hipotecas para mujeres</p> <p>El IFC concedió un préstamo senior de 200 millones de dólares a Santander Chile para apoyar la expansión de su cartera de crédito hipotecario dirigida exclusivamente a viviendas que son propiedad de mujeres. El financiamiento tiene como objetivo mejorar el acceso de las mujeres a préstamos para hogares y disminuir el déficit habitacional.</p> | \$105.619 millones de financiamiento otorgado a través de hipotecas con subsidio en 2024. |

Evaluación y clasificación de operaciones ASG

Para evaluar las operaciones que podrían ser etiquetadas como ASG, la compañía utiliza el sistema de clasificación de finanzas e inversiones sostenibles (SFICS), que incluye criterios de financiación de transición donde se especifica la taxonomía interna de Grupo Santander para la clasificación de operaciones bajo las categorías verde, social o vinculada a la sostenibilidad a través de KPI. El SFICS, se basa en pautas, estándares y principios internacionales de mercado, como la taxonomía de la UE (incluyendo los 4 nuevos objetivos ambientales de 2023), los principios de ICMA (International Capital Market Association), los principios LMA (Loan Market Association), el marco UNEP FI y los estándares de bonos climáticos. Luego, hay tres posibles instancias de evaluación, dependiendo de la magnitud de la operación y el segmento:

- **Global SFICS panel:** consejo experto que evalúa operaciones del segmento CIB, compuesto por especialistas de los equipos corporativos de Riesgo Socioambiental, ASG Solutions y Compliance.
- **Panel ASG regional:** instancia para atender operaciones de Latinoamérica, compuesto por expertos de los equipos de ASG Solutions y Riesgo Socioambiental de Brasil, país con la mayor experiencia en estas evaluaciones dentro de Grupo Santander. Al cierre de 2024 se comenzó a trabajar en una actualización de este procedimiento.
- **Panel ASG local:** evalúa operaciones locales de menor complejidad y está integrado por miembros de los equipos locales de Riesgos, Riesgo Socioambiental, ASG, Banca Responsable y Compliance.

En todas las instancias se analiza la alineación de las operaciones con el SFICS y se buscan posibles riesgos de *greenwashing*²⁶ y cumplimiento.



²⁶ Consiste en una mala práctica del marketing y la publicidad en la que se busca asociar a una empresa con un comportamiento ambiental responsable cuando sus acciones no necesariamente cumplen los estándares necesarios para que así sea.

Aplicación de los Principios del Ecuador

[GRI 203-1] [GRI 413-2]

El Banco se adhiere a los Principios de Ecuador, que se aplican cuando un proyecto corporativo se financia a través de financiamiento estructurado de más de US\$10 millones²⁷.

Los Principios del Ecuador (PE) son un marco voluntario que ayuda a las instituciones financieras a gestionar los riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos. Santander, signatario desde 2009, aplica estos principios en project finance y export finance.

Santander tiene un procedimiento interno para gestionar estos riesgos, comenzando con una evaluación preliminar por el front office. El equipo de CIB ESCC Risk supervisa esta evaluación y proporciona apoyo.

Las directrices para la revisión del riesgo ambiental y social son:

Categoría C: Riesgos mínimos o no adversos. Evaluación preliminar suficiente.

Categoría B: Riesgos limitados, específicos del sitio, reversibles y abordables con medidas de mitigación. En países designados, se completa un cuestionario de diligencia debida.

Categoría A y B en países no designados: Riesgos significativos, diversos, irreversibles o sin precedentes. ESCC Risk dirige la diligencia debida y elabora un informe de análisis de riesgo.

Las conclusiones del análisis de riesgo se incluyen en la solicitud de crédito. Si se aprueba, los PE se aplican durante la documentación contractual, cierre financiero y seguimiento. Se monitoriza el cumplimiento de las cláusulas E&S y los planes de acción E&S. En caso de incumplimiento, se pueden tomar medidas correctivas.

Los proyectos con clasificación A requieren un estudio de debida diligencia socioambiental externo y los clasificados B, una evaluación interna extensa. Adicionalmente, establece el flujo de trazabilidad para cada operación, utilizando plataformas internas. De un total de tres operaciones modalidad Project Finance, sólo 2 de ellas cumplían con los requisitos para la aplicación de Principios del Ecuador. En estos dos casos, se realizó un análisis de Due Dilligence en función de lo establecido en el procedimiento interno del Grupo Santander.

De los dos casos analizados, uno de ellos fue clasificado como C y el segundo fue clasificado como B, sin la necesidad de seguimiento de parte de consultores externos. Ambos proyectos contaban con Due Dilligence externo, lo que le permitió al equipo de riesgo socioambiental del Banco Santander Chile, tomar la decisión de las calificaciones pertinentes.

Los proyectos que se revisaron durante el 2024 fueron, una planta asociada a un sistema de impulsión de agua para una faena minera y un hospital estatal bajo programa de inversión público privada, ambos en el norte de Chile.

Para los proyectos de categoría A (actualmente se cuenta con un proyecto en stock cursado el período anterior), y durante el período de la construcción, el asesor técnico o legal del banco (o un asesor ambiental externo) monitorea que el proyecto se desarrolle con apego a las regulaciones y que se ejecuten los planes de mitigación requeridos por la autoridad. Cumplir las exigencias ambientales es parte de las obligaciones del cliente; los desembolsos de deuda no admiten incumplimientos. La periodicidad de los reportes depende de lo acordado. Una vez que la construcción finaliza, el cliente debe emitir un reporte anual para que sea revisado por áreas internas del banco.

3

Número de Financiamientos tipo Project Finance

66%

Número de proyectos evaluados como porcentaje del total de proyectos/operaciones

2

Número de proyectos / transacciones financiados

Lineamientos y factores ASG y de cambio climático en el análisis crediticio

[SASB FN-MF-450a.3]

Política de gestión de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático: rige la evaluación del riesgo asociado al financiamiento de grandes corporaciones en los sectores forestal, minería, energía, gas y petróleo. Se aplica mediante una evaluación anual a cada empresa del segmento Corporate & Investment Banking (CIB) que realice más del 10% de sus ventas en estas actividades. El análisis se basa en información pública y, en algunos casos, datos obtenidos directamente del cliente. Se examinan aspectos como el desempeño ambiental, relaciones comunitarias, conflictos socioambientales, cumplimiento de normativas ambientales y políticas de derechos humanos. La aprobación de crédito está condicionada a la superación de esta evaluación.

Guía para la aplicación de estándar socioambiental de riesgo: Define cómo evaluar operaciones sobre dos millones de dólares con plazos superiores a 36 meses con estándares de desempeño de International Finance Corporation (IFC). Se aplican estándares 1 y 2 sobre gestión ambiental y laboral para operaciones de capital de trabajo y el resto de los ocho estándares, cuando el destino de los fondos es un proyecto.

Créditos hipotecarios: Al momento de suscribir una nueva hipoteca, no se aplican criterios específicos asociados a cambio climático, ya sea para estimar su valor o su gestión. Sin embargo, se realizan análisis de toda la cartera de garantías utilizando parámetros de riesgo físico asociados a cambio climático. Específicamente, se analizan riesgos asociados a incendio, sequía e inundaciones, considerando factores de ubicación y tipo de bien. Para esto, se elaboró un modelo que utiliza datos públicos del Banco Central de Chile y datos históricos de clima del Ministerio de Medioambiente. A partir de este análisis, es posible hacer un seguimiento de la cartera de garantías desde la perspectiva del riesgo físico, ajustando el modelo a partir de nuevos eventos climáticos que se presenten durante el año.

Nota: Puede conocer más sobre los riesgos climáticos en el detalle sobre los mismos que encontrará en el capítulo 4 de este reporte.

²⁷ El banco no se involucra en proyectos que no cumplan los Principios de Ecuador. Por lo general, se revisa un gran número de proyectos y la decisión de proceder depende de si estos cumplen un mínimo de requisitos establecidos en las políticas internas de financiamiento. Solo cuando se han obtenido ciertas clarificaciones, se procede a realizar una evaluación completa, siendo los requisitos mínimos [de esta etapa] el cumplimiento de los Principios de Ecuador y la aprobación de todas las autorizaciones y permisos ambientales.

Eventos y Capacitaciones Finanzas Sostenibles 2024



Colaboradores

12 capacitaciones internas durante 2024.

Principales temáticas:

- Focos de negocios sostenibles para segmentos, incluyendo **Banca empresas, Banca Privada y Banca Corporativa**
- Oportunidades para fomentar descarbonización en sector **agrícola y minero**
- Sostenibilidad y marcos de financiamiento preferente enfocado a Pyme
- **Taxonomía** y riesgos de **greenwashing** para segmento empresas impartido por **KPMG**



Clientes

6 eventos de fomento y difusión a las finanzas sostenibles dirigido a clientes.

Principales temáticas:

- Evento **Electromovilidad** para sector automotriz con **CADEM**
- Evento electromovilidad **Tesla – Banca Privada**
- Certificación eficiencia de recursos **EDGE** para **sector inmobiliario** en conjunto con **IFC**
- Encuentro nacional **Metared S** con **Universidades**



Comunidad

7 Ponencias en eventos de fomento a las finanzas sostenibles dirigido a gremios y comunidad.

Principales temáticas:

- Sostenibilidad en las **concesiones de infraestructura – BID y KPMG**
- **Construcción sostenible** para la Comunidad de **Mujeres Inmobiliarias**
- Seminario **Biomar** para industria de **salmones y el mundo**
- IV Congreso Hispanoamericano de Inversión Responsable - **UNAB - Governart**

Nuestro objetivo de apoyar a nuestros clientes en la transición hacia una economía con menores emisiones y cuidado medioambiental requiere que como Banco nos preocupemos de capacitar a colaboradores en temáticas relacionadas a sostenibilidad, descarbonización y cambio climático. A través de capacitaciones internas, los colaboradores pueden adquirir las habilidades y el conocimiento necesario para integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en las operaciones diarias, fomentando una cultura alineada con la sostenibilidad y la identificación de oportunidades.

Por otro lado, los eventos externos dirigidos a clientes e instituciones, nos permiten sensibilizar sobre la importancia de estas prácticas y construir alianzas que impulsen el desarrollo sostenible. En 2024 se realizaron capacitaciones internas y eventos con clientes para promover las finanzas sostenibles en distintos foros. En su totalidad se realizaron más de 25 sesiones.

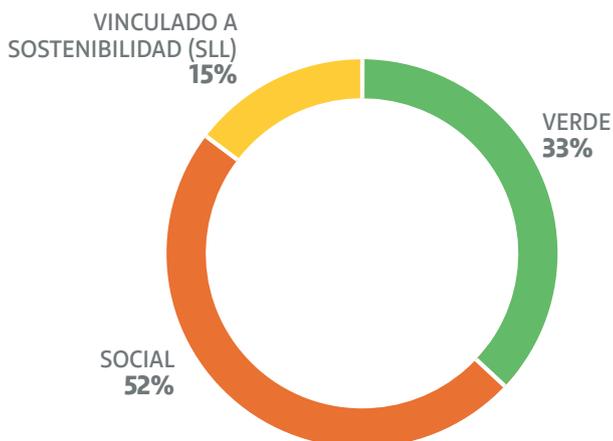
Principales resultados en finanzas sostenibles

[SASB FN-IB-410a.1, FN-IB-410a.2, FN-IB-000.C]

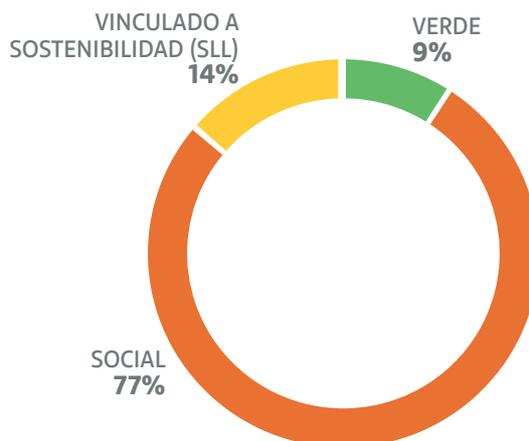
El área de Finanzas Sostenibles ha logrado un fuerte crecimiento al añadir valor a los clientes del banco en todos los segmentos, desde el corporativo hasta el minorista. Desde 2021, los préstamos asociados a financiamientos sostenibles se han triplicado.

| PRÉSTAMOS QUE INCORPORARON FACTORES ASG EN 2024 (\$ MILLONES) | | | | |
|---|----------------------------|--------------------|----------------------------|----------------|
| | Segmento corporativo (CIB) | Segmento minorista | Segmento mayorista y pymes | Totales |
| Verde | 113.099 | 66.629 | 82.031 | 261.759 |
| Social | - | 105.619 | 316.530 | 422.149 |
| Vinculado a sostenibilidad (SLL) | 40.772 | - | 79.865 | 120.637 |
| Total | 153.871 | 172.248 | 478.426 | 804.545 |
| % de productos ASG en segmento | 2,95% | 2,28% | 3,57% | 3,08% |
| variación % en comparación con 2023 | 0,21 | (0,78) | 0,82 | 0,23 |

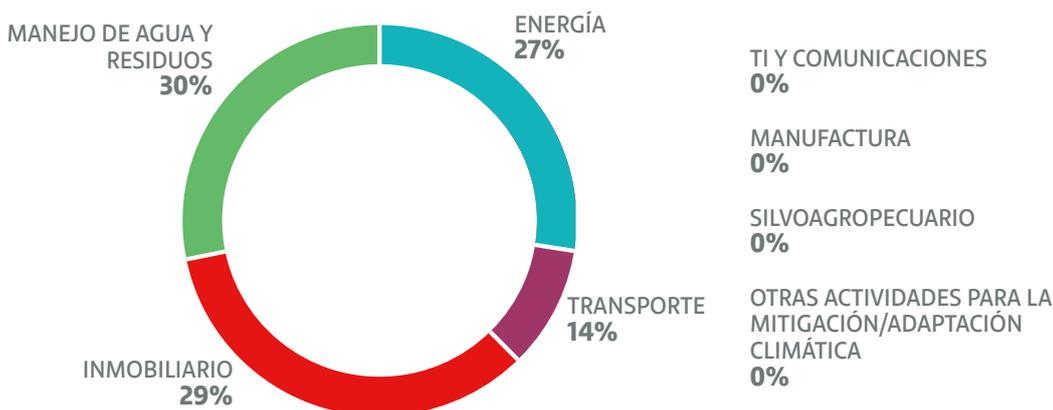
Préstamos todos los segmentos Finanzas Sostenibles 2024 (Flujo)
Total: \$804.545 millones



Monto movilizado en emisiones de bonos bajo formato sostenible
Total: \$1.839.411 millones



Préstamos verdes Todos los segmentos (Flujo)
Total: \$261.759 millones



En 2024 las inversiones ASG contabilizadas en el activo del banco totalizaron \$456.217 millones de pesos.

Por otra parte, se generó \$37.539 MM en ingresos sostenibles en 2024, 135% más que en 2023. Un 26% de los ingresos totales correspondió a las verticales asociadas a cambio climático.

| | | | |
|--|--|---|---|
| La distribución de fondos mutuos con criterios ASG de Santander Asset Management (SAM) fue de \$185.093 millones en AUM. | 50% de participación de mercado local de inversiones ASG. SAM Chile es líder en fondos ASG. | Siete miembros del equipo de SAM certificados en inversiones ASG (CFA). | Menos de un 1% de los activos administrados por instituciones financieras en Chile corresponde a inversiones ASG. |
|--|--|---|---|

CORPORATES

| | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|---|
|  Social Bond USD 1bn 2024 |  arauco Sustainability Bond UF 10mm 2024 |  MLA USD 25mm 2024 |  Multifamily EDGE Green Loan USD 25mm 2024 |  Mining Company Green Loan USD 4.5mm 2024 |  CAJA LOS ANDES SOMOS COC Social Bond UF 1.5mm 2024 |  Aguas Esperanza Project Finance USD 90mm 2024 |
|  cmpe Hybrid (Green-SL) Bond UF 500mm 2024 |  Electric Public Transport Green Loan USD 12mm 2024 |  BLUMAR Syndicated SLL USD 50mm 2024 |  Hospital Coquimbo Project Finance USD 100mm 2024 |  ENGIE Green Bond USD 500mm 2024 |  cmpe RCF Sustainable Linked USD 50mm 2024 |  CAJA LOS ANDES SOMOS COC Social Bond UF 2,1mm 2024 |



Programa Mide lo que Importa: impulsando la adopción de prácticas sostenibles en los clientes

En 2024 se realizó la cuarta edición de este programa que impulsan Santander y Sistema B Chile, organización líder en promover la sostenibilidad empresarial. La iniciativa tiene como meta ayudar a las empresas clientes del banco a medir, gestionar y mejorar su desempeño socioambiental en cinco dimensiones (gobernanza, trabajadores, medioambiente, comunidad y clientes), con la herramienta Evaluación de Impacto B (EIB). En esta oportunidad, participaron 150 pymes y 50 grandes empresas.

El programa tiene varias fases en las que se llevan a cabo talleres para revisar el progreso de las empresas y completar la Evaluación de Impacto B. Luego, las 75 mejores participan en la etapa "Compara y mejora", donde trabajan sus brechas. Las que obtienen más de 80 puntos en la evaluación pueden iniciar el proceso de certificación como Empresa B, que reconoce a aquellas que combinan la rentabilidad económica con la solución de problemas sociales y ambientales.

Más de 1.200 empresas han participado en el programa desde 2021.

Huella ambiental

Santander se ha propuesto colaborar en el logro de las metas globales de mitigación del cambio climático, uso responsable del agua y reducción del volumen de residuos que generan las industrias, entre otras.

Las acciones de Santander en estos ámbitos apuntan a maximizar la productividad, al mismo tiempo que minimiza el uso de recursos como la energía y el agua. Para ello, mide sus principales consumos y emisiones y ha establecido metas para reducir su impacto en forma sostenida.

Banco Santander Chile no cuenta con un programa de cumplimiento específico en materia medioambiental, toda vez que no necesita de esta clase de permisos para su operación bancaria y financiera. En consecuencia, al no requerirse RCA (resolución de calificación ambiental), no dispone de procedimientos específicos asociados al cumplimiento de obligaciones medioambientales, sin perjuicio de las iniciativas impulsadas y publicadas en el sitio público.

OBJETIVOS DE REDUCCIÓN DE HUELLA AMBIENTAL A 2025 (AÑO BASE: 2018)

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
|  <p>Reducir el consumo de agua en 10%.</p> |  <p>Reducir el consumo de energía eléctrica en 15%.</p> |  <p>Valorizar al menos un 40% de los residuos sólidos no peligrosos.</p> |  <p>Reducir las emisiones GEI totales en 15%.</p> |  <p>Reducir el consumo de papel en 25%.</p> |
|--|---|--|---|---|



Campus Santander

El nuevo edificio corporativo de Santander Chile, que abrirá sus puertas en 2026, incorporará medidas para ser un edificio altamente eficiente en el uso de recursos: bajo consumo eléctrico, paneles solares en el techo, suministro de energía renovable y riego con aguas grises, lo que generará un ahorro estimado en cinco millones de litros anuales. A ello se suma el compromiso de llevar cero residuos a vertederos gracias a esfuerzos de separación y reciclaje en las oficinas e instalaciones complementarias. Estará emplazado en Av. Américo Vesputio con Av. Presidente Riesco, en la comuna de Las Condes.

El Grupo Santander comprometió una inversión total para la construcción de la nueva sede corporativa de UF 8.996.809. Al 31 de diciembre de 2024, se han ejecutado UF UF 3.467.522; lo que representa un 38,54%, con un avance en línea con lo presupuestado.



Santander es el primer banco en Chile en contar con un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma internacional ISO 14001:2015.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (TCO₂e)

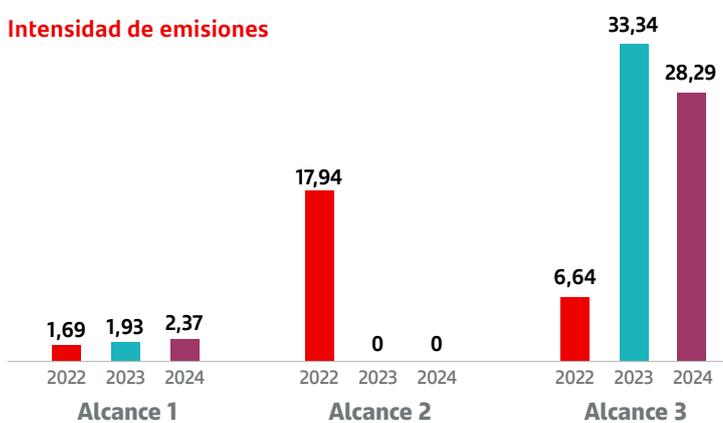
[GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5]

| Alcances | | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------------------|--------------------------------------|-------|--------------|--------------|--------------|
| Alcance 1 | Emisiones | 474 | 483 | 477 | 564 |
| | Cobertura (%) | 87 | 90 | 90 | 90 |
| Alcance 2 | Emisiones | 6.752 | 5.130 | 0 | 0 |
| | Cobertura | 87 | 90 | 100 | 100 |
| Alcance 3 | Emisiones | 1.744 | 1.900 | 8.236 | 6.743 |
| | Cobertura (%) | 87 | 90 | 90 | 90 |
| | Otras relacionadas con la energía | 93 | 101 | 105 | * |
| | Residuos | 64 | 29 | 49 | * |
| | Viajes de negocio | 251 | 1.121 | 983 | 1.490 |
| | Transporte de colaboradores | - | - | 5.826 | 5.252 |
| | Transporte y distribución downstream | 1.315 | 649 | 1.273 | * |
| | Total | | 8.970 | 7.513 | 8.713 |

A partir de 2023, las emisiones de alcance 2 son reducidas gracias a la compra de certificados de electricidad renovables.

* Las emisiones asociadas a estas categorías, se encuentran en proceso de medición al momento de la publicación de este reporte.

Intensidad de emisiones



- La intensidad de emisiones fue calculada utilizando como denominador el número de sucursales.
- La intensidad de emisiones difieren de las publicadas en el reporte anterior ya que fueron corregidas para este reporte.



1.448 tCO₂e

en emisiones redujo Banco Santander Chile en 2024 gracias a iniciativas como el uso de plantas solares para autogeneración de electricidad, incorporación de vehículos eléctricos, reducción de impresiones y sucursales construidas con certificación LEED.



Emisiones financiadas

[SASB FN-CB-410b.1, FN-CB-410b.2, FN-CB-410b.3, FN-CB-410b.4]

En 2024 Santander Chile, en concordancia con los lineamientos de Grupo Santander, continuó avanzando en la medición de sus emisiones financiadas, que corresponden a aquellas emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que se producen como resultado de las actividades de inversión y préstamo, en particular, la categoría 15 del Alcance 3 según el GHG Protocol. La aproximación de la compañía en este ámbito contempla un minucioso levantamiento del portafolio de activos del banco para elaborar una línea de base con la metodología de la Alianza para la Contabilidad del Carbono en el Sector Financiero (PCAF, por sus siglas en inglés)²². El trabajo permitió identificar la información disponible y la que aún es necesario recabar para poder avanzar en la gestión de un plan de transición coherente y la divulgación de estas emisiones frente a los requerimientos de diversos grupos de interés e iniciativas²³. En 2025, analizaremos los factores de emisión utilizados. Los resultados están en revisión para asegurar su precisión, lo que nos permitirá gestionar mejor nuestro impacto ambiental y avanzar hacia nuestros objetivos de sostenibilidad.

CONSUMO DE AGUA

| Indicador | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Consumo de agua (m ³) | 102.780 | 100.573 | 101.874 | 108.283 | 120.318 |
| Cobertura (%) | 84 | 83 | 79 | 100 | 100 |
| Intensidad de uso de agua (m ³ /m ²) | 0,5 | 0,4 | 0,5 | 0,6 | 0,6 |

CONSUMO DE ENERGÍA (MWH)

| Fuente | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Fuentes renovables | | | | | |
| Electricidad | 6.807 | 6.273 | 6.369 | 6.799 | 22.653 |
| Fuentes no renovables | | | | | |
| Gas natural | 1.006 | 817 | 1.044 | 1.158 | 1.480 |
| Diésel | 153 | 132 | 145 | 104 | 107 |
| Electricidad | 17.502 | 17.263 | 16.284 | 17.040 | 0 |
| Total de consumo de energía | 25.468 | 24.485 | 23.843 | 25.101 | 22.653 |
| Intensidad de uso energético (kWh/m²) | 71,14 | 75,10 | 89,10 | 100,21 | 100,3 |
| Cobertura de datos (%) | 86 | 87 | 90 | 100 | 100 |

El banco monitorea mensualmente su consumo de agua. El suministro se realiza a través de las empresas sanitarias locales y su descarga es a la red de alcantarillado.

1,19 MWh

en consumo energético logró reducir Banco Santander Chile en 2024 gracias a acciones como proyectos de renovación de luminaria LED y de sistemas de clima, y al monitoreo y control del consumo.

²² Para los créditos comerciales, utilizamos una metodología propia basada en el estándar de PCAF bajo el Pilar III ASG, evaluando las emisiones financiadas según la exposición crediticia y los reportes de GHG disponibles. En 2024, estimamos las emisiones de nuestra cartera de créditos hipotecarios y préstamos para la compra de vehículos siguiendo la metodología de PCAF.

²³ Disponible en: <https://carbonaccountingfinancials.com/>



Energía de plantas solares

Santander Chile fue el primer banco del país en reducir sus emisiones relacionadas con el consumo energético mediante la inyección de electricidad producida por paneles solares a la red de distribución. Se trata de seis plantas solares que se empezaron a construir a fines de 2021 en distintas regiones y que el banco arrendará por diez años a Gasco Luz, Four Trees Capital y Levering Energy Solutions. En total, las plantas producen unos 3.600 MWh anuales, el equivalente al consumo de 72 oficinas y a una reducción de 1.500 toneladas de CO2 al año. La electricidad inyectada se reconoce como consumo de energía de fuentes renovables no convencionales.

RESIDUOS GENERADOS (T)

[GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5]

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---------|-------|-------|-------|-------|
| Residuos destinados a eliminación | 63,9 | 33,2 | 67,5 | 92,0 | 71 |
| Residuos no destinados a eliminación | 1.295,3 | 879,7 | 856,8 | 727,4 | 1.044 |
| Residuos totales | 1.451,7 | 912,9 | 924,3 | 819,5 | 1.115 |

RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN

Según su composición

| Composición | Toneladas |
|-------------------------|----------------|
| PET rígido | 1,2 |
| Residuos biodegradables | 139 |
| Tarros de metal | 0,6 |
| Tetrapack | 1,9 |
| Vidrio | 1,6 |
| Papel y cartón | 798 |
| Desechos tecnológicos | 102 |
| Total | 1.044,3 |

Banco Santander no genera residuos peligrosos. Todos los desechos se gestionan fuera de la organización a través de gestores logísticos especializados que los pesan en el lugar de origen y luego los trasladan hasta los destinatarios finales. Mensualmente emiten sus informes de tratamiento y con estos reportes, el delegado de Santander hace las declaraciones correspondientes en el Sistema Nacional de Declaración de Residuos no Peligrosos (Sinader). El banco exige que sus gestores logísticos y destinatarios finales cuenten con sus respectivas resoluciones sanitarias para asegurar un correcto registro de los residuos de acuerdo con la normativa.



Santander Chile es parte del Acuerdo de Producción Limpia – Transición a la economía circular.

Este programa público-privado es liderado por Acción Empresas e impulsado por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC) en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente, Corfo y el Ministerio de Salud. El APL se inició el 2021 y tiene tres etapas. En 2024 se evaluó el trabajo que han desarrollado las empresas en los últimos dos años de implementación, correspondiente a la etapa tres (evaluación final y certificación). Se auditó de manera externa el avance de las metas y de las acciones específicas, y se evaluaron los objetivos que han permitido transitar hacia una economía circular. Terminado este proceso, el banco obtuvo el sello APL, que certifica a las instalaciones que han dado cumplimiento a un acuerdo de producción limpia.



PERSONAS: TALENTO, DIVERSIDAD Y BIENESTAR

[NCG 461/519 3.1.vi, 3.1.vii]

Santander Chile aspira a ser el mejor lugar de trabajo para las personas y los equipos, que representan una prioridad en la estrategia de sostenibilidad. La compañía apunta a entregarles la mejor oferta de valor, preocupándose siempre de impulsar su desarrollo profesional, asegurar la diversidad, la equidad y la igualdad, y entregar condiciones adecuadas para el equilibrio de la vida laboral y personal.

Acorde con estos objetivos, la gestión de los equipos humanos se desarrolla con los siguientes focos estratégicos:

- 1 → Potenciar el talento y alto desempeño
- 2 → Brindar una experiencia excepcional
- 3 → Colaborar estratégicamente con el negocio
- 4 → Impulsar la transformación del modelo de trabajo

DOTACIÓN DE SANTANDER CHILE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

[NCG 461/519 5.1.1 - 5.1.2 - 5.1.3 - 5.1.4 - 5.1.5 - 5.2 - 5.3]

| | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| 8.760 colaboradores | 89,1% chilenos 10,9% de otras nacionalidades | 56% mujeres 44% hombres | 1,5% personas con discapacidad |
| 71,5% entre 30 y 50 años | 39% con más de 12 años de antigüedad | 99,8% con contrato indefinido | 100% con jornada laboral completa |

DOTACIÓN POR REGIONES

| REGIÓN | Total |
|--------------------|--------------|
| Arica y Parinacota | 39 |
| Tarapacá | 78 |
| Antofagasta | 148 |
| Atacama | 39 |
| Coquimbo | 136 |
| Valparaíso | 425 |
| Metropolitana | 6.606 |
| O'Higgins | 133 |
| Maule | 252 |
| Ñuble | 63 |
| Biobío | 265 |
| La Araucanía | 225 |
| Los Ríos | 58 |
| Los Lagos | 203 |
| Aysén | 27 |
| Magallanes | 63 |
| Total | 8.760 |



Cultura Inclusiva

[NCG 461/519 3.1.vi]

| Doble Materialidad ESRS | | |
|--|---|---|
| S1 Personal propio  | Impacto  | Igualdad de trato y oportunidades "Promoción de un entorno diverso e inclusivo que refleje la composición de las sociedades, empoderando a las mujeres en posiciones de liderazgo". |
| | Impacto  | Igualdad de trato y oportunidades "Experimentar potencialmente un ambiente de trabajo poco saludable debido al acoso, la discriminación y otros factores". |

Entorno

A lo largo de los últimos años, Santander ha demostrado de manera concreta su compromiso con la construcción de un entorno inclusivo, donde se destaque el valor de la diversidad, con el fin de seguir trabajando para ser la mejor organización para las personas. Con ese objetivo, se han definido cuatro focos prioritarios:

- Igualdad de Oportunidades
- Personas con discapacidad
- Orígenes diversos
- Cultura inclusiva

Sus acciones en este ámbito se desarrollan en el marco de sus políticas de diversidad, equidad e inclusión²⁹ y de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal³⁰.

Meritocracia

Santander trabaja para garantizar la igualdad de oportunidades y potenciar el talento femenino. Además de contar con un equipo en el que más de la mitad de sus integrantes son mujeres, hoy busca fortalecer el liderazgo femenino y aumentar el número de mujeres en posiciones directivas, para lo cual se impuso una meta del 39% para 2025³¹.

En 2024 las colaboradoras ocuparon un 29% de los puestos gerenciales (48% de los cargos de primer nivel de gestión y 39% de los puestos ubicados como máximo a dos niveles de distancia del CEO), mientras que llegaron a representar un 27% de los cargos STEM³².

Existe una estrategia conformada por múltiples iniciativas detrás de los logros en este ámbito:

Red de Mujeres

Comunidad donde colaboradoras generan redes y comparten experiencias profesionales para fortalecer su desarrollo y liderazgo. 450 mujeres participaron en 2024.

Programas de atracción de talento temprano

En 2024 por primera vez la cantidad de mujeres superó a la de los hombres en los programas de ingreso de jóvenes profesionales, tanto en tecnología como en finanzas. Esta era una meta que se fijó el banco para ampliar la base de posibles futuras líderes.

²⁹ Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/informacion-corporativa/politicas/archivos/politica-de-diversidad-e-inclusion>

³⁰ Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/informacion-corporativa/politicas/archivos/politica-de-igualdad-de-genero-y-conciliacion-de-la-vida-laboral-familiar-y-personal>

³¹ Este indicador tomaba como referencia los segmentos directivos de más alto nivel, que solo representan un 1% de la plantilla total, por lo que se ha acordado ampliar la base de referencia, lo que es posible por la mayor homogeneización de los puestos directivos en el Grupo y además está en línea con las expectativas manifestadas por las partes interesadas. De este modo, el nuevo indicador permitirá llegar a una mayor proporción de la plantilla y así desarrollar una mayor cantera de talento femenino interno que, de manera orgánica, avanzará hacia roles senior. Con este enfoque, esperamos avanzar de manera gradual y sostenible hacia el equilibrio en género, con la previsión de que en 2030 nos acerquemos al 40%.

³² Vinculados a ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.



Santander Chile nombra a Patricia Pérez como Chief Financial Officer

La ejecutiva, con 18 años de carrera en Grupo Santander, es la primera mujer en ocupar este cargo en la filial local. Patricia es ingeniera en Información y Control de Gestión de la Universidad de Chile y magíster en Dirección Financiera de la Universidad Adolfo Ibáñez. Hasta su nuevo nombramiento, ocupaba el cargo de Head of Asset & Liability Management (ALM) en Santander Chile y había participado en diferentes iniciativas de desarrollo, entre ellas, el programa Santander W50 (programa mundial de desarrollo de talento femenino).



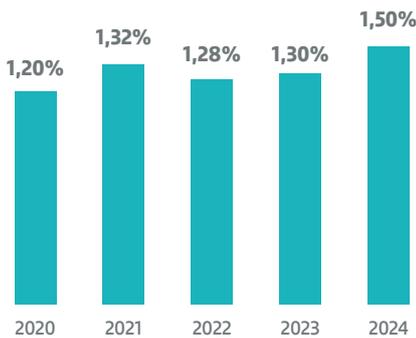
Banco Santander tiene la certificación de la Norma Chilena 3262 sobre igualdad de género y conciliación entre la vida laboral, familiar y personal. Además, homologa los requisitos de respeto a los derechos humanos a proveedores, con lo que busca fomentar ambientes laborales respetuosos y libres de violencia a lo largo de toda su cadena de suministro.



Personas con discapacidad

En el marco de la Ley 21.015, Banco Santander cuenta con una política de inclusión laboral de personas con discapacidad, que contempla diez lineamientos: cambio cultural, contratación, accesibilidad, atención al cliente interno, crecimiento laboral, desempeño en el cargo, cumplimiento legal, beneficios, familia y proveedores. El porcentaje de personas con discapacidad en la organización se mantuvo en 2024 por sobre lo exigido por la Ley.

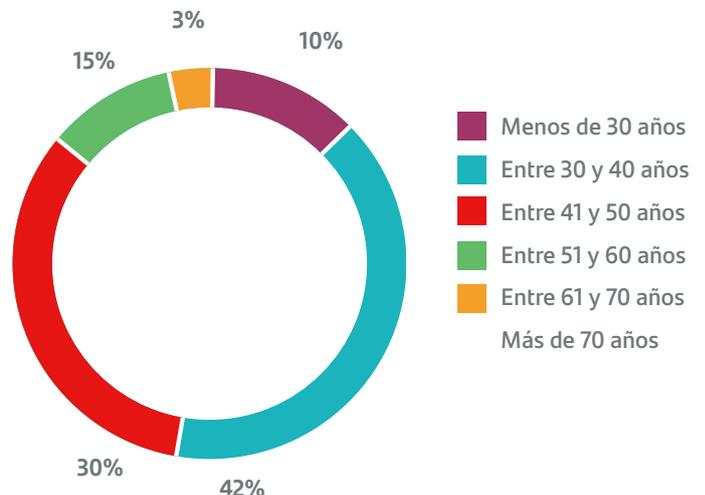
Porcentaje de personas con discapacidad en la organización



Orígenes diversos

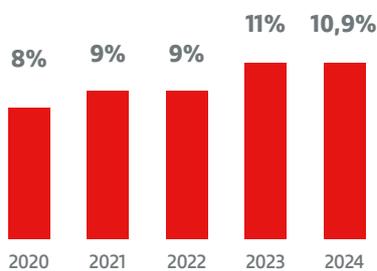
Santander Chile resalta el valor de la diversidad. Sus equipos están conformados por personas de diferentes países, formaciones y edades. De esta forma, su dotación representa la diversidad sociocultural del país.

Colaboradores por tramos etarios 2024

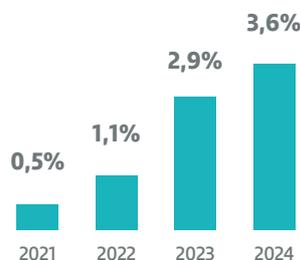




Colaboradores Extranjeros



Colaboradores de Pueblos Originarios



Construcción de equipos diversos

El mecanismo de atracción de talento busca cubrir las posiciones que requiere la organización con procedimientos oportunos, transparentes, objetivos, trazables y libres de sesgos. Cada etapa del proceso está diseñada para garantizar igualdad de oportunidades a todos los candidatos, en cumplimiento de la Ley 20.609 de Antidiscriminación. Esto incluye herramientas para efectuar entrevistas inclusivas, como intérpretes de lengua de señas.



Prevención de la discriminación, el acoso y la violencia en el trabajo

[NCG 461/519 5.5]

Ningún tipo de discriminación o acoso es aceptado. Toda denuncia que involucre esta clase de conductas se investiga y tiene consecuencias para el responsable. El Canal Abierto es la vía de comunicación que ha dispuesto el banco para recibir denuncias de incumplimientos del código general de conducta o de los principios corporativos. Está disponible en línea para todos los equipos de trabajo, incluyendo los proveedores del banco.

Santander también tiene un procedimiento de prevención, detección y denuncia de acoso laboral y sexual, además de un procedimiento para gestionar los reclamos relativos a situaciones no equitativas o discriminatorias.

En 2024 se trabajó en la implementación de la Ley 21.643 sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, más conocida como la Ley Karin. Esto incluyó la creación e implementación de un protocolo de prevención y un procedimiento, así como la complementación y modificación de los documentos normativos del banco, en particular, del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad. La preparación para su entrada en vigor incluyó un ciclo de charlas para todas las jefaturas de la organización,³³ así como la inclusión de material informativo sobre el protocolo y procedimientos en el portal de Líderes Santander, y también en el Boletín para Líderes sobre Buenas Prácticas Laborales. Un total de 1.072 personas participaron en las instancias, realizadas en modalidad presencial y virtual. Asimismo, se publicaron videos de capacitación en la Academia Santander para informar los cambios legislativos a propósito de esta legislación, dirigidos a los trabajadores para informarles respecto a los comportamientos que podrían constituir conductas de acoso laboral, sexual y violencia laboral.

Otras acciones para la concientización y formación en estas materias también incluyeron la integración en la carpeta virtual de los colaboradores material con preguntas y respuestas sobre Ley Karin; la publicación en la intranet sobre los canales de denuncia en materia de acoso laboral; charlas para los sindicatos; y charlas para los líderes de la compañía.

³³ Disponible en: <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/eseu/gui/105329/index.html>

Cultura y reconocimiento

La cultura es un habilitador fundamental de la estrategia de la empresa, ya que alinea a las personas en torno a un propósito común y fortalece la forma en que se trabaja y se generan resultados. Sobre la base de los valores Simple, Personal y Fair, y los comportamientos TEAMS, durante 2024 se llevaron a cabo diversas iniciativas para consolidar una cultura cercana, colaborativa y orientada al reconocimiento.

Se realizaron 24 encuentros con directivos y el Country Head, impactando a más de 1.250 personas, y se celebró el Día de los Canales para agradecer a quienes tienen contacto directo con los clientes, instancia en la que 65 directivos recorrieron el país visitando más de 170 equipos y reconociendo el compromiso de más de 6.000 personas. Además, se entregaron 3.998 reconocimientos individuales y a 167 equipos, basados en tres pilares clave: cultura, desempeño y permanencia.

Reconocimientos por representar y vivir los comportamientos TEAMS: 2.130 personas, 6% más que en 2023

Reconocimientos por compromiso y fidelidad por su permanencia en el banco: 1.241 personas.

Gestión del Talento

Marca empleadora y atracción del talento

El banco cree en el potencial del talento joven, por lo que trabaja para atraer a profesionales que están comenzando sus carreras para impulsar su crecimiento al interior de la organización. Con una propuesta de valor centrada en el aprendizaje continuo, el desarrollo de carrera y la movilidad dentro de una red global, ofrece oportunidades para que cada persona desarrolle su máximo potencial.

Además, fomenta un entorno que equilibra el bienestar personal con el crecimiento profesional, en una cultura de innovación que impulsa el desarrollo de las personas promoviendo su progreso.

Una de sus iniciativas es el programa Jóvenes Profesionales, diseñado como un espacio de aprendizaje para los nuevos talentos. En 2024 se trabajó con profesionales con interés en finanzas, a quienes se les entregó una experiencia integral de desarrollo de sus habilidades.

5º lugar en el ranking general de Merco Talento 2024 y segundo en la industria. Esta medición evalúa la capacidad de las empresas para atraer y fidelizar talento, considerando la opinión de grupos de diversas edades y características demográficas.

5º lugar en el ranking Merco Talento Universitario 2024, valoración de los estudiantes de último y penúltimo año de carreras universitarias.



Atraer talento es solo el primer paso; lo fundamental es crear un entorno donde las personas quieran crecer, aportar y permanecer. Con ese objetivo, el banco impulsa iniciativas encaminadas a identificar y potenciar las habilidades de sus colaboradores, con programas globales de desarrollo como Young Leaders, para que los más jóvenes adquieran habilidades avanzadas y crezcan como líderes, o Mundo Santander, que permite trabajar de tres a seis meses en proyectos de otros países, lo que además fomenta el intercambio de buenas prácticas.

Contrataciones y rotación

Las contrataciones de 2024 reflejan la diversidad de talento en la organización, incorporando personas de distintos grupos etarios y de género, en línea con la tendencia de los últimos años. A su vez, los niveles de rotación se mantuvieron bajos, evidenciando un alto nivel de compromiso y sentido de pertenencia entre los equipos.

| NÚMERO DE NUEVAS CONTRATACIONES | | | | | | |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
| | Hombres | | Mujeres | | Total | |
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Menores de 30 años | 208 | 111 | 339 | 123 | 547 | 234 |
| Entre 30 y 50 años | 254 | 129 | 431 | 191 | 685 | 320 |
| Mayores de 50 años | 15 | 28 | 25 | 48 | 40 | 76 |
| Total | 477 | 268 | 795 | 362 | 1.272 | 630 |

| TASA DE ROTACIÓN % ³⁵ | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Tasa de rotación total | 8,2 | 13,4 | 17,2 | 11,7 | 11,3 |
| Tasa voluntaria de rotación de empleados | - | - | 5,3 | 3,6 | 3 |
| Tasa de rotación para mujeres | 7,9 | 12,6 | 16,8 | 11,6 | 10,9 |
| Tasa de rotación para hombres | 8,5 | 15,0 | 17,7 | 11,7 | 11,9 |
| Tasa de rotación para menores de 30 años | 11,2 | 18,8 | 23,9 | 15,8 | 16,1 |
| Tasa de rotación para personas entre 30 y 50 años | 6,5 | 12,2 | 15,8 | 10,6 | 9,8 |
| Tasa de rotación para mayores de 50 años | 11,4 | 16,3 | 18,6 | 13,0 | 14,6 |

³⁵ La tasa de rotación total considera todo tipo de retiros (voluntarios, despidos, jubilación, etc).

Formación y desarrollo

La formación y el desarrollo de las personas son fundamentales tanto para su crecimiento profesional como para el éxito del negocio. Por ello, Santander Chile mantiene un enfoque continuo en la actualización y expansión de sus programas formativos y planes de aprendizaje, a la vez que se asegura de que estén alineados con la estrategia de la organización y brinden igualdad de oportunidades para todos. De esta forma, la capacitación no solo fortalece las habilidades de los equipos, sino que también impulsa la innovación y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La formación se inicia con el proceso de onboarding (inducción), en la que participan todos los nuevos ingresos. Luego, los colaboradores tienen a su disposición más de 18.000 cursos a través de la plataforma digital Academia Santander. También pueden participar en programas de desarrollo especializados, como Be Tech (segmento STEM), u optar a las becas que otorga la organización para posgrados, diplomados y certificaciones. También existen iniciativas locales, como los procesos de entrenamiento en diversas áreas de acuerdo con las necesidades de cada segmento: comercial, inversiones o atención en contact center.



PROGRAMAS DE FORMACIÓN DESTACADOS EN 2024

| Programas | Beneficios para el negocio | Impacto cuantitativo | Participantes |
|---|--|---|---------------------|
| Equipos de Alto Desempeño Busca potenciar las capacidades de las personas, incorporando nuevas herramientas y metodologías que ayuden a los equipos comerciales a alcanzar su máximo potencial, impulsando el alto rendimiento de manera sostenida. | Generación de dinámicas de trabajo más productivas y satisfactorias, tanto para clientes como para participantes del programa. Además, se observan mejoras en el compromiso y el clima de los equipos. | Mejora de los resultados comerciales y un crecimiento de 4 puntos porcentuales en satisfacción neta en los equipos participantes en 2024. | 400 personas |
| Campeones de la Banca Privada Entrega de herramientas y acompañamiento de expertos para potenciar la rentabilización y la atención especializada a clientes, dos habilidades que fueron identificadas como claves para lograr los objetivos estratégicos de la Banca Privada. | Altos índices de recomendación e impacto positivo en los clientes. | Aumento de 14 puntos porcentuales en la satisfacción neta de clientes y duplicación de las operaciones de sofisticación de cartera. | 90 personas |

PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

[NCG 461/519 5.8.i - 5.8.ii - 5.8.iv]

| Participantes de programas | 2023 | 2024 |
|---|------|------|
| Trainee Red: inducción para nuevos ejecutivos comerciales. | 115 | 43 |
| Trainee Contact Center: inducción para nuevos ejecutivos de contact center. | 152 | 103 |
| Trainee Operaciones Cajero de Verano: inducción a los cajeros de verano, entregando conocimientos para desempeñar su rol. | 102 | 165 |
| Diplomado de Introducción a las Finanzas: entrega herramientas necesarias para la toma de decisiones financieras. | 32 | 31 |
| Diplomado de Innovación y Banca Digital: orientado a conocer y aprender sobre innovación y banca digital. | 32 | 66 |
| Becas de posgrado: dirigidas a profesionales que desean realizar estudios de diplomado o magíster aplicables a las funciones del Grupo. | 129 | 307 |
| Programa de inglés: para colaboradores que tienen una brecha con su nivel actual de inglés y los requisitos de su cargo. | 241 | 237 |
| Programas de desarrollo: busca habilitar la movilidad al interior de la organización en función de objetivos específicos. | 165 | 51 |
| Programa de liderazgo: pensado para líderes a los que se les entrega conocimiento y desarrollo de habilidades para esta función. | 761 | 783 |
| Acreditación de inversiones específica y simplificada: certificación obligatoria donde los colaboradores deben validar los conocimientos en inversiones para gestionar o asesorar a los clientes. | 276 | 213 |
| Acreditación de vicepresidentes: proceso formativo que finaliza con la acreditación de los vicepresidentes. | 3 | - |

1.950 MM

0,7%

Invertidos en formación y desarrollo en 2024

de los ingresos operacionales del banco

8.584

97,9%

colaboradores capacitados

del Total ³⁶

³⁶ Contabilizando también personas que dejaron la organización durante el ejercicio.

PRINCIPALES CIFRAS DE FORMACIÓN EN 2024

[NCG 461/519 5.8.iii]

| Cargo | Promedio de horas de formación | | | Número de personas capacitadas | | | Porcentaje de personas capacitadas | |
|---------------------|--------------------------------|-------------|-------|--------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------|------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres |
| Alta gerencia | 25 | 66,3 | 37,7 | 9 | 4 | 13 | 100% | 100% |
| Gerencia | 32,1 | 35,8 | 33,1 | 80 | 32 | 112 | 100% | 100% |
| Jefaturas | 24,5 | 28,8 | 26,6 | 511 | 492 | 1.003 | 100% | 99% |
| Fuerza de venta | 17,2 | 17,3 | 17,3 | 1.486 | 2.920 | 4.406 | 98% | 97% |
| Administrativos | 10,4 | 8,5 | 9,0 | 12 | 30 | 42 | 100% | 100% |
| Otros profesionales | 22,8 | 22,9 | 22,9 | 1.332 | 1.186 | 2.518 | 99% | 99% |
| Otros técnicos | 7,3 | 10,7 | 8,3 | 338 | 152 | 490 | 94% | 94% |
| Total | 19,9 | 27,2 | | 3.768 | 4.816 | 8.584 | 98% | 98% |

Movilidad

La movilidad interna siguió demostrando la relevancia del desarrollo de los equipos en Santander. De las 1.791 vacantes abiertas por Banco Santander Chile en 2024, un 68,8% fueron cubiertas por candidatos que ya eran parte de la organización. Durante el año, 17,63% de las personas menores de 35 años tuvieron movilidad interna. Este crecimiento dentro del banco no solo es un pilar clave para el Grupo Santander a nivel global, sino también para Chile, ya que permite potenciar el talento local y fortalecer la proyección profesional de las personas. Además, la movilidad interna es uno de los aspectos más valorados por los colaboradores y un sello distintivo de la cultura del banco, reflejando el impacto tangible de los programas de formación y desarrollo.

Otros profesionales: personas que forman parte de una unidad, división o equivalente de la entidad, y cuya calificación laboral se encuentra respaldada por conocimientos especializados y formalizados por un grado académico entregado por una institución de educación superior, y que no están considerados en las definiciones anteriores.

Otros técnicos: personas que forman parte de una unidad, división o equivalente de la entidad, y cuya calificación se encuentra respaldada por conocimientos especializados y formalizados mediante un título técnico de nivel superior, y que no están considerados en las definiciones anteriores.

Definiciones

Alta Gerencia: corresponde a los principales ejecutivos de la entidad, personas a cargo de una gerencia o unidad equivalente, que está compuesta por otras unidades o divisiones (esto es, esa gerencia tiene a su cargo divisiones, departamentos o equivalentes).

Gerencia: comprende a aquellas personas a cargo de una gerencia, subgerencia o unidad equivalente, que depende de la alta gerencia y que está compuesta por otras unidades o divisiones, esto es, esa gerencia tiene a su cargo divisiones, departamentos o equivalentes. Esta categoría incluye a aquellas gerencias que en la estructura jerárquica se entienden de segunda o tercera línea.

Jefatura: esta categoría de funciones contempla a quienes tienen a su cargo una división o equivalente, conformada por personas, la cual forma parte de una gerencia. En caso que tenga a cargo otras unidades o departamentos, deben ser incluidos en la categoría Gerencia.

Fuerza de venta: todas aquellas personas que se dedican a la atención de público o venta de productos y servicios al mismo.

Administrativo: personal que realiza tareas de apoyo a las labores de las unidades o departamentos de las que forman parte, que no esté incluido en las categorías anteriores y que incluirá, pero sin limitarse a ello, a personal de secretaría o asistencia administrativa, entre otros.

Gestión del desempeño

Todas las personas de Santander Chile participan en el ciclo anual de evaluación de desempeño, que incluye el establecimiento de metas a comienzos de año, un check in intermedio de comportamientos y avances de metas y una evaluación al final del ejercicio, con retroalimentación continua durante todo el periodo.

Colaboradores evaluados

| | 2023 | | 2024 | |
|---------|--------------|-------------|--------------|------------|
| | NÚMERO | % | NÚMERO | % |
| Mujeres | 4.793 | 92% | 4.668 | 95% |
| Hombres | 3.861 | 95% | 3.693 | 96% |
| Total | 8.654 | 100% | 8.361 | 95% |

Experiencia y condiciones de trabajo

| Doble Materialidad ESRS | | |
|--|---|---|
| S1 Personal propio  | Riesgo  | Condiciones laborales "Riesgo potencial derivado de incurrir en situaciones con empleados que implican jornadas laborales más largas, controversias de corrupción, violaciones de derechos humanos o abusos". |
| | Impacto  | Condiciones laborales "Prácticas laborales flexibles que permiten a los empleados conciliar el trabajo con sus circunstancias personales". |
| | Impacto  | Condiciones laborales "Protección de los empleados a través de salarios y beneficios adecuados". |

Clima organizacional

Grupo Santander evalúa la percepción de sus colaboradores a través de Your Voice, una herramienta que mide distintas dimensiones con un cuestionario anual. Las preguntas abordan 70 ítems de evaluación sobre salud, bienestar, diversidad, inclusión, desarrollo y el compromiso de quienes trabajan en la organización.

| RESULTADOS EN LA DIMENSIÓN COMPROMISO | | | | |
|--|--------------------|------------|------------|------------|
| | | 2022 | 2023 | 2024 |
| Porcentaje de compromiso por género | Hombre | 91% | 92% | 83% |
| | Mujer | 91% | 92% | 84% |
| Porcentaje de compromiso por rango etario | Menor 30 años | 90% | 91% | 92% |
| | Entre 30 y 50 años | 91% | 91% | 93% |
| | Mayor 50 años | 93% | 94% | 94% |
| Porcentaje de compromiso por nivel gerencial | Alta gerencia | 95% | 97% | 96% |
| | Gerencia | 93% | 95% | 95% |
| | Jefatura | 91% | 94% | 96% |
| | Fuerza de venta | 93% | 93% | 93% |
| | Administración | 90% | 92% | 94% |
| Porcentaje total de compromiso de empleados | | 91% | 92% | 93% |

Flexibilidad y modalidades de trabajo

Un hito importante que la entidad alcanzó con la implementación del último convenio colectivo, que entró en vigor en enero de 2024, fue la reducción de la jornada laboral a 40 horas semanales. Este paso marca la pauta a nivel de industria, al ser el primer banco en adelantarse cuatro años a lo exigido por Ley. La medida se aplicó a todos los colaboradores del país, sin exclusiones.

La anterior es una de las múltiples iniciativas que ha instaurado el banco para que sus colaboradores encuentren un balance entre el trabajo y su vida e intereses personales.

| Horarios flexibles | Día libre por fallecimiento de mascotas | Tiempo para ti | Pausa con sentido |
|---|---|---|---|
| Todos los colaboradores de servicios centrales pueden planificar su jornada laboral con horarios a su medida, opción disponible para cerca de 3.000 personas, y adelantar en una hora su salida los viernes, posibilidad abierta para unas 6.500 personas de servicios centrales y de la red de sucursales. | Es uno de los beneficios más valorados del nuevo convenio, ya que más del 80% de la dotación de Santander Chile tiene mascotas, que se han convertido en una parte fundamental de las familias. | El banco cuenta con varios permisos para que las personas tengan la posibilidad de celebrar, descansar y realizar trámites personales, como el día libre por cumpleaños, parte del nuevo convenio, y los Permisos Plus. | Consiste en un permiso de uno a tres meses (sin goce de sueldo, pero con pago de cotizaciones) para que las personas puedan realizar proyectos personales que no han podido llevar adelante por falta de tiempo. Al concluir el permiso, regresan al mismo cargo. |

Beneficios

[NCG 461/519 5.8.v]

Para potenciar el compromiso y el alto desempeño, Banco Santander ha instaurado una amplia oferta de valor con beneficios que potencian la calidad de vida y el desarrollo de las personas. Esta oferta comprende iniciativas de conciliación y flexibilidad, formación de competencias e idiomas, becas y programas de salud, entre otras.

| Beneficios* | Colaboradores beneficiados | | |
|---|----------------------------|-------|-------|
| | 2022 | 2023 | 2024 |
| Seguro de vida** | 8.247 | 8.172 | 7.782 |
| Asistencia sanitaria (seguro de salud)** | 8.247 | 8.172 | 7.782 |
| Cobertura por discapacidad e invalidez** | 8.247 | 8.172 | 7.782 |
| Permiso Plus Días libres según requisitos de desempeño, saldo de vacaciones y cursos obligatorios. | 2.654 | 2.541 | 2.687 |
| Tres tardes o mañanas libres al año | 7.590 | 7.861 | 7.067 |
| Jornada libre por día de cumpleaños ³⁷ | 5.294 | 6.254 | 6.738 |
| Día libre por muerte de mascota (nuevo) | - | - | 60 |
| Pausa con sentido | 9 | 14 | 9 |
| Programa de apoyo financiero para estudios de posgrado: Cubre la realización de másteres, diplomados o certificaciones en diferentes instituciones educativas. | - | - | 317 |
| Cruza las Fronteras: Programa que apoya a los colaboradores que desean estudiar inglés en instituciones reconocidas del extranjero, tanto con permisos como con ayuda monetaria. | - | - | N/A |
| Jardín infantil: Aporte en dinero para el cuidado de hijos entre 2 y 4,5 años.** | 784 | 645 | 451 |
| Sala cuna Santander, en alianza con Sodexo a través de su servicio Párvulo Pass, ofrece una amplia gama de salas cunas a nivel nacional.** | 495 | 412 | 432 |
| Pago íntegro de licencias: Anticipo de pago de subsidios médicos en períodos de licencia médica.*** | 5.042 | 3.932 | 3.689 |
| Plan de jubilación: Beneficio adicional que se ofrece a los principales directivos. Santander complementa los aportes voluntarios que realicen los beneficiarios para su pensión futura mediante una contribución equivalente en base a pólizas de seguro colectivo mixto, cuyo beneficiario es el banco. Los directivos tienen derecho a recibirlo únicamente si están en ejercicio del cargo al momento de cumplir 60 años. | - | 17 | 15 |

* Todos los beneficios son entregados a colaboradores con jornada completa.

** Para empleados con contrato indefinido. Además, para optar al beneficio de asistencia sanitaria, el trabajador debe participar en uno de los fondos de bienestar, que son autónomos de las organizaciones sindicales y comparten administración bipartita con la empresa.

*** Para empleados con contrato indefinido y sindicalizados.

³⁷ Una jornada completa desde 2024. Antes este permiso consistía en una tarde libre.

Permiso parental

[NCG 461/519 5.8.v]

El objetivo del permiso posnatal es que padres y madres compartan con sus hijos los primeros meses de su desarrollo. En Chile, se reconoce como un derecho universal y tiene una duración de 12 semanas para las trabajadoras a jornada

completa³⁸. Existe la opción de utilizarlo a media jornada, extendiéndose a 18 semanas. En situaciones en las que ambos padres son trabajadores, el padre puede comenzar a hacer uso de este permiso vía traspaso a partir de la séptima semana.

NÚMERO DE PERSONAS CON PERMISO POSNATAL EN 2024

| Cargo | Personas con derecho a permiso | | | Personas que usaron el permiso | | | Porcentaje que usó el permiso | | Número de días de utilización del beneficio | |
|---------------------|--------------------------------|--------------|--------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------------------|-----------|---|---------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres ³⁹ | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Alta gerencia | 9 | 4 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0 | 0 |
| Gerencia | 80 | 32 | 112 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0 | 0 |
| Jefaturas | 512 | 496 | 1.008 | 7 | 14 | 21 | 1% | 3% | 35 | 904 |
| Fuerza de venta | 1513 | 3003 | 4.516 | 39 | 142 | 181 | 3% | 5% | 195 | 9.880 |
| Administración | 12 | 30 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0 | 0 |
| Otros profesionales | 1202 | 1348 | 2.550 | 29 | 51 | 80 | 2% | 4% | 145 | 3.338 |
| Otros técnicos | 358 | 161 | 519 | 3 | 5 | 8 | 1% | 3% | 15 | 420 |
| Total | 3.686 | 5.074 | 8.760 | 78 | 212 | 290 | 2% | 4% | | |

REGRESO AL TRABAJO

| | Hombres | Mujeres | TOTAL |
|--|---------|---------|-------|
| Personas que han regresado luego del posnatal | 78 | 35 | 113 |
| Tasa de regreso al trabajo | 100% | 17% | - |
| Personas que continúan trabajando en la empresa tras 12 meses del permiso posnatal | 77 | 211 | 288 |
| Tasa de retención | 99% | 99% | - |

³⁸ Beneficio que se produce después de las 12 semanas de descanso completo para la madre.

³⁹ Corresponde al permiso de cinco días hábiles para los padres. Ningún hombre hizo uso del Postnatal Parental (disponible a partir de la séptima semana de permiso de la madre).

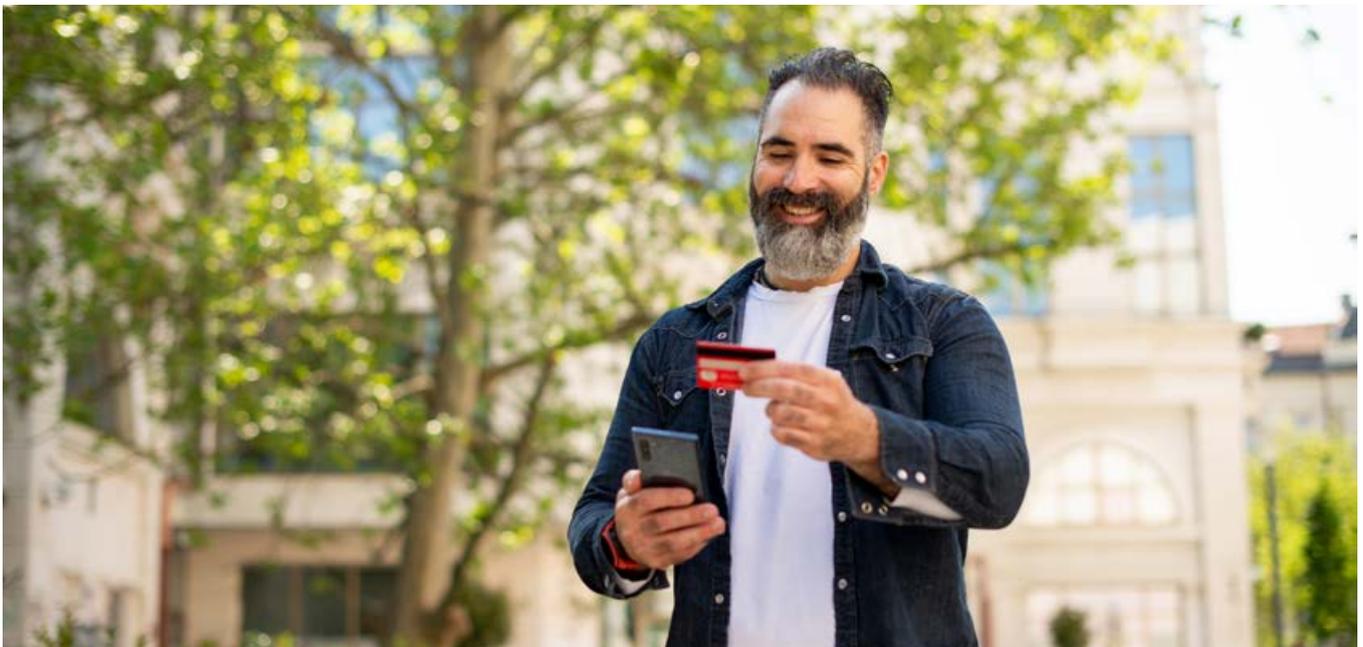
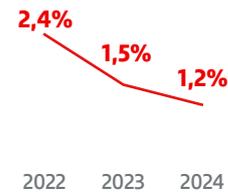
Compensaciones

[NCG 461/519 5.4.1 - 5.4.2]

La política de compensaciones del banco tiene como objetivo generar acciones que promuevan una cultura equitativa, fortalezcan el alineamiento con la estrategia del negocio y los valores de la empresa, e incentiven el alto rendimiento. En este sentido, la equidad salarial entre mujeres y hombres es un compromiso estratégico de Banco Santander. Para garantizar su cumplimiento, anualmente se mide la equidad salarial por puesto (EPG), indicador que muestra la diferencia porcentual promedio en la retribución de mujeres y hombres para cargos equivalentes en funciones y estructura.

Al cierre de 2024, el EPG era de 1,2%. Este porcentaje incluye tanto elementos de retribución fija como variable, sin considerar los beneficios otorgados por el banco. Al incorporarlos, este indicador tiende a cero.

Equidad salarial por puesto (EPG)



Bienestar integral

Por medio del programa Be Healthy, la empresa proporciona varios servicios y programas voluntarios para mejorar la salud de sus colaboradores, en los que se abordan riesgos no laborales. Estos incluyen operativos preventivos de salud, campañas contra el cáncer, apoyo emocional, orientación nutricional y promoción de exámenes de detección temprana de distintas enfermedades. También se implementan iniciativas como la Semana Be Healthy, el Mes del Corazón y Santander Está Contigo, donde se abordan riesgos psicosociales y factores de riesgo cardiovascular como el sedentarismo y el colesterol alto. La participación se promueve con campañas dirigidas a grupos específicos en la intranet, las aplicaciones del banco y correos electrónicos. En 2024 este programa se amplió a más personas.

5.302

personas accedieron a los servicios de salud del banco en 2024.

56,62%

de la dotación fue el porcentaje de usabilidad de permisos para exámenes preventivos en patologías de hombres y mujeres en 2024.

⁴⁰ Promedio salarial de mujeres en una categoría de cargo dividido por la media de hombres para la misma categoría.

Seguridad en el trabajo

La salud, la seguridad y el bienestar de las personas son una prioridad. Para garantizar el cuidado de estos aspectos, el banco ha implementado un sistema de gestión con dos grandes lineamientos:

FOCO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Considera acciones preventivas y correctivas. Los ejes de trabajo incluyen las enfermedades musculoesqueléticas, la seguridad para teleoperadores y la salud mental.

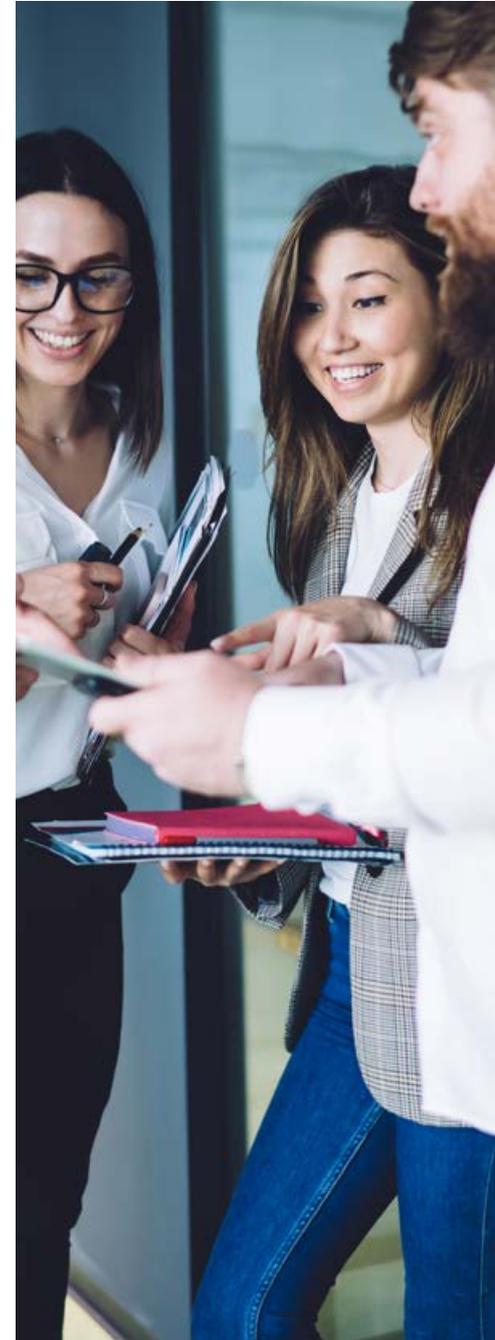
FOCO EN SALUD Y BIENESTAR

Contempla campañas de sensibilización y concientización sobre enfermedades más prevalentes, un plan de salud integral con enfoque de género bajo lineamientos de la Norma 3.262, y el fomento a la participación en programas de investigación e innovación con apoyo de universidades y centros de estudio.

La política global de salud y bienestar (MN1680)⁴¹ del banco entrega un marco de principios, criterios de aplicación y gobernanza en esta materia. Además, la política de prevención de riesgos laborales, que responde a la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, orienta un sistema de gestión que toma como referencia el programa PEC de la Mutual de Seguridad, dirigido a empresas que privilegian un enfoque preventivo en seguridad y salud en el trabajo, yendo más allá del cumplimiento de la normativa.

Estos lineamientos se plasman en el programa de salud y seguridad, que tiene alcance nacional y aplica para todos los colaboradores de Banco Santander Chile. Cumple los protocolos del Ministerio de Salud aplicables a la banca y contempla actividades de:

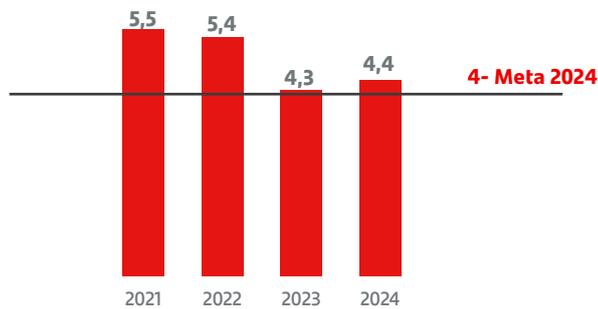
| | |
|--|---|
| Identificación y evaluación de riesgos de seguridad y salud del trabajo | Se realizan evaluaciones periódicas de riesgos y peligros de Seguridad y Salud Ocupacional en puestos de trabajo. A partir de esa identificación, se priorizan y desarrollan planes de acción con metas cuantificadas para abordar de manera proactiva los riesgos. |
| Preparación para la respuesta ante emergencias y desastres | Los planes incluyen medidas de preparación y respuesta ante situaciones como terremotos, incendios e inundaciones, para asegurar que la organización esté lista para actuar ante estas eventualidades. |
| Gestión de la siniestralidad | Junto con el organismo administrador del seguro (Mutual de Seguridad), se realiza un análisis mensual de los accidentes y enfermedades que ocurren en sus sucursales, edificios matrices y contact center, se investigan aquellos accidentes más graves y se establecen medidas correctivas. El área de Prevención de Riesgos Laborales es la encargada de recopilar los datos. |
| Vigilancia de la salud | Mensualmente se realizan inspecciones internas y analizan los indicadores de salud y seguridad para evaluar la efectividad de los planes de trabajo. |
| Comités Paritarios de Higiene y Seguridad | Para desarrollar todas estas actividades, el banco cuenta con el apoyo de estos comités integrados por representantes de la empresa y de los trabajadores. |



Además, Santander Chile ofrece servicios de salud en el trabajo que constan de un equipo compuesto por un médico, un enfermero, un técnico paramédico y especialistas en prevención de riesgos laborales. Estos equipos brindan la primera atención, ya sea por patologías de origen laboral o exterior, y luego derivan a especialistas. Los servicios se promocionan permanentemente a través de la intranet, las aplicaciones móviles del banco y correos corporativos.

⁴¹ Disponible en: https://banco.santander.cl/uploads/000/042/023/23ef260b-1c56-44a8-a0fc-bbb1e2b13036/original/_MN1680_Poli_tica_de_Salud_Seguridad_y_Bienestar_2023_V_1_003_002_0_.pdf

Tasa de ausentismo*



* Número de días de ausencia en el período contable dividido por total de días programados para trabajar en el período contable, multiplicado por 100.



Cada dos años, la Superintendencia de Seguridad Social aplica el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CEAL-SM SUSESO. En el proceso del año 2024 el banco obtuvo una tasa de participación del 73% promedio, con el 100% de sus centros de trabajo evaluados, y un 94,8% de los centros evaluados con resultado riesgo bajo.



PRINCIPALES CIFRAS DE SEGURIDAD Y SALUD

[NCG 461/519 5.6]

| Categoría | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--------|--------|--------|--------|
| SEGURIDAD | | | | |
| Días perdidos por accidente | 414 | 480 | 821 | 734 |
| Promedio de días perdidos por accidente | 11,18 | 17,14 | 23,46 | 29,36 |
| Tasa de fatalidad de empleados | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Tasa de accidentabilidad | 0,38% | 0,30% | 0,38% | 0,27% |
| Tasa de siniestralidad | 18,98% | 23,72% | 13,00% | 7,98% |
| Índice de frecuencia | 1,50% | 1,20% | 1,47% | 1,08% |
| Índice de gravedad | 16,89% | 20,56% | 34,36% | 31,67% |
| Lesiones por índice laboral | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SALUD | | | | |
| Casos de enfermedades profesionales | 8 | 28 | 8 | 6 |
| Tasa de enfermedades profesionales | 0,38% | 0,31% | 0,10% | 0,07% |
| Tasa de prevalencia de enfermedades profesionales | 1,50% | 1,20% | 0,38% | 0,26% |

Relaciones laborales

Santander Chile mantiene una comunicación fluida y continua con los 23 sindicatos que representan a sus trabajadores.

La política de relaciones laborales estructura espacios de encuentro entre el banco y las organizaciones sindicales para promover el diálogo y canalizar las dudas y los planteamientos de las organizaciones, apuntando a maximizar el bienestar del personal en equilibrio con los objetivos de la empresa.

A fines de 2023, se cerró de forma anticipada el convenio colectivo que comenzó a regir en 2024. El alcance de este acuerdo aplica a los 23 sindicatos y tres federaciones del banco.

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|--------|-------|-------|-------|-------|
| Número de trabajadores sindicalizados | 7.819 | 7.311 | 6.870 | 6.674 | 6.491 |
| Número de trabajadores con extensión sindical | 10.470 | 9.988 | 9.683 | 8.751 | 8.489 |
| Porcentaje de la dotación sindicalizada | 74,7% | 73,2% | 70,9% | 71,9% | 74,0% |
| Porcentaje de la dotación cubierta por extensión sindical | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Protección de la privacidad de los datos

| Doble Materialidad ESRS | | |
|--|---|---|
| S1 Personal propio  | Impacto  | Otros derechos laborales "Falta de protección de la privacidad de los empleados derivada de la infraestructura de la base de datos y del software de datos utilizado por el banco para alojar y gestionar todas sus operaciones". |

Los datos personales de salud de los colaboradores son manejados en forma confidencial y exclusivamente por el equipo de salud, que se ajusta al cumplimiento de los estándares de confidencialidad establecidos en la Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con

acciones vinculadas a la atención en salud. El banco no tiene acceso a información individual de las personas. Solo se accede mensualmente a un registro general de atenciones, con la finalidad de gestionar iniciativas de promoción de salud.



DESARROLLO ECONÓMICO, FINANCIERO Y SOCIAL DE LA COMUNIDAD

Como parte de su estrategia de sostenibilidad, Santander fomenta el crecimiento inclusivo y sustentable de las comunidades donde opera y la sociedad en general a través de tres focos de acción principales, las 3 E:

- Educación e inclusión social
- Empleabilidad
- Emprendimiento

Para canalizar sus aportes comunitarios el banco se vale de tres instancias: Santander Universidades, Univerisia y Santander X. Las primeras dos se enfocan en iniciativas relacionadas con educación y empleabilidad, mientras que Santander X es una red global para emprendedores.

La política de donaciones con fin social del banco establece los lineamientos para realizar las contribuciones, ya sea mediante proyectos educativos, apoyo a emprendimientos, alfabetización financiera, donaciones en crisis humanitarias u otras formas pertinentes para cada contexto.

Santander no financia actividades o proyectos que vulneren los derechos de las comunidades o que pongan en peligro a la sociedad.



Debida diligencia y exclusiones de financiamiento

| Doble Materialidad ESRS | | |
|---|--------------------|---|
| S3 Comunidades afectadas | Impacto | Derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades "No se garantizan los derechos humanos de las comunidades afectadas debido a la financiación de actividades o proyectos sin llevar a cabo los procesos de validación apropiados previamente". |
| | Impacto | Derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades "Financiar a clientes involucrados en actividades consideradas restringidas, contraviniendo las políticas y estándares éticos del banco, puede poner en peligro a la sociedad". |

La política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático establece actividades en las que el banco no puede invertir, como la industria de las armas, y aquellas que requieren especial atención desde el punto de vista de su impacto, como los sectores de petróleo y gas, generación y transporte de energía, minería y metalurgia, además de los derivados de negocios como soft commodities, materias primas que se cultivan o producen a través de actividades agrícolas o ganaderas.

En lo que respecta a las operaciones de CIB, Santander Chile verifica si los clientes corporativos de los rubros minero,

forestal, energía, petróleo y gas están afectos a la política de gestión de riesgos medioambientales, y corrobora que los proyectos corporativos de más de 10 millones de dólares cumplan con los Principios de Ecuador.

Por otro lado, se hace un seguimiento a los procesos de sanción ambiental de los clientes del banco, evaluando su riesgo para el medioambiente y la continuidad operacional del propio cliente.

Finalmente, toda transacción que tenga elegibilidad ASG pasa por un análisis de riesgo socioambiental asociado al uso de fondos y al cliente.



Educación e inclusión social

En Chile, Santander se destaca como la empresa privada que más ha aportado a la educación superior en la última década⁴², beneficiando a unas 250.000 personas a través de diversas iniciativas. Esto responde al convencimiento de que la educación y la inclusión social son el principal motor para el progreso de las personas y comunidades, el gran propósito del banco.

Santander Universidades

El grupo favorece la educación superior en Chile desde hace más de 25 años, a través de programas orientados a fortalecer el desarrollo de talentos. Santander Universidades es la iniciativa responsable de coordinar estos esfuerzos, que incluyen el apoyo a la movilidad nacional e internacional de los estudiantes, la promoción de propuestas innovadoras, y la entrega de becas y beneficios a través de la plataforma Santander Open Academy.

Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES)

Está orientado a apoyar a estudiantes durante toda su educación superior, a través de la entrega de herramientas y habilidades que los ayuden a adaptarse a las exigencias académicas, como acompañamiento, encuentros, talleres y cursos gratuitos.

Programa de Becas de Movilidad Internacional

Ofrece a estudiantes de pregrado la posibilidad de cursar un semestre académico en diversas instituciones de educación superior alrededor del mundo. Lleva más de dos décadas en funcionamiento y ha beneficiado a más de 7.000 personas a nivel global.

Universia

Impulsada por Grupo Santander, Universia es la mayor red de colaboración universitaria iberoamericana, con más de 1.300 instituciones de educación superior asociadas. En Chile, cuenta con la participación de 55 casas de estudio, públicas y privadas. Su objetivo es ser un punto de encuentro para universidades e institutos profesionales. Por eso, ha generado espacios colaborativos en torno al emprendimiento (Meta-Red X), al uso de las tecnologías de la información (Meta-Red TIC) y a la sostenibilidad (Meta Red S).



Primer Encuentro Internacional de Grupos de Trabajo de MetaRed S

La instancia reunió a representantes de 42 instituciones de educación superior de diversos países de la región en la Casa Central de la Universidad de Chile, los días 14 y 15 de noviembre de 2024. Durante el encuentro, los asistentes participaron en mesas de trabajo que abarcaron temas como la sostenibilidad en los currículos académicos, indicadores de desarrollo sostenible (Agenda 2030) y la formación en buenas prácticas ASG. Además, se establecieron alianzas estratégicas y se diseñaron proyectos conjuntos de cara a 2025 que fortalecerán la transparencia, la eficiencia y la sostenibilidad en el ámbito universitario.

6.260

personas y proyectos apoyados en 2024.

162.943

beneficiarios de programas corporativos

330.983

postulantes al programa PAES

Más de 7.000

personas a nivel global se han beneficiado con las Becas de Movilidad Internacional.

⁴² <https://chilefirst.diariofinanciero.cl/santander-otorga-becas-de-movilidad-a-alumnos-de-la-universidad-de-chile-para-que-vivan-la-experiencia-de-estudiar-en-el-extranjero/>

Inversiones comunitarias para sectores vulnerables

Belén Educa

Por más de dos décadas, Santander ha respaldado programas académicos dirigido a los 14.000 alumnos de esta fundación que entrega educación primaria y secundaria de calidad a través de 12 colegios ubicados en sectores vulnerables. El banco lleva adelante acciones como voluntariados, charlas magistrales, prácticas profesionales, becas y el programa de tutorías para estudiantes de cuarto medio en proceso de decidir su futuro académico. En la versión 2024 de este último programa, participaron más de 80 trabajadores de Santander.

Además, para apoyarlos en sus estudios superiores, el banco entrega las Becas de Excelencia Académica Santander, un aporte económico para jóvenes con rendimiento destacado. En 2024 se alcanzaron las 100 becas entregadas en 20 años de existencia del programa.

12.744

estudiantes de Belén Educa apoyados por programas de Santander en 2024

89

estudiantes de Belén Educa apoyados con tutorías en 2024

8

estudiantes de Belén Educa reciben Becas de Excelencia Académica en 2024

TECHO Chile

La alianza de Santander con TECHO Chile, que se ha extendido por 26 años, busca generar más oportunidades para quienes viven en campamentos y villas, con becas para aprender oficios y centros de aprendizaje para escolares, entre otros programas.

10.234

habitantes de campamentos beneficiados con programas de Santander-TECHO en 2024

437

beneficiados con la Beca Santander Oficios

600

escolares participaron en los centros de aprendizaje en 2024.



Elige Educar

Esta iniciativa del Centro de Políticas Públicas UC nació para reforzar a los docentes del país, de modo que todos los niños de Chile cuenten con profesores y educadores de párvulo bien capacitados. Santander la apoya desde 2022.

4.172

estudiantes de cuarto medio, acompañados por tutores estudiantes de pedagogía en 2024

1.912

docentes y educadores acompañados por consejeros psicoeducativos en 2024

2.103

nominaciones

232

postulaciones al Global Teacher Prize Chile en 2024.

El premio reconoce la labor docente a través de referentes que están impactando en sus comunidades.

250

proyectos postularon en 2024. Y 10 comunidades educativas finalistas del concurso Elige Innovar, que visibiliza proyectos pedagógicos innovadores para inspirar a otros docentes.



Fondos Concursables

En alianza con la Corporación Simón de Cirene, durante 2024 Santander lanzó un nuevo programa para contribuir al bienestar financiero y social de las comunidades: los Fondos Concursables. Se invitó a que las organizaciones sin fines de lucro y de la sociedad civil del país presentaran proyectos comunitarios en diferentes ámbitos, como el acceso a la cultura, la educación de calidad, el cuidado del medioambiente y la educación financiera, todos enfocados en poblaciones vulnerables. Llegaron cerca de 900 postulaciones, 60% de regiones distintas a la Metropolitana. El banco repartió un total de 240 millones de pesos entre las 19 propuestas ganadoras, que obtuvieron montos que van de los 7,6 millones a los 20 millones de pesos. Diez de los proyectos se ejecutarán fuera de la Región Metropolitana, desde Arica hasta la Región de Los Lagos⁴³.



Voluntariado Santander

Parte importante de la contribución que Santander hace a la sociedad no sería posible sin la ayuda de sus propios trabajadores, que motivados por el banco, abrazan la misión de ayudar a las personas y empresas a progresar. En 2024 se inscribieron 527 voluntarios para participar en tutorías y programas de las fundaciones aliadas al banco. Entre otras acciones, más de 150 voluntarios de Santander colaboraron con TECHO-Chile para levantar viviendas de emergencia en Viña del Mar, luego de los incendios que afectaron a esa ciudad en febrero de 2024.

Empleabilidad

El banco refuerza su compromiso con la empleabilidad mediante la convocatoria recurrente a cursos que mejoran las competencias laborales. Para esto, cuenta con Santander Open Academy, una plataforma global de aprendizaje y desarrollo profesional que da acceso a programas formativos desarrollados por instituciones de gran prestigio. Los cursos son 100% online y gratuitos, no exigen título ni ser cliente de Santander.

| CURSO EN 2024 | DESCRIPCIÓN | CUPOS |
|---|--|---|
| Skills for the Green Transition, tercera edición | Formación en sostenibilidad que imparte la Cambridge Judge Business School, dirigida a quienes desean ser parte de las iniciativas sostenibles de su entorno laboral o buscan reorientar su carrera profesional. | 1.000 para residentes de 13 países |
| Despega tu Futuro | Programa formativo para jóvenes que les entrega herramientas y potencia sus habilidades para que puedan enfrentar con éxito los desafíos del mundo laboral. Impartido por TeamClass. | 1.500 para egresados de educación superior o estudiantes de último año de carrera residentes en Chile |
| Economía Verde | Taller para personas y pymes que busca impulsar la sustentabilidad y la responsabilidad empresarial abordando contenidos como la economía circular y el derecho ambiental. Impartido por TeamClass ⁴⁴ . | 100 para residentes en Chile |
| Ofimática | Programa para dominar algunas de las herramientas de ofimática más demandadas por los mercados, como Excel, Canva, PowerBI y Photoshop. | 5.000 para residentes de 13 países |
| Refuerzo de inglés | Curso impartido por Santander y British Council. | 8.000 para residentes de 13 países |
| Inteligencia artificial y productividad | Curso desarrollado con Google para adquirir conocimientos básicos sobre IA y desarrollar las habilidades necesarias para automatizar tareas, generar ideas y resolver problemas de forma más eficiente. | Para residentes de cualquier país (cupos limitados) |

⁴³ Estas organizaciones podían ser fundaciones, corporaciones, juntas de vecinos, clubes de adulto mayor, clubes deportivos, centros culturales, entre otras. Las postulaciones estuvieron abiertas a través de la página web <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/sostenibilidad/fondos-concursables> entre el 23 de agosto y el 26 de septiembre de 2024.

⁴⁴ Disponible en: <https://www.teamclass.cl/>

Emprendimiento

GRI 203-2

Otra forma de contribuir a la sociedad y a la economía local es el apoyo al emprendimiento, que se plasma en las actividades que realiza Santander X y en una serie de alianzas que ha establecido el banco.

Santander X⁴⁵

Es una plataforma global que ayuda a startups, pymes y proyectos emprendedores en su crecimiento y transformación con cursos gratuitos, premios, retos, eventos, beneficios, descuentos, acceso a una comunidad de expertos y una oferta financiera personalizada para los diferentes tipos de empresas.

Santander X Award Chile

En 2024 tuvo lugar la sexta edición de este concurso abierto a toda la comunidad universitaria del país, que premia proyectos de negocio innovadores, con impacto positivo en la economía y la sociedad. Esta vez hubo dos categorías: iniciativas incubadas en universidades y proyectos de startups nacidas en instituciones de educación superior. Postularon más de 120 equipos. El ganador de la categoría startup fue REITE (Universidad de Chile), un proyecto que transforma "visicoolers" (refrigeradores para exhibir alimentos y bebidas) en máquinas expendedoras con cobro automático a través de una app. En la categoría de equipos en formación ganó el proyecto WMAS/Copesil (Universidad Bernardo O'Higgins y Universidad de Santiago), un material de silicona antimicrobiana con nanopartículas de cobre, para aplicaciones sanitarias. El banco repartió 39 millones de pesos entre los ganadores y finalistas. Además, los equipos vencedores avanzaron a la fase global, donde compiten con emprendedores de todo el mundo.



⁴⁵ Disponible en: www.santanderx.com

Desafíos globales

Santander X y Fundación Oxentia lanzaron en 2024 dos retos internacionales para startups y scaleups de 11 países (Chile incluido): uno que busca soluciones innovadoras para mejorar la experiencia de cliente y otro centrado en soluciones de aprendizaje en línea. Cada desafío reparte 120.000 euros entre los ganadores, que además acceden a Santander X 100, la exclusiva comunidad internacional con las empresas más destacadas de Santander X.

Digitaliza Tu Negocio

Para mejorar su propuesta de valor, Santander X sumó a sus retos, premios y eventos una amplia oferta formativa gratuita en modalidad online, especialmente diseñada para cubrir los intereses y necesidades de emprendedores, startups y pymes. En 2024, junto a la IE University, ofreció el curso Digitaliza Tu Negocio, que cubrió áreas clave como toma de decisiones basadas en datos, ciberseguridad, marketing digital y comercio electrónico.



Brain Chile

El concurso organizado por Santander y la Pontificia Universidad Católica de Chile tiene el objetivo de acelerar emprendimientos de base científico-tecnológica en instituciones de educación superior nacionales e internacionales. En sus diez años, ha logrado convocar a miles de proyectos de toda Latinoamérica, impactando en diversas industrias que aportan a una mejor calidad de vida.

En 2024 el proyecto ganador fue una prueba no invasiva para la detección del cáncer de mama desarrollada por estudiantes de Medicina de dicha casa de estudios. En total se repartieron 44 millones de pesos entre el ganador y los tres segundos lugares.

Contribución social

Banco Santander no hace donaciones a campañas políticas locales, regionales o nacionales, tampoco a instituciones de lobby, en consecuencia, en 2024 no hubo donaciones a estos tipos de organizaciones. Sí aporta a ciertos think-tanks como una manera de contribuir al fomento del pensamiento crítico y al desarrollo del capital humano del país, a la vez que apoya a diversos gremios con el mismo fin.

| INVERSIÓN SOCIAL POR CATEGORÍA (\$) | |
|-------------------------------------|----------------------|
| Categoría | 2024 |
| Educación | 5.318.276.919 |
| Cultura | 141.855.385 |
| Educación financiera | 371.251.734 |
| Empleabilidad | 18.840.000 |
| Bienestar social | 428.235.464 |
| Emprendimiento | 358.928.629 |
| Otros | 3.000.000 |
| Total | 6.640.388.130 |

| CONTRIBUCIONES PÚBLICAS (\$) | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|------------|
| Categoría | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Contribuciones y aportes a organizaciones gremiales, think tanks y otras organizaciones exentas a pagar impuestos ⁴⁶ | 523.687.970 | 823.219.708 | 248.495.273 | 84.491.667 |

| INVERSIÓN SOCIAL POR CATEGORÍA (\$) | | | | |
|-------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Categoría | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Donaciones benéficas | 136.809.341 | 351.000.000 | 15.000.000 | 15.456.514 |
| Inversión en la comunidad | 3.356.975.722 | 4.275.170.772 | 6.228.251.807 | 6.623.741.616 |
| Iniciativas comerciales | 648.004.001 | 279.405.885 | 313.467.533 | 1.190.000 |
| Total | 4.141.789.064 | 4.905.576.657 | 6.556.719.340 | 6.640.388.130 |

| INVERSIÓN SOCIAL POR TIPO DE CONTRIBUCIÓN (%) | | | | |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Tipo | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Contribuciones en efectivo | 3.493.785.063 | 4.626.170.772 | 6.556.719.340 | 6.640.388.130 |
| Voluntariado corporativo | 67.046.060 | 33.908.905 | 29.195.873 | 94.024.680 |
| Donaciones en especies | 2.908.730 | 0 | 0 | 0 |
| Gastos generales de administración | 115.831.909 | 128.625.153 | 129.230.916 | 139.289.763 |
| Total | 3.679.571.762 | 4.788.704.830 | 6.715.146.129 | 6.873.702.573 |

| PRÉSTAMOS PARA DESARROLLO SOCIAL | | | | | | | | | |
|---|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--|
| | 2021 | | 2022 | | 2023 | | 2024 | | |
| | N° | Valor (\$ millones) | |
| Préstamos calificados para desarrollo social | 41.513 | 1.040.038 | 28.039 | 527.143 | 18.365 | 482.742 | 10.043 | 541.049 | |
| Préstamos vencidos e improductivos calificados para desarrollo social | 555 | 7.858 | 2.038 | 45.149 | 4.937 | 56.052 | 16.544 | 83.297 | |

⁴⁶ Las tres entidades que recibieron los aportes más significativos fueron: la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), Acción Empresas y Pacto Global.

OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ADAPTADOS

Información y transparencia

GRI 203-2

| Doble Materialidad ESRS | | |
|--|----------------------|---|
| <p>S4 Consumidores y usuarios finales</p> | <p>Riesgo</p> | <p>Impactos relacionados con la información para consumidores y/o usuarios finales</p> <p>“Riesgo derivado de prácticas inadecuadas en la relación con los clientes a lo largo del ciclo de vida del producto, incluyendo el diseño del producto y servicio, la transparencia en los precios, el trato que reciben, cómo se ofrecen y comunican los productos y servicios (incluyendo su idoneidad) y los servicios de posventa”.</p> |

La transparencia es uno de los atributos que más influyen en la percepción de calidad de los productos bancarios y financieros. Es también un imperativo ético y legal que el banco debe cumplir en todo momento.

Comunicación de productos

Cada producto y servicio comercializado por Santander Chile pasa por un proceso de aprobación liderado por la gerencia de Cumplimiento y Conducta. En esta etapa, se debe garantizar un diseño adecuado que responda al mejor interés de los clientes. Una vez creado un nuevo producto, hay que informar a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) sobre su comercialización.

El área de Fiscalía define los lineamientos sobre la información que debe ser entregada a los clientes a través de la publicidad. Esta debe centrarse en los atributos del producto, sin perder la perspectiva legal y mencionando siempre los términos y condiciones.

Antes de realizar la comunicación de un nuevo producto, la información es revisada y validada por las áreas de Fiscalía, Cumplimiento, Riesgos, Experiencia de Clientes y aquellas que se estimen necesarias, como Sostenibilidad cuando el producto posee atributos ASG. Se consideran una serie de principios de transparencia: un lenguaje simple y claro, trato justo, venta acorde a las necesidades del cliente, entrega de respuestas oportunas y acceso a la información del producto a través de todos los canales disponibles. Existe la obligación legal de comunicar su uso seguro y correcto, además de generar un contrato con información visible y accesible para todos los clientes, de acuerdo con la Ley de Protección de los Consumidores.

Hipotecarios transparentes

[SASB FN-MF-270a.1, FN-MF-270a.2, FN-MF-270b.3]

En Santander Chile, la evaluación de las solicitudes de crédito se realiza de forma automática, lo que evita cualquier discriminación arbitraria. Durante el proceso, el cliente debe presentar ingresos acreditables con el objeto de proteger su capacidad de endeudamiento y, adicional a eso, cumplir con requisitos generales para la aprobación de la solicitud, información que se extrae de fuentes oficiales permitidas por la Ley. Luego, para la decisión del financiamiento, se utilizan modelos predictivos con criterios validados estadísticamente, por lo tanto, cuentan con una justificación empírica. Además, se aplica la política vigente para el financiamiento hipotecario.

En 2024, el banco mantenía 111.188 hipotecas de tasa fija y variable por más de \$8.800.000 MM. De estas, 16.157 hipotecas fueron⁴⁷ modificadas de sus términos originales durante el año, por un valor de los préstamos de casi \$890.000 MM. Durante el mismo período, se originaron 7.348 hipotecas residenciales, por un monto de más de \$740.000 millones. Cerca del 9% de los préstamos hipotecarios que son entregados por el banco corresponden a entregas con subsidio.

Al tratarse de préstamos y contratos en el largo plazo, las hipotecas pueden experimentar variaciones en las condiciones respecto de las cuales se pactó el contrato inicial. En los casos en que un cliente adelanta o prepaga el monto restante de su deuda, existen comisiones que aplican por parte del banco. Durante 2024, se ejecutaron 3.191 comisiones de este tipo, por un monto que ascendió a \$873.269.208. Por otra parte, si un cliente incumple con su hipoteca de acuerdo con contrato, la venta del activo inmobiliario subyacente se fuerza a través de medios legales o estatutarios. Durante 2024, 157 hipotecas fueron sometidas a este tipo de medidas, por un monto total de \$18.014.719.846, esto corresponde a un 52% del total de contratos que se ejecutaron de este modo en el ejercicio anterior y a un 55% del monto total de los préstamos de dicho período.



⁴⁷ Con ajuste de tasas a menos de cinco años.

Financiamiento del consumo

[SASB FN-CF-270a.2, FN-CF-270a.3]

Durante 2024, se solicitaron 202.385 créditos de consumo, un 46% menos que en 2023. De estos, un 60% fue efectivamente aprobado. Los créditos de consumo aprobados en el periodo reportado representan un 20% menos que el total de instrumentos otorgados el año anterior. En tanto, en 2023, un 40% de los créditos solicitados fue aprobado.

La antigüedad promedio de los productos de crédito en 2024 fue de 20,85 meses y el número de productos medio de crédito por cliente fue de 1,32, cifra similar a la observada durante el año anterior.

Gestión de reclamos

[SASB FN-CF-270a.4]

El banco adopta estrategias proactivas para identificar y manejar los posibles impactos negativos en la experiencia de sus clientes. En este sentido, dispone de sucursales, contact center y canales digitales como vías para las reclamaciones. Cada caso recibido se registra en el aplicativo de atención de posventa (MIDAS), que genera de forma automática un número de seguimiento para los canales digitales y una fecha de compromiso de respuesta con la resolución del reclamo.

En forma paralela, las distintas áreas cuentan con tecnología para monitorear en línea posibles quiebres de servicio o situaciones adversas, lo que facilita la toma de decisión para lograr soluciones óptimas y rápidas.

Este trabajo colaborativo y constante ha contribuido a disminuir en un 13% la cantidad de reclamos masivos recibidos en 2024, comparado con el año anterior.

En 2024 se recibieron 1.097 reclamos a través de Sernac⁴⁸ por productos y servicios asociados a tarjetas de crédito, créditos de consumo, líneas de crédito y créditos automotrices.

| Doble Materialidad ESRS | | |
|--|---|--|
| S4 Consumidores y usuarios finales  | Impacto  | Inclusión social de consumidores y/o usuarios finales "No garantizar el derecho de usabilidad y accesibilidad de los clientes (incluidos los clientes vulnerables) al no establecer modificaciones de productos o no monitorear su implementación efectiva". |
| | Impacto  | Inclusión social de consumidores y/o usuarios finales "Los clientes se benefician del banco gracias a productos y servicios adaptados a sus necesidades, el acceso a productos y servicios financieros básicos para colectivos no bancarizados o desatendidos y/o soluciones para mejorar sus capacidades financieras". |

Inclusión financiera

[SASB FN-CB-240a.3] GRI 413-1

Santander Chile se fijó la meta de empoderar con educación e inclusión financiera a 4.000.000 de personas entre 2019 y 2025. Brindar productos y servicios financieros a quienes no han tenido acceso a estos contribuye a su bienestar y promueve un crecimiento económico sostenible e inclusivo que aprovecha el potencial de todos los miembros de la sociedad. Por eso, en los últimos años el banco ha creado una serie de cuentas con enfoque inclusivo que han tenido una rápida penetración.

Cuenta corriente Life

Cuenta corriente 100% digital para personas no bancarizadas. Su mayor atributo es la simplicidad: no requiere acreditación de renta mínima y no tiene línea de crédito asociada. Se complementa con educación financiera a través de una plataforma digital.



994.365
10%

clientes acumulados al cierre de 2024

más que en 2023

362.132
2,3%

transacciones en 2024,

más que en 2023

⁴⁸ Servicio Nacional del Consumidor de Chile.

Cuenta de ahorro

Una cuenta que permite ir acumulando dinero en forma periódica y ganar intereses mensuales de acuerdo con el saldo que se mantenga en ella, siempre y cuando se realice como máximo un giro al mes.

280.782
116% clientes acumulados al cierre de 2024 más que en 2023

| INDICADORES CUENTAS LIFE | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| Cuentas corrientes Life abiertas | 324.821 | 378.063 | 212.257 | 138.427 | 110.014 |
| Clientes con cuentas 100% digital | 484.992 | 724.406 | 855.282 | 945.216 | 1.003.028 |
| Cuentas de ahorro abiertas | - | - | - | 143.212 | 78.161 |
| Saldo en productos de débito (\$ millones) | 495.529 | 886.445 | 888.804 | 764.173 | 722.500 |

Mérito Life

Es un programa de valoración de comportamiento financiero incluido en el sitio privado del cliente. Otorga méritos por buen comportamiento de pago, hábitos de ahorro y uso de canales electrónicos. Los clientes con Meritolife han alcanzado el índice de satisfacción más alto del banco.

1.274.279
21% clientes acumulados al cierre de 2024 más que en 2023

209.656
80% transacciones en 2024 más que en 2023

Más Lucas

Cuenta vista para personas no bancarizadas, con apertura 100% online, sin costo, sin acreditación de renta mínima ni límites de transacciones. Tampoco posee línea de crédito asociada, pero genera intereses todos los meses en base al saldo diario en pesos. Se lanzó en 2024.

216.624
85% clientes acumulados al cierre de 2024 más que en 2023

374.615
59% transacciones en 2024 más que en 2023



Más Lucas Joven

Una de las nuevas soluciones presentadas en 2024 recoge la inquietud de muchos padres sobre cómo enseñar a sus hijos a manejar responsablemente el dinero y a valorar el ahorro en un mundo cada vez más digital. La cuenta Más Lucas Joven pone a disposición de niños y jóvenes de entre 12 y 17 años los mismos atributos de Más Lucas —apertura gratuita 100% online, transacciones sin costo, tarjeta física y digital, intereses mensuales de acuerdo con el saldo—, como una forma de iniciarlos en el mundo de las finanzas.

71.780

clientes acumulados al cierre de 2024

76.989

transacciones en 2024

Tarjeta Semilla

El banco ofrece esta tarjeta de crédito para pymes, con cupo limitado hasta 300.000 pesos. Orientada a clientes sin historial crediticio, abre la posibilidad de ampliar el cupo y acceder a otros productos del banco, de acuerdo con el buen comportamiento financiero del cliente.

23.684

clientes obtuvieron esta tarjeta en 2024

Crédito hipotecario con subsidio

A quienes pertenecen al 90% más vulnerables de la población, Santander Chile ofrece créditos hipotecarios para compra de viviendas como complemento de subsidios. Los requisitos para acceder a ese financiamiento incluyen ser beneficiario de un subsidio del Ministerio de Vivienda de Chile, que la propiedad tenga un valor máximo de UF 2.800, no poseer otra propiedad y ser el único propietario de la que se desea adquirir.

1.810

créditos hipotecarios con subsidio se otorgaron en 2024



Santander en tu comuna

Para facilitar el acceso a los servicios financieros en comunas con baja presencia de la banca, en diciembre de 2024 Santander Chile lanzó el nuevo programa Santander en Tu Comuna, con la apertura de un punto de atención en Renca. Ubicado en el centro de innovación La Fábrica (General Freire 4911), ofrece servicios esenciales como depósitos, retiros, transferencias, pago de cuentas, entrega de tarjetas y recarga de teléfonos y tarjetas BIP, tanto para clientes como para quienes no lo son. Además, cuenta con cajeros multifuncionales y un equipo de ejecutivos que residen en el sector. En una primera etapa, el programa también cubrirá a las comunas de La Pintana en la Región Metropolitana, Alto Hospicio en Tarapacá y Purén en La Araucanía.

24.000

vecinos beneficiados

60.000

personas que mensualmente llegan a este subcentro comunal



El aporte de Getnet a la inclusión

La rápida penetración de Getnet ha incentivado la formalización y bancarización de miles de pequeños negocios que hoy también son clientes de Banco Santander. Adicionalmente, en 2024 la fintech Conectados y Getnet firmaron una alianza que permite a las personas utilizar sus beneficios públicos y privados en los diversos comercios adheridos a la red de adquirencia. Los beneficios se cargan en el carnet de identidad de sus dueños, que luego pueden emplear la misma cédula como medio de pago, a través del escaneo del código QR. Por otro lado, los comercios que son parte de la red de Getnet pueden activar la aplicación de Conectados en su POS y con eso quedan habilitados para vender a las personas que tengan cargados beneficios.

Cuidamos la relación con nuestros clientes

El banco dispone de un curso obligatorio para todos sus colaboradores sobre gestión del riesgo de conducta con clientes. Entre otras cosas, esta medida busca evitar prácticas inadecuadas en la relación y trato con los clientes, adecuar correctamente los productos y servicios del banco y enseñar a atender personas que puedan necesitar una gestión diferenciada.



Educación financiera

[SASB FN-CB-240a.4] GRI 413-1

Junto con ofrecer productos financieros es crucial proporcionar educación para que las personas los manejen de manera segura y responsable, con la información correcta para que tomen las mejores decisiones. Esto se logra a través de programas educativos sobre finanzas y la promoción de prácticas adecuadas.

| Iniciativa | Descripción | Beneficiados 2024 |
|---|---|---------------------------------------|
| Misión Ahorro | En alianza con la organización Kyklos, Santander invita a los escolares a explorar conceptos relacionados con el ahorro y las finanzas personales, usando como ejemplo casos de la vida diaria y las conductas de otros seres vivos en la naturaleza. En su segunda versión, la iniciativa abarcó 120 colegios, gracias a la colaboración de 400 voluntarios del banco. En 2024 se evaluó el impacto de la iniciativa mediante una encuesta aplicada en una muestra de 21 establecimientos educacionales y 29 cursos. El total de participantes fue de 1.574 y los resultados demostraron la incorporación de hábitos financieros saludables. Se destaca un aumento significativo en la familiaridad de los estudiantes con el concepto de ahorro, actitudes positivas hacia el consumo responsable y un incremento de la comunicación a nivel familiar respecto a estas temáticas. | 20.363 250% más que en 2023 |
| Sano de Lucas | Plataforma digital con información financiera para personas naturales y emprendedores. Tiene el objetivo de promover herramientas y contrarrestar asimetrías de información. Dispone de distintas secciones con material escrito y audiovisual que ayuda a planificar y administrar las finanzas, el ahorro, los seguros e inversiones. | 147.197 |
| Curso de Educación Financiera IES | Curso dictado en instituciones de educación superior para profundizar conocimientos claves. También tiene foco en la empleabilidad. | 23.749 |
| Charlas de educación financiera | Charlas para organizaciones como ONG, colegios, escuelas y municipalidades. Se abordan temas como el ahorro, las inversiones y otros conceptos básicos para una correcta gestión del dinero. Están orientadas especialmente a sectores vulnerables, incluyendo microempresarios, jefas de hogar, jóvenes y adultos mayores. | 407 |
| Cursos online de educación financiera | Cursos para colaboradores de empresas utilizando la franquicia tributaria SENCE para proporcionar conocimientos y habilidades esenciales en la gestión de finanzas personales y también de manera profesional. Se orientan a la comunidad general, con foco en microempresarios. | 1.680 |
| Fondos concursables categoría bienestar financiero | Gestión e implementación de proyectos relacionados a la educación financiera mediante la asignación de fondos a nueve organizaciones ganadoras, en colaboración con la Fundación Simón de Cirene. Como foco, se potenció el empoderamiento de grupos vulnerables, tales como jefas de hogar, personas privadas de libertad, emprendedores e instituciones de educación básica y media. Resultaron beneficiadas las fundaciones Alcanzable, SOFAN, Por Todas para el Impulso Social, Paternitas Trabajo, Soymás, Banigualdad, Portas y las corporaciones Déficit Cero y Santa Gloria. | 417 |
| Open Day Work/Café | Jornadas abiertas a la comunidad, incluyendo a clientes y no clientes, realizadas en Work/Cafés para proporcionar conocimientos financieros de manera accesible y cercana, con foco en microempresarios. En 2024 se ofrecieron charlas, talleres y asesorías personalizadas sobre inversión lideradas por expertos en las temáticas. Tres jornadas tuvieron lugar en regiones y una en Santiago. | 752 |
| Campañas online | Difusión de contenido vía mail para potenciar la educación financiera en clientes. En 2024 se abordaron materias relacionadas con la protección de datos y la seguridad cibernética en la comunidad. | 94.167 |

Ciberseguridad y protección de datos

[NCG 461/519 3.6.ii]

| Doble Materialidad ESRS | | |
|--|---|--|
| S4 Consumidores y usuarios finales  | Riesgo  | Impactos relacionados con la información para consumidores y/o usuarios finales "Riesgo debido a la menor confianza de los clientes derivada de eventos de privacidad de datos y de no abordar las consultas y quejas de los clientes por la falta de sistemas efectivos". |
| | Impacto  | Impactos relacionados con la información para consumidores y/o usuarios finales "Falta de protección de la privacidad de los clientes (incluidos los vulnerables) derivada de la infraestructura de la base de datos y el <i>software</i> de datos utilizados por el banco para gestionar sus operaciones, o de una comprensión insuficiente por parte de los clientes de cómo se tratan los datos". |
| | Impacto  | Impactos relacionados con la información para consumidores y/o usuarios finales "Concientización y educación para clientes minoristas y corporativos sobre las amenazas en línea y cómo reducir las". |

La digitalización ha hecho posible ampliar la cobertura de los servicios y productos bancarios a muchas más personas. Pero de la mano de esta transformación, es imprescindible garantizar la protección de los datos y la privacidad de los clientes con una sólida gestión de la ciberseguridad.

Santander Chile se preocupa de mantener las mejores prácticas en este ámbito. Su regulación interna de ciberseguridad se basa principalmente en estándares internacionales, como NIST Cyber Security Framework e ISO, y en la regulación aplicable a Grupo Santander (por ejemplo, las European Banking Authority's (EBA) Guidelines on Outsourcing Arrangements). Además, se consideran otros estándares y regulaciones internacionales relevantes, como los del Centro Nacional de Ciberseguridad (NCSC), Payment Card Industry Data Security Standard y leyes de privacidad de datos.

(GDPR y GLBA, entre otras). Del mismo modo, cumple a cabalidad los lineamientos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad que la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) detalla en la norma RAN 20-10.

Todos estos principios están contenidos en el marco corporativo de ciberseguridad. Adicionalmente, el banco tiene una política de normas de ciberseguridad, que orienta las acciones para evitar, mitigar y gestionar riesgos reputacionales y comerciales a través de las normas sobre la materia, además de políticas específicas de requisitos de seguridad de la información para las áreas de negocios y los usuarios técnicos para reducir el riesgo de ataques cibernéticos y proteger contra la explotación no autorizada de sistemas, redes y tecnologías.

Gobernanza de la ciberseguridad

[SASB FN-CF-230a.3, FN-CB-230a.2]

Los riesgos asociados a la ciberseguridad se gestionan en las más importantes instancias de gobierno interno, con participación del presidente del Directorio y de la alta administración. Del mismo modo, el Directorio participa de sesiones trimestrales con el comité integral de riesgo (CIR), encargado del seguimiento de la seguridad de la información y presidido por el director Alfonso Gómez⁴⁸, con experiencia en la materia.

La gestión de la ciberseguridad y la prevención de fraudes están a cargo del Chief Information Security Officer (CISO), dependiente de la vicepresidencia de Tecnología y Operaciones. Además, el banco cuenta con un Data Protection Officer (DPO) y un Chief Data Officer (CDO).



⁴⁸ De acuerdo con la legislación bancaria chilena, los directores suplentes participan en todas las sesiones del directorio, con derecho a voz, y supliendo los votos en caso de ausencia de los directores titulares. Por tal efecto, pueden presidir comités y son integrantes activos dentro del máximo órgano de gobierno.

| Medidas de prevención | Descripción | Respuesta ante contingencias |
|--|---|---|
| <p>Capacitaciones</p> <p>Dentro del equipo del CISO, existe el área de Secure User Experience, encargada del entrenamiento y capacitación de colaboradores. Su plan anual de trabajo considera phishing ético, formación en línea, charlas sobre ciberseguridad y comunicados.</p> <p>Identificación de vulnerabilidades</p> <p>Se realizan pruebas periódicas que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Escaneo de vulnerabilidades internas y de perímetro con la herramienta Qualys. → Plan anual de hacking ético. → Controles de seguridad en el ciclo de desarrollo seguro de <i>softwares</i>, incluyendo modelado de amenazas y pruebas de seguridad de aplicación estática (SAST) y dinámica (DAST). <p>Los riesgos de ciberseguridad detectados se gestionan siguiendo las directrices generales de gestión de riesgos de Banco Santander. Adicionalmente, existe un marco específico para medir, controlar y supervisar el perfil de ciberriesgo.</p> <p>En 2024, los aspectos más relevantes del programa de supervisión fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Evolución de normativa interna para alinearla con nuevos requisitos regulatorios, como el Reglamento de Resiliencia Operativa Digital (DORA) de la Unión Europea. → Revisión de los procesos de supervisión (indicadores de riesgos, apetito de riesgo, riesgo de referencia). → Participación en ciberejercicio simulado coordinado por la ABIF. → Reporte periódico del perfil de riesgo de la entidad en los comités locales y corporativos. → Revisiones independientes del entorno de control. | <p>Evaluaciones de terceros</p> <p>Se calcula el indicador de madurez de la implementación de la Norma ISO 27001 y de los controles SOX.</p> <p>Modelo para la Prevención de Pérdida de Datos</p> <p>Supervisa los datos regulados, confidenciales y críticos para la empresa e identifica las infracciones de las políticas definidas por el banco y de normativas como HIPAA, PCI-DSS o GDPR.</p> <p>Monitoreo de los fraudes electrónicos</p> <p>Se despliega durante las 24 horas del día.</p> <p>Controles de refuerzo</p> <ul style="list-style-type: none"> → Integración de biometría conductual online en los flujos críticos de los canales digitales de empresas. → Uso de <i>softwares</i> que detectan y bloquean las fugas de datos. → Nuevo marco de denegación de servicio distribuido, en respuesta a la mayor amenaza derivada del contexto geopolítico.^{50/51/52/53} | <p>Frente a ciberataques, Santander tiene la capacidad de reaccionar en forma rápida y de acuerdo con procedimientos probados.</p> <p>El Marco Corporativo de Situaciones Especiales establece cómo proceder ante situaciones críticas, con dos instancias de alta administración: el comité silver, es el primero que se activa ante un ciberataque; toma las decisiones más urgentes y luego reporta al comité gold, donde participan todos los vicepresidentes del banco.</p> <p>Los planes de contingencia y de recuperación ante desastres se testean al menos una vez al año. El área de Gobierno de la Vicepresidencia de Tecnología es la responsable de definir el calendario anual de pruebas y, cuando hay un incidente, analiza la eficacia y rapidez de la respuesta, con miras a la mejora continua.</p> <p>Contact center para fraudes</p> <p>La compañía implementó un contact center especializado para reclamos por fraudes. Cada vez que un cliente reclama alguna transacción desconocida, se inicia un proceso formal que mantiene al usuario informado durante todo el proceso de resolución. Una vez resuelto el caso, puede solicitar información adicional para aclarar la situación.</p> |

⁵⁰ Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud.

⁵¹ Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago

⁵² Reglamento General de Protección de Datos

⁵³ Tecnología que identifica a las personas a partir de sus patrones de comportamiento al utilizar dispositivos digitales.



Utilización de datos personales

[SASB FN-CF-220a.1, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.2; FN-CB-230a.1]

Los contratos que suscribe Santander Chile con sus clientes contemplan cláusulas específicas sobre la utilización de los datos personales obtenidos en la relación comercial. Respecto a la comunicación de datos, se informa expresamente a los interesados que sus datos personales no serán cedidos a terceros ni transferidos a terceros países u organizaciones internacionales.

La política de seguridad de uso del portal está disponible en un subsitio de acceso público dentro del sitio web del banco, donde se puede revisar cómo se tratan los datos de los clientes y qué facultades entrega a la empresa para su manejo. En este documento, también se detalla la cláusula de confidencialidad acorde con la Ley 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.^{54/55}

Incidentes de ciberseguridad en 2024

Banco Santander es transparente e informa siempre a sus clientes de los incidentes de ciberseguridad que experimenta. En 2024 se observó un aumento de los eventos de ciberseguridad, principalmente relacionados con ataques de denegación de servicios (DDoS) y eventos que involucran a proveedores de servicios externos. Actualmente, no se considera que alguno de estos eventos haya afectado materialmente las operaciones de la entidad.

En mayo de 2024, Grupo Santander tuvo conocimiento de un acceso no autorizado a una base de datos que incluía cierta información de clientes y empleados en Chile, hecho que se informó oportunamente al regulador y a los afectados. El equipo del banco permanece alerta y comprometido a mantener y mejorar, según sea necesario, sus medidas de ciberseguridad diseñadas para protegerse contra las amenazas en evolución.



Campaña “¡Córtale a las estafas!”

Ante el alza que han experimentado los fraudes bancarios en los últimos años, en 2024 Santander lanzó la campaña “¡Córtale a las estafas!”, para enseñar a los clientes a identificarlos y, de esta manera, frenar las actividades ilegales. La campaña incluye una experiencia interactiva con las distintas modalidades de engaño que se emplean:

- Phishing: Se utiliza para acceder a datos personales o bancarios, principalmente a través de correos que solicitan información.
- Smishing: Es una forma de estafa para obtener información privada por medio de un mensaje de texto SMS.
- Vishing: Apunta a obtener datos personales o bancarios a través de una llamada telefónica, mediante la suplantación de la identidad de un tercero.
- Qrishing: Alguien accede a los datos personales del usuario a través de un código QR que llega a través de correos, SMS o que pueden estar impresos y adulterados.⁵⁶

PÉRDIDAS POR FRAUDES RELACIONADOS CON TARJETAS

| (\$ millones) | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--------------------------|--------|--------|--------|---------------|
| Con presencia de tarjeta | 11.362 | 8.174 | 5.074 | 4.081 |
| En ausencia de tarjeta | 4.198 | 14.154 | 10.606 | 10.271 |

Durante el año reportado, no hubo sentencias judiciales ni tampoco se cursaron o pagaron multas por fuga de datos contra el banco.

⁵⁴ Disponible en: <https://banco.santander.cl/personas/politicas-de-seguridad-de-uso-del-portal> [50] Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago

⁵⁵ Disponible en: <https://banco.santander.cl/personas/politica-de-privacidad-portal-santander>

⁵⁶ Disponible en: <https://banco.santander.cl/informacion/seguridad>



4. GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN DE RIESGOS

GOBERNANZA

[NCG 461/519 3.1.i, 3.5, GRI 2-9]

Grupo Santander ha establecido un modelo de gobierno corporativo para todas sus filiales, que no solo busca ser eficaz en la conducción del negocio, sino también ético y responsable con las conductas e impactos que conllevan sus actividades. Este marco está conformado por los principios de gobernanza, los códigos de gobierno corporativo nacionales e internacionales a los que adhiere el Grupo y la aplicación de su modelo de gobernanza adaptado a la normativa de cada país donde opera.



Principios de gobernanza

El gobierno corporativo de Banco Santander se orienta por los siguientes principios para garantizar un funcionamiento eficiente y la creación de valor desde la administración:

- Adherencia a los más altos estándares internacionales, lo que es fundamental para garantizar un modelo de negocio sostenible a largo plazo.
- Compromiso con la gestión de una banca responsable centrada en prácticas correctas en los negocios y con atención a todos los grupos de interés.
- Vinculación efectiva con accionistas e inversores.
- Directorio efectivo, con funciones claramente determinadas para la definición de la estrategia del negocio, el adecuado control de los riesgos y la participación en los comités de este órgano de gobierno.

Códigos de gobierno corporativo

- **Reino Unido:** Corporate Governance Code del Financial Reporting Council (FRC).
- **EEUU:** Key Agreed Principles to Strengthen Corporate Governance for US Publicly Traded Companies, de la National Association of Corporate Directors (NACD).
- **Brasil:** Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, del Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC); (iv).
- **España:** Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- **México:** Código de Mejores Prácticas Corporativas, del Consejo Coordinador Empresarial (CCE).
- **Alemania:** Deutscher Corporate Governance Kodex, de la Regierungskommission.
- **Chile:** Regulación sobre gobierno corporativo emanada de distintos cuerpos legales y la Norma 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (NCG 461 y 519).

Modelo de gobernanza

Indica prácticas de buen gobierno para el Directorio de cada filial, el reporte del Country Head a los *heads* regionales o a Grupo Santander y los mecanismos de gobierno para las funciones de control, apoyo y negocio.

Pone énfasis en la innovación, con una hoja de ruta con tres enfoques prioritarios: personas, proyectos y estrategia.

Aborda la diversidad e inclusión con foco en la equidad de género y la no discriminación.

Subraya la importancia del involucramiento de las partes interesadas a través de canales adecuados de información y atención para cada grupo.

En Chile, un instrumento clave del modelo es la Política de Banca Responsable y Sostenibilidad, que guía la creación de valor y aborda impactos sociales y ambientales, contemplando la participación de la alta dirección.

Además, el modelo recoge principios de diversos acuerdos internacionales sobre gobernanza corporativa:

- Basilea: Principios sobre el Gobierno Corporativo para Bancos, del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.
- Reglamento CRR/ Directiva CRD IV, de la Comisión Europea.
- Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (España).

Estructura de propiedad

[NCG 461/519 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3]

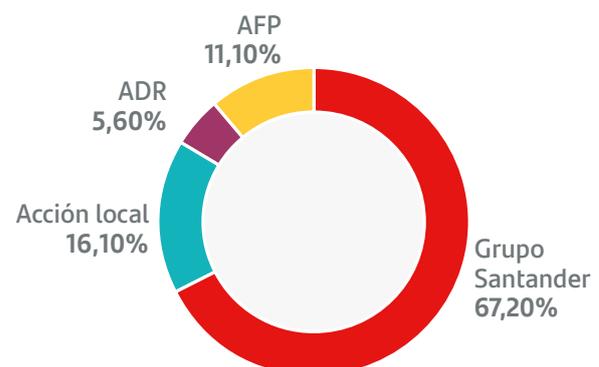
El principal accionista del banco es Grupo Santander, que controla el 67,2% de la propiedad a través de las sociedades Santander Chile Holding S.A. y Teatinos Siglo XXI S.A. El resto de los accionistas incluye a las administradoras de fondos de pensiones (AFP), que al 31 de diciembre de 2024 mantenían en conjunto un 11,1% de las acciones, y a otros accionistas minoritarios. Entre estos últimos, hay tenedores de ADR (5,6% de la propiedad), incluidos importantes fondos de pensiones globales y fondos soberanos de Estados Unidos, Reino Unido, Europa y Asia.

| Nombre completo o razón social | RUT | N° Acciones | Porcentaje de propiedad |
|--|--------------|------------------------|-------------------------|
| Santander Chile Holding S.A. | 96.501.440-3 | 66.822.519.695 | 35,5% |
| Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A. | 96.671.590-1 | 59.770.481.573 | 31,7% |
| Grupo Santander | - | 126.593.001.268 | 67,2% |
| Banco de Chile por Cuenta de Terceros Ca. | 97.004.000-5 | 10.851.751.680 | 5,8% |
| Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros | 97.036.000-K | 6.017.201.496 | 3,2% |
| AFP Habitat S.A. | 98.000.100-8 | 4.698.723.221 | 2,5% |
| AFP Provida S.A. | 76.265.736-8 | 4.690.609.557 | 2,5% |
| AFP Cuprum S.A. | 76.240.079-0 | 4.135.819.225 | 2,2% |
| AFP Capital S.A. | 98.000.000-1 | 3.993.450.812 | 2,1% |
| Franklin Resources* | Extranjero | 2.502.477.200 | 1,3% |
| AFP Modelo S.A. | 76.762.250-3 | 1.763.609.649 | 0,9% |
| J.P. Morgan Chace & Co.* | Extranjero | 1.570.966.800 | 0,8% |
| Banchile Corredores de Bolsa S.A. | 96.571.220-8 | 1.349.020.850 | 0,7% |
| AFP Planvital S.A. | 98.001.200-K | 1.248.438.107 | 0,7% |
| Allspring Global Investments HLD* | Extranjero | 1.124.831.200 | 0,6% |
| Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores | 90.249.000-0 | 736.293.074 | 0,4% |
| Santander Corredores de Bolsa Limitada | 96.683.200-2 | 706.930.518 | 0,4% |
| Schroders plc* | Extranjero | 697.199.200 | 0,4% |
| Vanguard Group* | Extranjero | 675.406.400 | 0,4% |
| B.C.I. Corredor de Bolsa S.A. | 96.519.800-8 | 655.887.438 | 0,3% |
| INCA Investments, LLC* | Extranjero | 612.492.800 | 0,3% |
| BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa | 84.177.300-4 | 564.225.287 | 0,3% |
| Banchile Administradora General de Fondos S.A. | 96.767.630-6 | 521.079.329 | 0,3% |
| Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa | 80.537.000-9 | 497.449.394 | 0,3% |
| Millennium Management, LLC* | Extranjero | 433.596.800 | 0,2% |
| BCI Administración de Cartera | 96.530.900-4 | 409.614.212 | 0,2% |
| BlackRock* | Extranjero | 376.137.200 | 0,2% |
| Fondo Mutuo Santander | 96.667.040-1 | 363.906.991 | 0,2% |
| Standard Life Aberdeen * | Extranjero | 344.518.000 | 0,2% |
| BICE Inversiones Corredores de Bolsa S.A. | 79.532.990-0 | 333.131.271 | 0,2% |
| AFC Chile III Fondo de Cesantía CIC | 77.601.648-9 | 327.370.277 | 0,2% |
| AFC Chile III Fondo de Cesantía FCS | 77.601.648-9 | 327.370.277 | 0,2% |
| AFP Uno S.A. | 76.960.424-3 | 315.477.644 | 0,2% |

*Accionistas a través de BNY Mellon, a través de ADR en la Bolsa de Nueva York.

10.959
accionistas en 2024

Porcentajes de participación

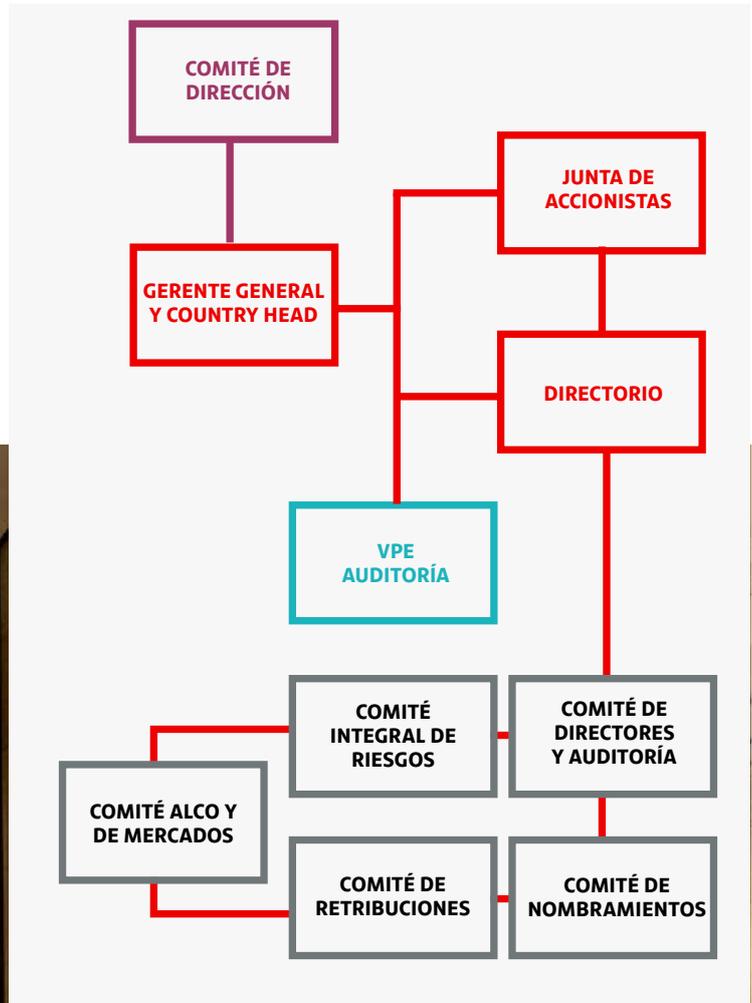


Estructura de gobierno

[GRI 2-9]

El gobierno corporativo de Banco Santander se estructura en tres niveles acompañados de comités de apoyo:

- **Directorio, el máximo órgano de gobierno**
- **Alta administración, encabezada por el gerente general**
- **Junta de accionistas**



Directorio

[NCG 461/519 3.7.iii, GRI 2-10]

El Directorio de Banco Santander Chile es su máximo órgano de gobierno bajo la junta de accionistas. Representa los intereses de los accionistas y vela por el buen funcionamiento de la entidad en sus vínculos con los diversos grupos con que se relaciona.

Integrantes

Está compuesto por 11 miembros, nueve directores titulares y dos suplentes, según consta en la reforma a los estatutos sociales del banco, acordada en la 22ª junta extraordinaria de accionistas, celebrada el 9 de enero de 2017. Ningún miembro tiene un cargo a nivel ejecutivo en la compañía. Los directores suplentes son miembros activos y participan en todas las sesiones, con derecho a voz, y con derecho a voto en caso de que algún miembro titular se ausente. Pueden también integrar comités.

Los miembros del Directorio se eligen por un período de tres años, de acuerdo con lo establecido por la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, la Ley General de Bancos de Chile y otras normativas aplicables. La elección también se acoge a las directrices de Grupo Santander, detalladas en su Política de Selección, Evaluación de Idoneidad y Nombramiento de Directores.

La votación es secreta y remota, con la publicación inmediata de los resultados al finalizar la sesión.

Los candidatos a directores independientes deben ser propuestos por accionistas que posean al menos un 1% de las acciones de la sociedad, con un mínimo de diez días de anticipación a la junta de accionistas programada para la elección. Santander Chile no tiene una cuota predefinida para directores independientes.

La designación y selección de los miembros debe fomentar la diversidad en el Directorio. Esto implica considerar la experiencia internacional, el género, país de origen, edad, etnia, nacionalidad, cultura y conocimientos, evitando sesgos.



Funciones

[NCG 461/519 3.7.iii, GRI 2-10]

- Aprobar las políticas, orientaciones estratégicas generales, valores corporativos, líneas de responsabilidad y los canales de reporte, así como supervisar su aplicación.
- Aprobar los estados financieros del banco y sus filiales, presentándolos a la junta de accionistas.
- Citar a junta de accionistas, sea ordinaria o extraordinaria, elaborando previamente la agenda de temas y las propuestas de acuerdos. La agenda comprende todas aquellas materias que la Ley o los estatutos del banco sometan a la decisión de la junta de accionistas.
- Vigilar, controlar y evaluar de manera periódica la eficacia del sistema de gobierno corporativo, gobierno interno y de políticas de cumplimiento. Además, vela por el establecimiento de canales de carácter reservado para denunciar comportamientos que contravengan valores corporativos.
- Aprobar las operaciones que se implementan con sociedades relacionadas.
- Evaluar su propio desempeño, el del gerente general y de la alta administración, velando por el cumplimiento de las políticas y normas que establecen la Ley y los estatutos del banco, incluidas las de conflictos de interés.
- Aprobar tanto la materialidad como los contenidos del informe integrado.
- Supervisar los impactos ASG del banco en el entorno y los impactos de este en el banco, delegando su manejo en los ejecutivos de la compañía.
- Aprobar y actualizar las estrategias de desarrollo sostenible y los procesos de debida diligencia.
- Las demás que hayan sido delegadas por la normativa vigente, los lineamientos de Grupo Santander o por disposición del mismo Directorio en concordancia con la normativa aplicable.

Funcionamiento

[NCG 461/519 3.7.iii, GRI 2-10]

Sesiona mensualmente.

La minuta de materias para tratar y los antecedentes relacionados deben estar disponibles para los directores al menos cinco días antes de la sesión correspondiente. Una vez celebrada, se levanta un acta donde registran los asuntos tratados y los acuerdos pactados, que también debe estar disponible cinco días antes de la siguiente sesión.

Al finalizar cada año, se establece la agenda de temas y el cronograma de actividades para el año siguiente. Todas estas gestiones se llevan a cabo mediante la herramienta tecnológica Atlas, administrada por Grupo Santander.



- Reuniones realizadas en 2024: 14
- Número mínimo de reuniones ordinarias anuales: 12
- Porcentaje promedio de asistencia efectiva en 2024: 94%
- Porcentaje mínimo de asistencia requerida: 75%
- Tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las reuniones: 3 horas

Las distintas áreas de la organización comunican las preocupaciones críticas al Directorio a través de sus comités de apoyo.

Composición del Directorio

[NCG 461/519 3.2.i, 3.2.xiii]

Los actuales miembros fueron reelegidos en la 42° junta ordinaria de accionistas, celebrada el 19 de abril de 2023. Los cargos de presidente y los dos vicepresidentes fueron designados en la sesión ordinaria N° 560 del Directorio, celebrada el 25 de abril de 2023. Ningún miembro del directorio pertenece a más de cuatro directorios en otras sociedades anónimas abiertas.



Claudio Melandri Hinojosa

→ **Presidente**

Director titular

Contador auditor e ingeniero comercial

Chileno, RUT 9.250.706-8

Antigüedad: 7 años



Rodrigo Vergara Montes

→ **Primer vicepresidente**

Director titular independiente

Economista

Chileno, RUT 7.980.977-2

Antigüedad: 6 años



Orlando Poblete Iturrate

→ **Segundo vicepresidente**

Director titular independiente

Abogado

Chileno, RUT 6.949.187-1

Antigüedad: 10 años



Lucía Santa Cruz Sutil

→ **Directora titular**

Historiadora

Chilena, RUT 7.117.816-1

Antigüedad: 21 años



María Olivia Recart Herrera

→ **Directora titular**

independiente

Ingeniera comercial

Chilena, RUT 9.568.435-1

Antigüedad: 2 años



Félix de Vicente Mingo
→ *Director titular independiente*
Ingeniero comercial
Chileno, RUT 9.359.341-3
Antigüedad: 6 años



Ana Dorrego de Carlos
→ *Directora titular*
Licenciada en Administración de Empresas
Española, DNI 06564205M
Antigüedad: 9 años



Blanca Bustamante Bravo
→ *Directora titular independiente*
Ingeniera comercial
Chilena, RUT 9.218.218-5
Antigüedad: 9 años



Rodrigo Echenique Gordillo
→ *Director titular*
Licenciado en Derecho
Español, DNI 01616234R
Antigüedad: 6 años



Juan Pedro Santa María Pérez
→ *Director suplente independiente*
Abogado
Chileno, RUT 5.059.188-3
Antigüedad: 12 años



Alfonso Gómez Morales
→ *Director suplente independiente*
Ingeniero civil
Chileno, RUT 5.478.723-5
Antigüedad: 6 años

Directores independientes [GRI 2-11]

Según el artículo 50 Bis de la Ley 18.046 chilena, son directores independientes aquellos miembros que no tienen vínculos o relaciones con el accionista controlador.

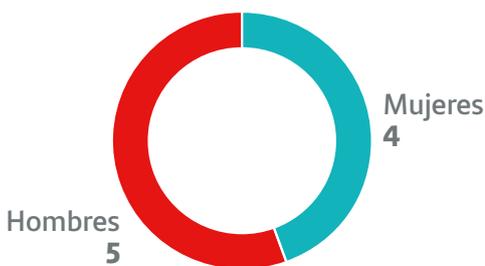
En tanto, el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) detalla nueve condiciones de independencia. Nueve miembros del Directorio de Santander Chile cumplen con el 100% de estas condiciones.²

| Director | Independiente | Otros mandatos en empresas cotizadas por Bolsa |
|------------------------------|---------------|---|
| Claudio Melandri Hinojosa | | Ninguno |
| Orlando Poblete Iturrate | x | Ninguno |
| Rodrigo Vergara Montes | x | Director en: Besalco S.A. |
| María Olivia Recart Herrera | x | Directora en: Esva S.A. Essbio S.A. Aclara Resources INC. Lundin Mining Corp. |
| Félix de Vicente Mingo | x | Director en: TTM Chile S.A |
| Blanca Bustamante Bravo | x | Directora en: Viña Concha y Toro S.A. |
| Ana Dorrego de Carlos | | Directora en: Santander Securities Services, S.A. |
| Rodrigo Echenique Gordillo | | Director en: Inditex S.A. |
| Lucía Santa Cruz Sutil | | Ninguno |
| Alfonso Gómez | x | Ninguno |
| Juan Pedro Santa María Pérez | x | Ninguno |

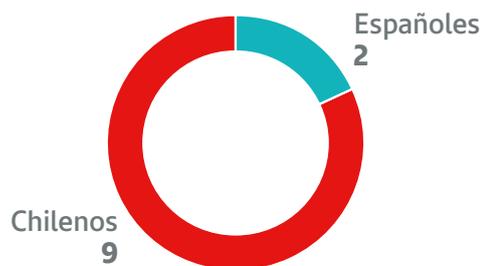
DIVERSIDAD DEL DIRECTORIO

[NCG 461/519 3.2.xiii]

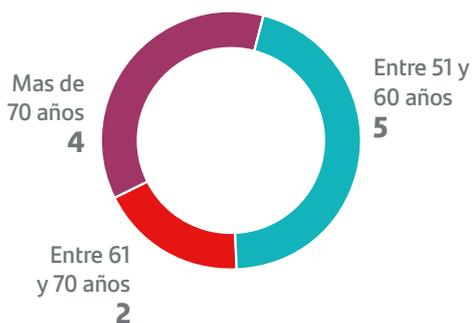
Directores por género



Directores por nacionalidad



Directores por rango de edad



Directores por antigüedad



No hay directores con discapacidad.

* En el caso de diversidad de género en el Directorio, en el gráfico se consideraron solo los nueve directores titulares para responder a estándares internacionales. Incluyendo a los dos directores suplentes, la caracterización por género es de siete hombres y cuatro mujeres.

² Entre las cuales están no haber sido empleado como ejecutivo en el último año; no tener familiares empleados actuales o en los últimos tres años; no tener vínculos con consultoras, proveedores ni entidades sin fines de lucro que reciban contribuciones significativas de la compañía; no haber sido socio o empleado de empresas auditoras que presten servicios a la compañía y no tener conflictos de interés que el propio órgano de gobierno defina como tales.

Habilidades y conocimientos del Directorio

[NCG 461/519 3.2.iv, GRI 2-17]

Competencias en sostenibilidad

A: Ambiental S: Social G: Gobernanza

CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA

A - S - G

Es contador auditor e ingeniero comercial de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Además, tiene un MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Posee más de 30 años de trayectoria en la industria financiera. Inició su carrera en el Banco Concepción y en 1990 ingresó a Grupo Santander, donde ha ejercido distintos cargos de responsabilidad, entre ellos, gerente Regional, gerente de la Red de Sucursales, gerente de Recursos Humanos y gerente de la Banca Comercial. Fue gerente general de Banco Santander Chile desde enero de 2010 hasta marzo de 2018 y Country Head hasta julio de 2022. También fue vicepresidente ejecutivo de Banco Santander en Venezuela por tres años, teniendo a su cargo la formación del área comercial de la entidad en ese país.

RODRIGO VERGARA MONTES

A - - G

Estudió Economía en la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente es investigador del Centro de Estudios Públicos (CEP) e investigador asociado de la Escuela de Gobierno de la Universidad de Harvard (Kennedy School). Es autor de numerosos artículos publicados en revistas profesionales especializadas y ha editado varios libros. Además, es profesor de Economía en la Universidad Católica de Chile y consultor económico y miembro de la junta directiva de distintas compañías. Entró a trabajar al Banco Central de Chile en 1985, luego estuvo en el CEP y en la Universidad Católica de Chile. En 2009 ingresó al Consejo del Banco Central de Chile, asumiendo como presidente entre 2011 y 2016. Ha sido asesor económico de bancos centrales y gobiernos de distintos países, así como consultor externo del Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo y las Naciones Unidas.

ORLANDO POBLETE ITURRATE

- - G

Es abogado de la Universidad de Chile y posee el grado de Magíster en Derecho de la misma institución. Además, es graduado del Programa de Alta Dirección de Empresas PADE del ESE Business School de la Universidad de los Andes. Desde 1991 hasta 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 su rector hasta 2014. 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. Con anterioridad, entre 1979 y 1991, se desempeñó como profesor de Derecho Procesal de la Universidad de Chile.

MARÍA OLIVIA RECARTE

A - S - G

Es ingeniera comercial con mención en Economía de la Universidad de Concepción y Master of Arts en Economía de Georgetown. Cuenta con más de 25 años de experiencia en políticas públicas, I+D, alta dirección de empresas y organizaciones sin fines de lucro. Estuvo 16 años en Fundación Chile y luego se desempeñó como subsecretaria en el Ministerio de Hacienda (2006-2010). A fines de 2010 asumió como vicepresidenta de Asuntos Corporativos para la Región de las Américas de la minera australiana BHP y, entre 2019 y 2023, fue rectora nacional de la Universidad Santo Tomás (UST). Es presidenta del directorio de Comunidad Mujer, directora de Esval, Essbio, Lundin Mining y Aclara.

FÉLIX DE VICENTE MINGO

A - S - G

Es ingeniero comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile. Entre 2013 y 2014 fue ministro de Economía, Fomento y Turismo. Anteriormente se desempeñó como director de Promoción de Exportaciones (ProChile), entidad dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores. Su carrera incluye roles como presidente y socio en empresas en Chile y el extranjero. Ha recibido distinciones como Hombre Público del Año de la Industria del Vino (2011), Personaje Destacado por la Industria del Salmón (2012), Miembro del Círculo de Honor de la Universidad de Chile (2013), Hombre del Año de la Asociación de Empresas de Software (2013) y Personaje Público de Empresas Consultoras de Ingeniería (2013). En 1999 fue nominado y Empresario del Año, en la categoría Joven de la Universidad del Desarrollo.

ANA DORREGO DE CARLOS

A - -

Es licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Pontificia de Comillas ICAI – ICAD y posee un MBA Internacional por la Universidad de Deusto-Bilbao, España, y Adolfo Ibáñez, Miami-Chile. En 2000 ingresó al Grupo Santander, donde ha desempeñado diversas funciones, principalmente en las áreas de Planificación Financiera y Desarrollo Corporativo, coordinando los procesos de M&A, de planificación y el seguimiento de las diferentes unidades y proyectos. Fue directora de Desarrollo de Negocio Electrónico en Santander y tiene experiencia como gestora de relación con clientes corporativos y como directora comercial de la banca transaccional en Bankinter. Actualmente también es directora de Caceis.

Competencias en sostenibilidad:

A: Ambiental **S:** Social **G:** Gobernanza

BLANCA BUSTAMANTE BRAVO

A - S - G

Ingeniera comercial con mención en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Tiene una amplia trayectoria ejecutiva, principalmente en Viña Concha y Toro, a la que ingresó en 1998, desempeñándose en diversas áreas con énfasis en análisis financiero, relaciones con inversionistas e institucionales, comunicación estratégica y materias ASG. Desde 2013 a la fecha es miembro del Consejo Directivo del Centro de Investigación e Innovación de Concha y Toro. En abril de 2023 dejó la carrera ejecutiva en esa empresa y asumió como su directora.

RODRIGO ECHENIQUE GORDILLO

A - S - G

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y abogado del Estado. Es presidente de Fundación Banco Santander y consejero no ejecutivo de Inditex. Tiene una vasta experiencia en banca internacional, habiendo desempeñado cargos de consejero delegado y vicepresidente en Banco Santander. También ha sido presidente de Santander España y de Banco Popular. Adicionalmente, ha tenido múltiples responsabilidades como presidente y miembro de directorios en diversas empresas industriales y financieras.

LUCÍA SANTA CRUZ SUTIL

A - S - G

Bachelor of Arts en Historia de King's College, Universidad de Londres, y Master of Philosophy en Historia de la Universidad de Oxford. Fue propulsora de historia europea moderna en la Pontificia Universidad Católica y Decana de Artes Liberales en la Universidad Adolfo Ibáñez. Es miembro de número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile. Participó en la junta directiva de la Universidad Adolfo Ibáñez y fue directora de la Compañía de Seguros Generales y de Vida en la Chilena Consolidada y del Consejo Asesor de Nestlé Chile. Además, perteneció al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros.

JUAN PEDRO SANTA MARÍA PÉREZ

A - -

Es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Ha sido director jurídico corporativo del Grupo Santander en Chile y fiscal del Banco Santander Chile, del Banco O'Higgins y del 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 de Ética y Buenas Prácticas de la Cámara de Comercio de Santiago.

ALFONSO GÓMEZ MORALES

A - - G

Ingeniero civil de la Universidad Católica de Chile, Master of Design y Ph. D. del Royal College of Art de Londres. Ha sido director y consejero de empresas e instituciones incluidos el Consejo Nacional de Innovación, el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, la Fundación País Digital, Sonda, Derco, Puerto de Valparaíso, Corporación 3xi, Conecta Logística y Boma Chile. Inició su carrera como académico en el Departamento de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Católica de Chile. Fue el primer presidente ejecutivo del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, decano de la Facultad de Ingeniería y Ciencias y, posteriormente, de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez. Es socio fundador de empresas como Apple Chile, Unlimited y Virtualia, la primera red social desarrollada en América Latina.

05

directores con experiencia ejecutiva en la industria³.



³ Claudio Melandri Hinojosa, Rodrigo Vergara Montes, Ana Dorrego de Carlos, Blanca Bustamante Bravo, Rodrigo Echenique Gordillo.



Inducción y capacitación

[NCG 461/519 3.2.v]

Para los nuevos directores, Santander Chile dispone de un programa de inducción centrado en la provisión de información concerniente al cargo. El contenido incluye detalles de las principales normativas aplicables, estatutos del banco, el Reglamento Interno del Directorio⁴ y entrevistas con cada uno de los vicepresidentes ejecutivos, para que puedan describirles la estructura de su unidad y sus principales responsabilidades.

También se imparten capacitaciones y charlas para los directores de acuerdo con las necesidades detectadas en el proceso de autoevaluación anual, incluyendo materias relativas a la gestión de riesgo. En 2024 los temas cubiertos por las capacitaciones fueron: usos de la IA en Santander y regenerativa, Plan de transición, riesgos y oportunidades del cambio climático para el sector financiero, Doble Materialidad bajo estándar CSRD y el rol del Directorio, escenario macro, político y del Grupo, Ley Karin y NeoBancos.

Evaluaciones de desempeño

[NCG 461/519 3.2.ix, GRI 2-18]

El Directorio se somete anualmente a un proceso de autoevaluación en conformidad con las normativas de la autoridad bancaria chilena y las directrices de Grupo Santander. La evaluación se materializa mediante entrevistas y cuestionarios que abordan aspectos como la idoneidad de los miembros, sus habilidades en distintas áreas (riesgos, capital y sostenibilidad, entre otras), la composición y funcionamiento de los comités y el desempeño del presidente. Los resultados son informados al Directorio en un documento que incluye tanto las fortalezas identificadas como las áreas en las que es posible mejorar. En caso de ser necesario, se diseñan planes de acción para abordar las brechas. Al menos cada tres años, este proceso se lleva a cabo por un tercero independiente. Durante los períodos intermedios, la responsabilidad del análisis recae en la gerencia de Planificación Estratégica.

En 2024 el proceso de evaluación estuvo a cargo de Amrop Chile, empresa externa que fue seleccionada por el Directorio de una terna que le presentó la gerencia de Gobierno Interno.

⁴Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/archivos/reglamento-del-directorio-de-banco-santander-chile-2020>

Remuneraciones del Directorio

[NCG 461/519 3.2.i, 3.3.iii, GRI 2-19]

Santander Chile cuenta con una Política de Remuneraciones del Directorio. En la junta ordinaria de accionistas del 17 de abril de 2024 se acordó un honorario mensual de UF 250 para cada director del banco, de UF 500 para el presidente y de UF 375 para los vicepresidentes.

Con relación a los honorarios por integrar comités, se resolvió lo siguiente:

1. El honorario de los directores que integren uno o más comités (excluido el comité de directores y auditoría y el comité integral de riesgos) será de UF 30 por cada sesión a la que asistan y de UF 60 para el presidente de cada comité. Para todos ellos, el tope del honorario será de una sesión mensual.
2. El honorario de los directores miembros del comité integral de riesgos, cuya frecuencia es de dos sesiones mensuales, será de UF 15 por cada sesión a la que asistan y de UF 30 para el presidente. Para todos ellos, el tope del honorario será de dos sesiones mensuales.
3. En cumplimiento del artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas⁵, los integrantes del comité de directores y auditoría recibirán UF 115 por asistencia a cada sesión, mientras que su presidente percibirá UF 230, con tope de una sesión mensual para todos ellos.

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

| Director | Dieta Fija Total (CLP) | | Dieta por Directorio (CLP) | | Dieta por comités (CLP) | |
|-------------------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Claudio Melandri Hinojosa | 215.984.844 | 225.237.930 | 215.984.844 | 225.237.930 | - | - |
| Rodrigo Vergara Montes | 247.370.020 | 256.833.904 | 161.988.634 | 168.928.449 | 85.381.386 | 87.905.455 |
| Orlando Poblete Iturrate | 266.780.860 | 278.224.810 | 161.988.634 | 168.928.449 | 104.792.226 | 109.296.361 |
| Lucía Santa Cruz Sutil | 121.560.305 | 134.009.494 | 107.992.423 | 112.618.967 | 13.567.882 | 21.390.527 |
| María Olivia Recart Herrera | 94.997.585 | 136.273.452 | 81.413.313 | 112.618.967 | 13.584.272 | 23.654.485 |
| Félix de Vicente Mingo | 179.315.766 | 188.642.301 | 107.992.423 | 112.618.967 | 71.323.343 | 76.023.334 |
| Ana Dorrego de Carlos | - | - | - | - | - | - |
| Blanca Bustamante Bravo | 136.708.777 | 142.581.901 | 107.992.423 | 112.618.967 | 28.716.354 | 29.962.934 |
| Rodrigo Echenique Gordillo | 107.992.423 | 112.618.967 | 107.992.423 | 112.618.967 | - | - |
| Juan Pedro Santa María Pérez | 139.982.532 | 163.875.778 | 107.992.423 | 112.618.967 | 31.990.109 | 51.256.811 |
| Alfonso Gómez Morales | 153.426.693 | 159.968.408 | 107.992.423 | 112.618.967 | 45.434.270 | 47.349.441 |

⁵ Dispone que los miembros del Comité de Directores deben obtener una remuneración adicional no menor a un tercio del honorario al que tienen derecho como directores titulares.

Comités integrados por directores

[NCG 461/519 3.2.vi, 3.3.i, 3.3.ii, 3.3.iv, 3.3.vi, 3.3.vii]

Cinco comités apoyan la gestión del Directorio, los que son constituidos y modificados por esta misma entidad según las necesidades del banco. Los comités reportan su actividad al Directorio periódicamente mediante reuniones y esquemas de subrogación, estatutos, actas formales e instancias de seguimiento.

COMITÉ DE DIRECTORES Y AUDITORÍA

Presidente: Orlando Poblete

Miembros: Félix de Vicente, Rodrigo Vergara y Juan Pedro Santa María (secretario).

Frecuencia: Mensual

Periodicidad de reporte al Directorio: Mensual

Funciones: Supervisar el proceso de generación de los estados financieros de la institución y 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; reportar todo lo relacionado con el canal de denuncias, y demás funciones que se le han encomendado, ya sea por requerimientos normativos o disposición del Directorio.

Actividades en 2024:

Nombramiento del nuevo director de Auditoría Interna; reuniones mensuales con el área de Cumplimiento para recibir el informe de gestión del canal de denuncias y el reporte de la normativa Volker y, dos veces al año, para tratar temas relativos a conflictos de interés y el reporte normativo que afecta al banco y sus filiales; reuniones mensuales con el área de Auditoría Interna para revisar el plan de auditoría, con asistencia del vicepresidente ejecutivo de Intervención y Control de Gestión y la gerente de Auditoría Interna; reuniones trimestrales con la gerencia del Dato para recibir los reportes normativos y los controles de márgenes por gestión; reuniones con la empresa de auditoría externa, PwC, para revisar el reporte de sus informes.



ALCO Y MERCADOS (asset liabilities committee)

Presidente: Rodrigo Vergara

Miembros: Claudio Melandri, María Olivia Recart, Félix de Vicente y Alfonso Gómez.

Frecuencia: Mensual

Periodicidad de reporte al Directorio: Mensual

Funciones: Tomar conocimiento y aprobar, según sea el caso, los riesgos y posiciones tomadas y gestionadas por el área de gestión financiera del banco y sus filiales en Chile.

A su vez, en este comité se exponen y analizan los principales factores económicos y de riesgos que impactan directamente en el resultado de las carteras de negociación.

Actividades en 2024:

Aprobación del plan financiero y de capital, ejercicios de autoevaluación de patrimonio efectivo (IAPE) y liquidez (ILAAP); aprobación y seguimiento de límites normativos; seguimiento del escenario macroeconómico; seguimiento de estrategias y cumplimientos presupuestarios; resultados de auditorías internas y revisiones de CMF en materias de liquidez; riesgos financieros y de capital; impactos normativos referentes a BIS III y liquidez (carga contracíclico, securitizaciones retenidas, pilar 2, entre otros). También se realiza seguimiento del negocio de Global Markets.

COMITÉ INTEGRAL DE RIESGOS

Presidente: Alfonso Gómez

Miembros: Félix de Vicente, María Olivia Recart, Blanca Bustamante, Juan Pedro Santa María y Lucía Santa Cruz (Claudio Melandri sale en 2023).

Frecuencia: Quincenal

Periodicidad de reporte al Directorio: Trimestral

Funciones: Proponer el marco de riesgos y políticas generales para la definición del apetito de riesgo del banco y supervisar la correcta identificación, medición y control de todos los riesgos de la empresa, incluyendo aquellos relacionados con la seguridad de información y ciberseguridad.

Actividades en 2024:

Monitoreo del perfil de riesgos de Santander Chile (RPA) y de los nueve riesgos contenidos en el marco corporativo de riesgos; seguimiento del estatus mensual de apetito de riesgo y revisión de la propuesta de límites RAS 2024; monitoreo del grado de implementación de las recomendaciones de los reguladores y de auditoría interna; actividades de profundización en temas ligados a riesgo de crédito (monitoreo de distintos sectores económicos, de la exposición de Banco Santander a estos y del desempeño de crédito de sus segmentos de negocio), en tópicos de riesgos no financieros (ciberseguridad y fraudes, entre otros) y de riesgo de crimen financiero (monitoreo de avance de las iniciativas locales y corporativas en curso). Además, revisión de la documentación (modelos y políticas) previo paso a Directorio y seguimiento del mapa de riesgo de filiales.

[NCG 461/519 3.2.iii, 3.2.viii]

La contratación de asesorías por parte del Directorio está sujeta a los protocolos para la contratación de todo proveedor. Durante 2024, no hubo gastos por asesorías por parte del máximo órgano de gobierno.

En 2024, no hubo visitas de los directores a terreno.

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS

Presidenta: Blanca Bustamante

Miembros: Claudio Melandri y Rodrigo Vergara.

Frecuencia: Trimestral

Periodicidad de reporte al Directorio: Anual

Funciones: Revisar y aplicar las políticas y procesos de nombramiento de los cargos definidos como puestos claves y de los demás miembros de la organización, lo que incluye planes de sucesión, políticas de nombramiento, selección, formación, idoneidad, conocimiento, desarrollo, identificación de candidatos que cumplan con perfiles requeridos para reemplazar cargos claves, ingreso y desvinculación de funcionarios, y demás tareas que le encomiende el Directorio.

Actividades en 2024: Nombramiento de nuevos vicepresidentes que asumieron en 2024; revisión y aprobación de políticas de recursos humanos y revisión y aprobación de los planes de sucesión.

COMITÉ DE RETRIBUCIONES

[NCG 461/519 3.6.xi, GRI 2-20]

Presidente: Alfonso Gómez

Miembros: Orlando Poblete y Claudio Melandri.

Frecuencia: Trimestral

Periodicidad de reporte al Directorio: Anual

Funciones: Revisar y aplicar las políticas y procesos vinculados a las remuneraciones y evaluaciones de los cargos definidos como claves; revisar y aprobar políticas, procedimientos y demás normativa interna referente a remuneraciones y evaluaciones de los funcionarios del banco en general, para su implementación por parte de la administración.

Actividades en 2024:

Definición de retribuciones fijas y variables de nuevos vicepresidentes y cargos claves que asumieron en 2024; revisión y aprobación de políticas de recursos humanos; revisión de principales evaluaciones internas; fijación de objetivos; negociación colectiva; cambios normativos en materias laborales.



Participación de directores en el Comité de Banca Responsable y Sostenibilidad

[NCG 461/519 3.2.vi, 3.2.vii]

En 2024 tres miembros del Directorio asistieron al comité de banca responsable y sostenibilidad, integrado también por ejecutivos de la alta dirección, que define las estrategias en estas materias, incluidos los planes de trabajo relacionados con el cambio climático. Los directores participantes en 2024 fueron Orlando Poblete, Blanca Bustamante y Félix de Vicente.

Administración

[NCG 461/519 3.6.x]

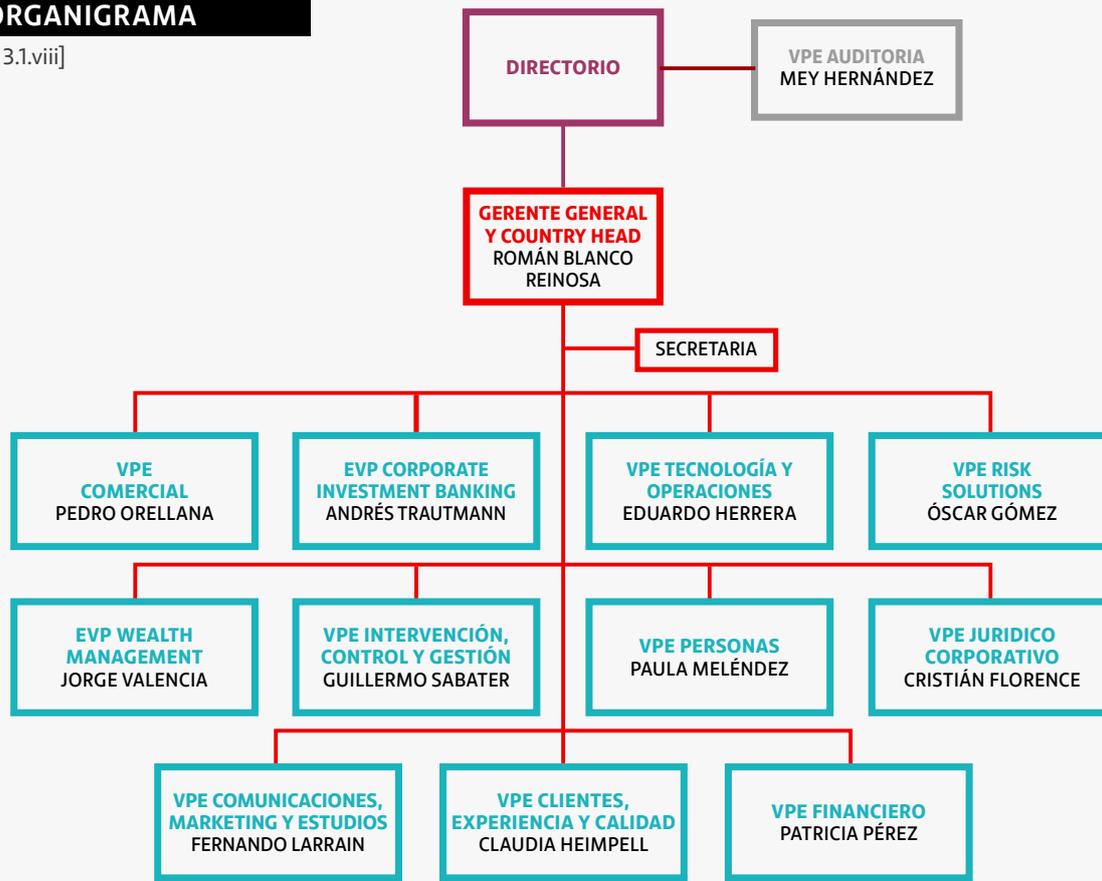
La administración ejecutiva de Santander Chile se compone de un gerente general, que además es Country Head, y sus reportes directos, que poseen los cargos de vicepresidente ejecutivo y responsable de oficina. Por su parte, la vicepresidencia de Auditoría Interna reporta directamente al Directorio.

Para todos estos cargos y ciertas posiciones clave existen procesos de selección y planes de sucesión. Estos últimos se ajustan a la Política de Sucesión del banco.

| PRINCIPALES EJECUTIVOS | | | | |
|----------------------------|--|--|--------------|---------------------------------|
| Nombre del ejecutivo | Cargo | Profesión | RUT | Fecha en la que asumió el cargo |
| Román Blanco Reinosca | Gerente general y Country Head | Ingeniero civil | 27.989.554-1 | 01/08/2022 |
| Cristián Florence Kauer | Vicepresidente ejecutivo jurídico corporativo | Abogado | 9.570.797-1 | 01/09/2012 |
| Óscar Gómez Llorente | Executive Vicepresident Risk Solutions | Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales | 27.147.239-0 | 01/10/2023 |
| Claudia Heimpell Novella | Vicepresidenta ejecutiva de Clientes, Experiencia y Calidad | Ingeniera comercial | 12.465.941-8 | 01/11/2022 |
| Mey Hernández Chiang | Vicepresidenta ejecutiva de Auditoría Interna | Licenciada en Administración y Dirección de Empresas | 27.266.035-2 | 01/10/2023 |
| Eduardo Herrera Barros | Vicepresidente ejecutivo de Tecnología y Operaciones | Ingeniero Civil Industrial | 8.455.707-2 | 01/07/2024 |
| Fernando Larraín Aninat | Vicepresidente ejecutivo de Comunicaciones, Marketing y Estudios | Economista | 10.621.328-3 | 01/06/2023 |
| Paula Meléndez Cubillos | Vicepresidenta ejecutiva de Personas | Ingeniera en Información y Control de Gestión | 12.474.073-8 | 01/07/2023 |
| Pedro Orellana Piñeiro | Vicepresidente ejecutivo de Banca Comercial | Ingeniero civil industrial | 10.349.717-5 | 01/05/2021 |
| Patricia Pérez Pallacán | Vicepresidenta ejecutivo financiero | Ingeniera en Información y Control de Gestión | 13.988.126-5 | 01/11/2024 |
| Guillermo Sabater Maroto | Vicepresidente ejecutivo de Intervención y Control de Gestión | Economía y Administración de Negocios | 22.194.273-6 | 01/06/2015 |
| Andrés Trautmann Buc | Executive Vicepresident Corporate & Investment Banking | Ingeniero comercial | 10.969.304-9 | 01/05/2021 |
| Jorge Valencia de la Cerda | Executive Vicepresident Wealth Management and Insurance | Economista | 9.762.106-3 | 01/10/2021 |

ORGANIGRAMA

[NCG 461/519 3.1.viii]



Remuneraciones y compensaciones de los altos ejecutivos

[NCG 461/519 3.4.ii, 3.4.iii, 3.4.iv, 3.6.xii]

La política de estudios y retribución define todos los aspectos relacionados con la retribución fija, variable y los beneficios que reciben los colaboradores del banco. En el caso de los altos ejecutivos, se incluyen indicadores de aspectos estratégicos de la operación, como clientes, capital, rentabilidad, riesgos, cumplimiento y los focos de la estrategia ASG. El alcance y aplicación de esta política es estrictamente local y transversal para todos los colaboradores de Santander Chile. Su contenido es objeto de revisión anual. La remuneración agregada de los principales ejecutivos del banco se encuentra disponible en el informe de Pilar III disponible en la web corporativa.⁶

Ningún alto ejecutivo de Santander Chile posee acciones directas o indirectas de la compañía.

Relación con inversionistas

[NCG 461/519 3.7.i]

El área de Relación con Inversionistas de Santander Chile se encarga de mantener debidamente informados a los accionistas e inversores sobre la marcha del banco. Para ello, organiza una nutrida agenda a lo largo del año, con actividades como presentaciones de informes trimestrales, conferencias telefónicas y digitales, mantención del sitio de Investor Relations y conferencias con inversionistas nacionales e internacionales, aparte de la junta de accionistas. A lo anterior se suman diversos canales de comunicación habilitados para asegurar un contacto permanente con los distintos inversionistas y accionistas minoritarios.

Durante 2024 se realizaron casi 1.000 contactos con inversionistas a través de conference calls, conferencias y reuniones.

Los inversionistas mostraron interés por el impacto de la evolución de la economía en nuestros resultados y en conocer más sobre la estrategia del Banco y la expansión de nuestra base de clientes a través de las plataformas digitales.

Por último, en la casilla del departamento de acciones, no se recibieron comentarios de parte de inversionistas.

[NCG 461/519 3.7.iv]

casi **1.000** contactos con inversionistas de todo tipo se realizaron en 2024

25 países cubiertos en forma presencial y remota

100% virtuales han sido las últimas cuatro juntas de accionistas del banco



Previo a la junta de accionistas donde se elegirá un nuevo Directorio, el área de Relación con Inversionistas publica en su sitio web un documento con los nombres de los candidatos y el currículum de cada uno.

⁶ <https://santandercl.gcs-web.com/static-files/e193b23e-eadf-48e6-a7b6-82379b5cc0f>



Román Blanco Reinos
→ *Gerente general y Country Head*

Profesión: Ingeniero civil
RUT: 27.989.554-1
Fecha en la que asumió el cargo: 01/08/2022



Pedro Orellana Piñeiro
→ *Vicepresidente ejecutivo de Banca Comercial*

Ingeniero civil industrial
RUT: 10.349.717-5
Fecha en la que asumió el cargo: 01/05/2021



Patricia Pérez Pallacán
→ *Vicepresidente ejecutivo financiero*
Ingeniero en Información y Control de Gestión

RUT: 13.988.126-5
Fecha en la que asumió el cargo: 01/11/2024



Cristián Florence Kauer
→ *Vicepresidente ejecutivo jurídico corporativo*

Abogado
RUT: 9.570.797-1
Fecha en la que asumió el cargo: 01/09/2012



Eduardo Herrera Barros
→ *Vicepresidente ejecutivo Tecnología y Operaciones*

Ingeniero civil industrial
RUT: 8.455.707-2
Fecha en la que asumió el cargo: 01/07/2024



Claudia Heimpell Novella
→ *Vicepresidenta ejecutiva de Clientes, Experiencia y Calidad*

Ingeniera comercial
RUT: 12.465.941-8
Fecha en la que asumió el cargo: 01/11/2022



Óscar Gómez Llorente
→ *Executive Vicepresident Risk Solutions*

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales
RUT: 27.147.239-0
Fecha en la que asumió el cargo: 01/10/2023



Jorge Valencia de la Cerda

→ *Executive Vicepresident Wealth Management and Insurance*

Economista

RUT: 9.762.106-3

Fecha en la que asumió el cargo:
01/10/2021



Andrés Trautmann Buc

→ *Executive Vicepresident Corporate & Investment Banking*

Ingeniero comercial

RUT: 10.969.304-9

Fecha en la que asumió el cargo:
01/05/2021



Paula Meléndez Cubillos

→ *Vicepresidenta ejecutiva de Personas*

Ingeniera en Información y Control de Gestión

RUT: 12.474.073-8

Fecha en la que asumió el cargo:
01/07/2023



Fernando Larraín Aninat

→ *Vicepresidente ejecutivo de Comunicaciones, Marketing y Estudios*

Economista

RUT: 10.621.328-3

Fecha en la que asumió el cargo:
01/06/2023



Mey Hernández Chiang

→ *Vicepresidenta ejecutiva de Auditoría Interna*

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

RUT: 27.266.035-2

Fecha en la que asumió el cargo:
01/10/2023



Guillermo Sabater Maroto

→ *Vicepresidente ejecutivo de Intervención y Control de Gestión*

Economía y Administración de Negocios

RUT: 22.194.273-6

Fecha en la que asumió el cargo:
01/06/2015



Ver aquí las biografías los ejecutivos de la Alta Administración.

GESTIÓN DE RIESGOS

[NCG 461/519 3.6.i]

Para Santander Chile la gestión de riesgos constituye el eje central de su actividad. El gobierno corporativo del banco optimiza continuamente su sistema de gestión y control de riesgos, basándose en los principios del Comité de Basilea, una cultura de riesgos integrada, una estructura de gobierno robusta y herramientas avanzadas, con la meta de asegurar una conducta responsable en respuesta a los cambios económicos, las demandas de clientes y las normativas legales. El Directorio asume la responsabilidad última en este ámbito, incluyendo la aprobación del apetito de riesgo, el marco normativo y la promoción de una cultura organizacional acorde.



Modelo y cultura de gestión de riesgos

La gestión y el control de riesgos del banco se basan en los siguientes principios que consideran tanto los requerimientos regulatorios como las mejores prácticas del mercado y que deben ser aplicados en todo momento:

Todos los colaboradores son responsables de la gestión del riesgo:

La gestión del riesgo es responsabilidad de todos. En línea con nuestra fuerte cultura de riesgos, todos los empleados deben tener en cuenta y entender los riesgos que generan sus actividades diarias. Son responsables de la identificación, gestión y comunicación de los riesgos y deben evitar asumir riesgos cuyo impacto se desconozca o exceda el apetito de riesgo.

Involucramiento de la alta dirección:

El equipo de alta dirección debe fomentar, a través de su conducta, sus acciones y sus comunicaciones, una gestión y control coherentes del riesgo.

Independencia de las funciones de gestión y control de riesgos:

Las funciones de control de riesgos deberán llevar a cabo sus actividades de forma independiente de las funciones responsables de la gestión de riesgos. Las funciones de control de riesgos deberán tener acceso directo a los órganos de gobierno que tengan la responsabilidad de la gestión de riesgos.

Enfoque integral de la gestión y el control de riesgos:

La gestión y el control de riesgos deben realizarse de forma exhaustiva en todos los negocios y para todos los tipos de riesgos, incluyendo cualquier impacto que pueda derivarse.

Adecuada gestión de la información:

La gestión y el control de riesgos deben basarse en información de gestión oportuna, exacta y suficientemente detallada. Esto permite que los riesgos se identifiquen, evalúen, gestionen y comuniquen al nivel adecuado.

Roles y Responsabilidades en la Gestión y Control de los riesgos

[NCG 461/519 3.6.v]

El banco cuenta con una robusta estructura de gobierno para llevar un control efectivo de su perfil de riesgo, de acuerdo con el apetito definido por el Directorio. Para lo anterior emplea un modelo de “tres líneas de defensa” para su gestión y control.

Primera línea de defensa

Asunción de riesgos: funciones de negocio, apoyo al negocio u otras que asumen riesgos y que tienen la responsabilidad primaria en su gestión. La primera línea de defensa identifica, mide, controla, sigue y reporta los riesgos que origina y aplica las políticas, modelos y procedimientos que regulan la gestión del riesgo.

Segunda línea de defensa

Control y supervisión de riesgos: funciones de control de riesgos que supervisan y cuestionan de manera independiente las actividades de gestión de riesgos realizadas por la primera línea de defensa, debe velar, dentro de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, para que los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito de riesgo definido por la alta dirección y promover en toda la organización una fuerte cultura de riesgo.

Tercera línea de defensa

Aseguramiento del riesgo: auditoría interna es una función permanente e independiente de cualquier otra función o unidad, que tiene como misión proporcionar al Directorio y a la alta dirección aseguramiento independiente sobre la calidad y eficacia de los procesos y sistemas de control interno, de gestión de los riesgos (actuales o emergentes) y de gobierno, contribuyendo así a la protección del valor de la organización, su solvencia y reputación. Para ello, Auditoría Interna evalúa:

- La eficacia y la eficiencia de los procesos y sistemas antes citados;
- El cumplimiento de la normativa aplicable y los requerimientos de los supervisores;
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa;
- Y la integridad patrimonial.

Aunque cada una de las tres líneas de defensa tiene una estructura organizativa separada y gozan de independencia entre ellas, deben colaborar siempre que sea necesario para garantizar la consecución de los objetivos del negocio.



Procesos claves de la gestión y el control de riesgos:

→ Planificación.

La planificación es el proceso por el que se establecen los objetivos del negocio. Debe incluir la formulación de los tipos y niveles de riesgo que el negocio puede y está dispuesto a asumir para el logro de dichos objetivos.

→ Identificación

La identificación de los riesgos es un componente esencial para su gestión y control efectivos. Todos los empleados son responsables de identificar los riesgos de su ámbito de actuación.

→ Evaluación

Una vez identificados, los riesgos deben ser evaluados.

→ Toma de decisiones y ejecución

Las decisiones son necesarias para gestionar el perfil de riesgo del negocio dentro de los límites aprobados en la fase de planificación y para alcanzar los objetivos del negocio. También es necesario tomar decisiones de estrategia para gestionar riesgos materiales y emergentes.

→ Seguimiento del desempeño del plan

El seguimiento periódico del desempeño del negocio y su comparación con los planes aprobados es una actividad esencial en el día a día.

→ Medidas para corregir desviaciones del plan y procesos de información

Si la actividad de seguimiento pone de manifiesto desviaciones, o probables desviaciones, del desempeño, más allá de los rangos o de los niveles de alerta aprobados, deben considerarse medidas de mitigación que permitan devolver el desempeño a niveles aceptables.

Es importante señalar que cada uno de estos procesos clave cuenta con exigentes estándares, los cuales recogen las mejores prácticas internacionales.



Gobierno de riesgos

El gobierno que se aplica en Santander debe promover estructuras de gobierno eficientes que aseguren la participación de todas las funciones relevantes. El gobierno debe también ser compatible con las funciones a nivel local, y con la gestión y supervisión coordinada.

Los principales objetivos del gobierno de riesgos son:

- Posibilitar una toma de decisiones sobre riesgos efectiva y eficiente.
- Supervisar el control de riesgos.
- Comprobar que los riesgos se gestionan conforme al apetito de riesgo definido por el Directorio.

Para lograr estos objetivos, la estructura de gobierno debe separar la gestión y el control de riesgos:

- El gobierno refuerza la responsabilidad que la primera línea de defensa tiene en la toma de decisiones y garantiza que todas las decisiones sobre riesgos cuenten con un proceso formal de aprobación.
- Por lo que respecta a la segunda línea de defensa, el gobierno facilita una visión de conjunto de todos los riesgos, con independencia de quién los gestiona o controla.



Estructura de Gobierno

[NCG 461/519 3.6.v]

La estructura del gobierno de riesgos responde a los requisitos legales y regulatorios.

Particularmente, el gobierno de riesgo del Banco Santander se caracteriza por una estructura de gobierno eficiente que asegura la participación de todas las áreas relevantes, promoviendo una toma de decisiones clara y efectiva, así como claridad en la asunción de responsabilidades.

A continuación, se presenta un breve resumen de las responsabilidades e integrantes de los comités más relevantes dentro del gobierno de riesgo.

Directorio, responsable último de la gestión y el control de riesgos. Entre sus responsabilidades clave se encuentra la aprobación del apetito de riesgo y del marco de riesgo, y la promoción de una sólida cultura de riesgos.

Comité Integral de Riesgos, órgano de soporte del Directorio. Entre otras cosas, asesora al consejo sobre el apetito de riesgo y estrategia general, teniendo en cuenta el entorno financiero y macroeconómico actual y previsible.

Comité Ejecutivo de Riesgos, responsable de la gestión de los riesgos, conforme a las facultades delegadas al mismo. Este comité evalúa operaciones de crédito sobre un determinado importe (operaciones de menor importe son evaluadas por comités inferiores).

Comité de Control de Riesgos, responsable del control de riesgos; determinando si los negocios se gestionan conforme al apetito de riesgo y proporcionando una visión holística de todos los riesgos. Esto incluye la identificación y seguimiento tanto de los riesgos actuales como emergentes y su impacto en el perfil de riesgo.

Comité Global de Cumplimiento, tiene la tarea de supervisar la gestión de los riesgos a los que el Banco se expone, entre estos el Riesgo de cumplimiento normativo, Riesgo de conducta, Riesgo de blanqueo de capital y financiamiento del terrorismo y, Riesgo reputacional.

Comité de Análisis y Resolución (CAR), es el responsable de 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, como también las del Grupo Santander.

Evaluación e identificación de riesgos

[NCG 461/519 3.6.iii]

Santander Chile evalúa al menos una vez al año todos los tipos de riesgo a los que se ve expuesto (incluido los nueve que ha definido como claves), permitiéndole definir el nivel al que está expuesto en cada uno de ellos mediante un proceso sistemático y objetivo.

A su vez, mediante un proceso formal, revisa la evolución de cada uno mediante el análisis de variables cualitativas y cuantitativas. Los resultados se exponen y discuten mensualmente en las instancias de gestión y supervisión más elevadas.

En paralelo, de forma semestral se efectúa el levantamiento de riesgos emergentes, proceso en el que participa gran parte de la organización. En este proceso se levantan los principales riesgos potenciales que podrían poner en riesgo la planificación estratégica (P-XX, plan trienal) bajo una mirada holística que permite jerarquizar dichos riesgos en base a una evaluación de impacto en resultados/capital y probabilidad de ocurrencia. Es importante destacar que este proceso permite identificar nuevas preocupaciones y visibilizarlas a fin de contenerlas.

A continuación, se definen nueve riesgos clave para Santander:

TIPOS DE RIESGOS CLAVES

[NCG 461/519 3.6.ii]

| RIESGOS | DESCRIPCIÓN | MEDIDAS DE MITIGACIÓN |
|---------------------------|---|---|
| RIESGO DE CRÉDITO | <p>Es el riesgo de pérdida financiera por incumplimiento o deterioro de la capacidad crediticia de un cliente o contraparte al que Banco Santander Chile ha financiado o con el que ha asumido una obligación contractual.</p> <p>Es el principal riesgo al que está sujeto la entidad. La exposición al riesgo de crédito es del orden de los 46 billones de pesos chilenos, la cual está mayormente concentrada en la cartera de particulares (principalmente en el producto hipotecario). La tasa de cartera vencida en la actualidad ronda el 3,0% y el costo de crédito se encuentra en la vecindad del 1,25% (bajo norma local).</p> <p>Si bien la probabilidad de ocurrencia de pérdidas asociadas a riesgo de crédito es alta (riesgo inherente alto), dada su naturaleza y a que se vincula con el centro del negocio del banco, las pérdidas asociadas están acotadas en consideración del robusto entorno de control de la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a los clientes, en especial a los que se han visto más afectados por la actual situación económica, caracterizada por un lento crecimiento y altos niveles de desempleo. • Monitoreo permanente y al más alto nivel del desempeño de las carteras retail y de señales de deterioro en segmentos de tratamiento individual. • Continuo control presupuestario de provisiones de cada segmento de negocio. • Uso de herramientas automatizadas para el seguimiento, amplia reportería y monitoreo cercano de casos de impacto relevante. • Ajustes a las políticas de crédito llevadas a cabo por equipos especialistas (Portfolio Manager), con pleno conocimiento de los equipos comerciales y de cobranza. |
| RIESGO DE MERCADO | <p>Es el riesgo derivado de cambios en los factores del mercado (como tasas de interés, tipos de cambio e inflación, entre otros) y su potencial impacto en los resultados o el capital.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Permanente monitoreo de los principales riesgos a los que está expuesta la cartera de negociación mediante métricas con frecuencia de cálculo diario, como lo es VaR y SVaR. • Se cuenta con sistemas world-class (Murex) para la medición, control y gestión del riesgo. • A su vez, se cuenta con un gobierno y documentación robusta que apoya la toma de decisiones; así como también una correcta independencia de funciones entre las 1LoD y 2LoD, con el objetivo de cuantificar, gestionar y reducir al mínimo las pérdidas potenciales. |
| RIESGO DE LIQUIDEZ | <p>Es el riesgo de no disponer de los recursos financieros líquidos necesarios para cumplir con las obligaciones contraídas al momento de su vencimiento o solo poder obtenerlas a un alto costo. Los ratios estándares de este riesgo son LCR y NSFR, que en sus versiones locales cuentan actualmente con límites normativos de 100% y 80% respectivamente. Este último límite se encuentra en "pase in", lo que implica que para 2025 el límite se incremente a 90% y a 100% en 2026. Banco Santander Chile cumple con holgura dichos umbrales, en consideración de que al mismo tiempo debe cumplir con estándares europeos, los cuales son más conservadores. En cuanto a su probabilidad, se entiende en un nivel medio-alto (riesgo inherente) en consideración de que sus fuentes de origen también son diversas y, en ocasiones, están fuera del control de la entidad. No obstante, el robusto entorno de control y su permanente monitoreo hace que el nivel de pérdidas potenciales esté altamente contenido.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Diversificación de fuentes de financiamiento en distintos mercados internacionales para asegurar niveles de tasas de interés competitivos y poder seguir apoyando a los clientes. • Monitoreo permanente de indicadores claves sobre el estatus de la liquidez a nivel intradía, diario y mensual. • Recurrentes ejercicios de estrés, que simulan escenarios de riesgo para evidenciar el grado de solidez de la organización ante eventos inesperados. • Monitoreo de alertas tempranas, que permiten prever fuentes de riesgo en etapas incipientes. • Mantención de una estructura robusta de límites y alertas que garanticen estar siempre por sobre las exigencias regulatorias. |

RIESGOS

DESCRIPCIÓN

MEDIDAS DE MITIGACIÓN

RIESGO ESTRUCTURAL

Es el riesgo de que cambie el valor o la generación de margen de los activos o pasivos de la cartera bancaria como consecuencia de variaciones en los factores de mercado y del comportamiento del balance. También incluye el riesgo de que el banco no disponga del capital suficiente, en cantidad o calidad, para cumplir sus objetivos internos de negocio, los requisitos regulatorios o las expectativas del mercado.

- Monitoreo permanente y continuo de los principales factores de riesgo que pueden afectar el balance del banco mediante indicadores claves, los que se proyectan y simulan en escenarios de estrés a fin de apoyar de manera efectiva a la gestión del negocio.
- Destaca la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que permiten un control avanzado de métricas, y el robustecimiento del ambiente de control y la gestión del negocio.
- Finalmente, se cuenta con un gobierno y documentación robusta que apoya la toma de decisiones; así como también una correcta independencia de funciones entre las 1LoD y 2LoD, con el objetivo de cuantificar, gestionar y cubrir eficientemente los riesgos del balance.

RIESGO OPERACIONAL

Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos, incluyendo el riesgo legal y los riesgos de cumplimiento regulatorio y de conducta.

- Robustecimiento de los controles asociados a los procesos operativos y de los riesgos que involucran, identificando oportunidades de mejora a nivel de gobierno tecnológico para lograr un óptimo desempeño de los canales de contacto con el cliente y, con ello, asegurar altos niveles de satisfacción.

RIESGO DE CRIMEN FINANCIERO (FCC)

Es el riesgo que se deriva del empleo de medios, productos y servicios del grupo en actividades de carácter delictivo o ilegal. Estas actividades incluyen, entre otras, el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, la violación de los programas de sanciones internacionales, la corrupción, el soborno y la evasión fiscal.

- Mantenimiento de una estructura organizativa y de gobierno adecuada para detectar, disuadir e impedir el crimen financiero.
- Información en línea con los requisitos legales.
- Mantenimiento de los controles de sanciones o contramedidas financieras internacionales.
- Fortalecimiento del sistema de control para prevenir blanqueo de capitales: en 2024 se implementaron nuevas herramientas tecnológicas (ThetaRay y Oracle Screening), que aumentan la efectividad y eficiencia en el análisis de transacciones de clientes y en la detección de personas en listas internacionales de sanciones.

RIESGO DE MODELO

Es el riesgo por potenciales consecuencias negativas derivadas de la toma de decisiones basadas en modelos mal desarrollados, mal implantados o incorrectamente utilizados, pudiendo acarrear pérdidas financieras, decisiones comerciales o estratégicas inadecuadas o causar perjuicio a las operaciones del Grupo.

- Apoyo a los clientes mediante el otorgamiento de financiamientos con niveles saludables.

RIESGO REPUTACIONAL

Es el riesgo de un impacto económico negativo, actual o potencial, debido a un deterioro en la percepción del banco por parte de los empleados, clientes, accionistas, inversores y la sociedad en general.

- Monitoreo de la gestión interna.
- Difusión del Código de Conducta en instancias formativas.
- Aplicación del entorno de control definido.
- Análisis del ambiente externo para detectar potenciales eventos que pudieran afectar negativamente al banco y actuar con rapidez, tomando las medidas necesarias para mitigarlos y escalarlos si corresponde.

RIESGO ESTRATÉGICO

Es el riesgo de pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, o de su mala implementación, que afecten los intereses a medio y largo plazo de nuestros principales grupos de interés, o de una incapacidad para adaptarse a la evolución del entorno.

- Levantamiento de los principales Riesgos Emergentes que pueden hacer peligrar la consecución de los objetivos estratégicos de la organización. Dicho ejercicio es presentado en comités de alta administración para su revisión y robustecimiento.
- Monitoreo permanente de los KPIs estratégicos definidos por la alta administración.
- Elaboración de plan anual (presupuesto, B-XX), trienal (P-XX) y quinquenal (S-XX) con visión bottom-up, planes que muestran las ambiciones de la organización para los próximos años. Dichos planes son desafiados por la función de Riesgo Estratégico mediante un proceso formal.
- Monitoreo continuo del cumplimiento presupuestario.

Cada uno de los nueve riesgos claves a los que el banco declara estar expuesto es gestionado por uno o más equipos especialistas en la materia:

- El riesgo de crédito es gestionado por las gerencias de Portfolio Manager Retail, Portfolio Manager BEI & CIB y por los equipos de admisión de crédito, que dependen de las gerencias de Credit Solutions y Credit Solutions CIB.
- Los riesgos de mercado, liquidez y el estructural se gestionan en la gerencia de Market & Capital Risk, cada uno mediante un equipo propio especializado.
- Los riesgos operacionales son administrados por la gerencia de Non-Financial Risk.
- Los riesgos de crimen financiero y los reputacionales son gestionados por la gerencia de Compliance & Conduct Risk, también cada uno mediante un equipo propio.
- Finalmente, de los riesgos estratégicos y de modelos se encarga la gerencia de Risk Control and Oversight.

Todas estas gerencias dependen jerárquicamente de la vicepresidencia de Risk Solutions.

Es importante destacar que cada riesgo cuenta con el modelo de tres líneas de defensa el cual se aplica a cabalidad.

PÉRDIDAS REGISTRADAS POR RIESGOS OPERACIONALES EN 2024 (MM\$)

| Item | 2024 |
|--|---------|
| Fraude interno | 1.432,9 |
| Fraude externo | 6.199,8 |
| Prácticas de empleo, salud y seguridad en el trabajo | 4.969,4 |
| Prácticas con clientes, productos y negocio | 559,6 |
| Daños en activos físicos | 344,8 |
| Interrupción del negocio y fallos en los sistemas | 178,0 |
| Ejecución, entrega y gestión de los procesos | 4.950,5 |

RATIO DE APALANCAMIENTO DE BASILEA III ⁷ (MM\$)

| | 2024 | 2023 | Var. 24/23 (%) |
|---|-------------------|-------------------|----------------|
| Tier I (capital básico) | 4.268.409 | 4.397.881 | -3% |
| AT1 | 693.382 | 608.721 | 14% |
| Tier 1 | 4.961.791 | 5.006.602 | -1% |
| Tier II | 1.999.525 | 1.972.130 | 1% |
| Capital regulatorio | 6.961.316 | 6.978.732 | 0% |
| Activos ponderados por riesgo de mercado | 5.967.201 | 4.793.740 | 24% |
| Activos ponderados por riesgo operacional | 4.923.679 | 4.424.739 | 11% |
| Activos ponderados por riesgo de crédito | 29.921.944 | 30.333.749 | -1% |
| Activos ponderados por riesgo | 40.812.824 | 39.552.228 | 3% |
| Ratio capital básico | 10,5% | 11,1% | |
| Ratio Tier 1 (capital básico) | 12,2% | 12,7% | |
| Ratio Tier II | 4,9% | 5,0% | |
| BIS ratio | 17,1% | 17,6% | |



⁷ El plazo de implementación de Basilea III a nivel local termina en diciembre de 2025.



Auditorías

[NCG 461/519 3.6.vi]

→ **Auditorías internas:** El equipo de Auditoría Interna evalúa periódicamente los procesos, los sistemas de control interno y la gestión de los riesgos de la organización, priorizando aquellas áreas de mayor relevancia. De esta manera, entrega al Directorio y a la alta dirección una garantía independiente sobre su calidad y eficiencia. Para ello cuenta con una planificación basada en un enfoque de riesgos que considera las exigencias que establece la Comisión para el Mercado Financiero. Es importante destacar que, auditoría interna cumple con los estándares internacionales para la práctica de la función, según lo define el Instituto de Auditores Internos.

→ **Auditoría externa:** El auditor externo (PwC) examina la razonabilidad de la información incluida en los estados financieros anuales mediante pruebas de controles y de detalle de los principales procesos de negocio del banco. Esta evaluación cubre los riesgos específicos de cada proceso de negocio relevante y los distintos controles que los mitigan, con una mirada transversal que considera aspectos de gobierno, operativos, tecnológicos y de seguridad de la información, entre otros. También cubre a los proveedores. En la auditoría realizada por PwC al banco en 2024 no se identificaron deficiencias en el control interno que fueran consideradas como una debilidad importante.

Modelo de apetito de riesgo

El apetito de riesgo se define como el tipo y el nivel máximo de riesgo que la entidad está dispuesta a asumir, dentro de su capacidad de riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y desarrollar su plan de negocio. Su gestión considera dos instrumentos claves:

- **Marco de apetito de riesgo:** es el conjunto sistemático de reglas, procedimientos, indicadores, límites, políticas y herramientas con las que se define, controla e integra el apetito de riesgo en la gestión.
- **Declaración de apetito de riesgo:** es la expresión formal y escrita del apetito de riesgo. Incluye declaraciones cualitativas, así como límites y alertas sobre las métricas de apetito de riesgo definidas. Se valida al menos una vez al año con el Directorio.

Riesgos emergentes

Cada semestre la organización lleva a cabo un ejercicio denominado Emerging Risks, donde se levantan y monitorean riesgos que podrían amenazar la consecución de objetivos de la planificación trienal. Los siguientes fueron monitoreados en 2024:

| RIESGO | MEDIDAS DE MITIGACIÓN |
|--|---|
| <p>1. Entrada de grandes competidores disruptivos</p> <p>La creciente competencia impulsada por la entrada de grandes actores disruptivos, como los bancos digitales y otros competidores en medios de pago, podría resultar en una pérdida de negocios y presiones sobre la rentabilidad del Banco.</p> <p>Estas nuevas instituciones están bien posicionadas para ofrecer servicios a costos significativamente más bajos. En Chile, la Ley de OpenFinance, que entrará en vigor en 2026, facilitará su entrada al mercado con una amplia gama de servicios financieros.</p> <p>Esto representa un desafío considerable para los bancos tradicionales, especialmente en el segmento de personas naturales y, en particular, entre los jóvenes, quienes son considerados segmentos estratégicos clave.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Santander Chile persigue en su estrategia convertirse en un banco digital con Work/Cafés y, para esto, ha invertido fuertemente en la digitalización de sus servicios, lanzando aplicaciones móviles y plataformas digitales que compiten directamente con las de los neobancos y otras Fintechs. • Santander desarrolló un proceso de onboarding 100% digital para clientes y ya ofrece productos digitales como las cuentas Life, Más Lucas, y la recientemente lanzada, Más Lucas Joven, que cubre el segmento de entre 12 y 17 años. • En el ámbito de pagos, fue el primer banco en lanzar su propio adquirente, Getnet, el cual se ha ido posicionando fuertemente en el mercado. • Las sucursales Work/Café integran el mundo físico con el digital, ofreciendo una experiencia única a los clientes. • La evolución del Banco se ha apoyado en la migración de los sistemas core a la nube y en la simplificación de productos. Esta transformación permite a Santander Chile mejorar significativamente su agilidad operativa y reducir costos, lo que se traduce en una mayor eficiencia y capacidad de respuesta ante las demandas del mercado. • Santander ha mantenido altos niveles de servicio al cliente, liderando en NPS a través del tiempo, especialmente en canales digitales y contact center. • Además, Santander Chile cuenta con un prestigio de marca consolidado y alianzas estratégicas clave, como LatamPass, que actúan como barreras de entrada ante este contexto de nuevos competidores disruptivos. |
| <p>2. Riesgo de la inteligencia artificial generativa (IA-Gen)</p> <p>La integración de modelos de inteligencia artificial generativa (IA-Gen) es clave para los bancos, ya que puede brindar nuevas oportunidades comerciales, mejorar la eficiencia operativa y optimizar la gestión de riesgos. Estos modelos pueden analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones y tendencias, lo que permite a los bancos ofrecer servicios más personalizados y tomar decisiones más informadas.</p> <p>Sin embargo, su uso también conlleva riesgos significativos. Entre ellos se encuentran los posibles sesgos algorítmicos, así como errores de diseño e interpretación que pueden afectar la precisión y confiabilidad de los resultados. Además, la falta de “explicabilidad” de algunos modelos de IA puede dificultar la comprensión de cómo se toman las decisiones, lo que puede generar desconfianza entre los clientes y reguladores.</p> <p>Otro riesgo importante es la vulnerabilidad a la ciberseguridad, como el uso de deepfakes para engañar a los sistemas de autenticación. Además, el impacto ambiental de la IA-Gen es una preocupación creciente, dado el alto consumo de energía y recursos necesarios para entrenar y operar estos modelos.⁸</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Santander se encuentra desarrollando un proyecto estratégico para explorar y aplicar tecnologías de IA generativa en todos los ámbitos pertinentes. • Existe mesa de IA Generativa (COE, Centro de Excelencia) que regula el uso de esta tecnología por las diferentes divisiones. • Existe apoyo desde Corporación. Cada modelo de IA requiere ser explicado, con su caso de negocio / de uso. • En proceso, ampliación de controles para asegurar la transparencia y aplicabilidad de los modelos, cumpliendo con las regulaciones y normas aplicables. • Todo esto asegura que cualquier implementación de IA se realice de manera responsable y ética, minimizando los riesgos asociados y garantizando la protección de los datos y la privacidad de los clientes. |

⁸ Capacidad de comprender y explicar los resultados de un modelo de inteligencia artificial.

RIESGO

3. Clientes de edad avanzada

El riesgo consiste en no adaptar la estrategia del Banco a la creciente "silver economy", segmento que incluye a consumidores de edad avanzada. Actualmente, cerca del 5.5% de los clientes de Santander Chile tienen más de 70 años, y este segmento está creciendo rápidamente. Estos clientes requerirán productos y servicios específicos para satisfacer sus necesidades. Santander deberá ser proactivo al abordar los retos y oportunidades que presenta la silver economy para seguir siendo competitivo y sostenible a largo plazo:

Entre los retos y oportunidades, se pueden señalar:

- a. Cambios en las necesidades del cliente.
- b. Omnicanalidad en clientes que no son nativos digitales.
- c. Mayor riesgo de fraude a dichos clientes.
- d. Mayor escrutinio normativo para proteger dicho segmento.
- e. Mayor nivel de ahorro y liquidez en el banco, lo que requerirá buscar instrumentos rentables de inversión, a un riesgo acotado.

No adaptarse a esta nueva realidad, que estará mucho más presente en los próximos años en Chile, podría generar una pérdida significativa de cuota de mercado para la organización, especialmente en el segmento de Particulares.

MEDIDAS DE MITIGACIÓN

- Santander impulsa en su día a día la creación de servicios financieros digitales fáciles de usar.
- Santander ofrece programas de educación y formación para mejorar la alfabetización digital.
- Santander cuenta con una estrategia que cubre el segmento en cuestión, mediante Cuenta Life senior, protocolos diferenciados de atención de la red de sucursales y contact center, y por último, accesibilidad de la página web (se permite aumentar el tamaño de la letra).

Top Risks levantados en 2024

Santander evalúa periódicamente los riesgos emergentes a los que está expuesto en consideración de su actividad, los que consideran como origen aspectos macro y geopolíticos e internos/de industria. Algunos ejemplos adicionales de los riesgos emergentes valorados:

- 1.** Ciberataque severo
- 2.** Shock global provocado por políticas disruptivas de EEUU
- 3.** Competencia estratégica entre China y EE.UU
- 4.** Interrupción de proveedores críticos de TIC (Tecnología de información y comunicación)
- 5.** Propagación de información errónea en medios y redes sociales
- 6.** Riesgos ESG
- 7.** Intensificación de conflictos bélicos actuales de las redes de comunicación por causa de ataques.

Colectivo de tomadores de riesgo significativo.

[SASB FN-IB-550b.1, FN-IB-550b.2]

Respecto de aquellos ejecutivos de Banco Santander Chile que son parte del Colectivo Tomadores de Riesgo Significativo (Material Risk Takers), es decir, aquellos colaboradores que cuya actividad profesional tiene un impacto material en el perfil de riesgo de la entidad, conforme a los criterios establecidos en el reglamento de la Comisión UE, y en base a criterios cuantitativos, cualitativos e internos definidos por el Grupo Santander. Para estos mismos ejecutivos, existe una política de remuneración que incluye un componente variable, la cual se detalla en el Informe Anual del Pilar III.⁹ Respecto de las políticas de supervisión, control y validación de los precios de activos y pasivos de nivel 3, esto se encuentra explicado en detalle dentro de la Nota 36 del documento 20-F (disponible en inglés).¹⁰

Programas de divulgación y capacitación sobre gestión de riesgos

[NCG 461/519 3.6.viii]

Capacitación para colaboradores

Banco Santander cuenta con programas de difusión y concientización contenidos en su plan de cultura, que tiene como foco comunicar y fortalecer el mensaje de que todos los colaboradores cumplen un rol fundamental como gestores de riesgos, además de dar a conocer la importancia de su gestión oportuna. Este plan considera varias iniciativas de divulgación de contenidos normativos relacionados con este ámbito, como la Semana del Riesgo, la certificación de riesgo de la red de sucursales, comunicaciones internas con contenidos alusivos a los códigos de conducta, al Canal Abierto y al cumplimiento a las normas, entre otros.

De forma adicional, se imparten jornadas de capacitación sobre temas claves para el negocio y los documentos más relevantes, y también se diseñó un curso en línea para reforzar estos mensajes, disponible en la plataforma de formación, a la que puede acceder toda la organización.

El Directorio revisa y aprueba el plan de cultura y recibe informes periódicos sobre sus avances.

Capacitación para el Directorio

En 2024 los miembros del Directorio de Banco Santander Chile recibieron capacitaciones sobre una amplia variedad de tópicos relacionados con nuevas tendencias y riesgos emergentes, como los usos de la inteligencia artificial, regulación en sostenibilidad y cambio climático (incluyendo planes para contribuir al logro de los objetivos del Acuerdo de París y los riesgos y oportunidades del cambio climático para el sector financiero), ciberseguridad, doble materialidad bajo el estándar de la Directiva de Información sobre Sostenibilidad Corporativa (CSDD, por sus siglas en inglés) de la Unión Europea y los nuevos bancos digitales (neobancos). En esas instancias, se profundizó en la regulación asociada a cada tema.



En la evaluación de desempeño anual de toda la dotación, la gestión de riesgos tiene una ponderación de 10%, que exige haber cursado toda la formación obligatoria para su cumplimiento.



⁹ Informe Anual Pilar III: <https://santandercl.gcs-web.com/static-files/e193b23e-eadf-48e6-a7b6-82379b5ccf0f>

¹⁰ Form 20-F: <https://santandercl.gcs-web.com/static-files/b5955e4e-e7e2-4f71-8eb4-549d93901a14>

Riesgos y oportunidades del cambio climático

[NCG 461/519 3.6.ii]

Un pilar clave de la estrategia de sostenibilidad de Santander Chile es el impulso de la transición hacia una economía baja en carbono. En ese marco, se levantaron los riesgos que el cambio climático supone para Santander Chile. Por otro lado, el banco ve oportunidades de negocios en los sectores mayormente afectados por los riesgos de transición, donde las empresas buscan financiamiento para reemplazar tecnologías obsoletas por otras menos contaminantes o iniciar nuevos negocios más sustentables y menos dependientes de combustibles fósiles. Las áreas responsables de estas evaluaciones son la gerencia de Sostenibilidad, que integra las variables ASG en las operaciones de crédito, y la gerencia de Portfolio Manager, que las incorpora en la gestión de riesgo de crédito.

TABLA RIESGOS RELACIONADOS CON EL CLIMA Y SUS POTENCIALES IMPACTOS

| TIPO DE RIESGO | HORIZONTE | POTENCIAL IMPACTO |
|----------------------------|-----------|--|
| RIESGO DE CRÉDITO | MP-LP | <p>EL clima extremo puede llevar a un mayor incumplimiento de préstamos minoristas y corporativos, así como a una disminución del valor de las garantías. También puede causar una caída en los ingresos, dañar la agricultura e infraestructura, pérdidas de productividad, entre otros efectos, y con ello aumentar la cobertura y las primas de seguros.</p> <p>Las condiciones meteorológicas adversas pueden causar pérdidas financieras significativas, poner en peligro a las comunidades, dañar el medio ambiente y afectar el valor de las garantías.</p> <p>Sentimiento del mercado y nuevas preferencias de los clientes</p> <p>Mayores costos operativos para clientes con alta intensidad de carbono, requisitos de información (emisiones), divulgación, taxonomía verde y nuevas regulaciones de información derivadas de medidas gubernamentales (por ejemplo NCG 519)</p> |
| RIESGO DE MERCADO | CP-MP | <p>Mayor volatilidad en los factores del mercado bajo escenarios de estrés.</p> <p>Cambios en la percepción del mercado que llevan a mayores diferenciales de crédito para los negocios en sectores afectados.</p> |
| RIESGO DE LIQUIDEZ | CP-MP | <p>Impactos del mercado en el valor de los activos líquidos de alta calidad en el buffer de liquidez de Santander.</p> <p>El clima extremo más frecuente sofoca el crecimiento económico en países susceptibles al cambio climático, causando un aumento de la deuda soberana y limitando el acceso a los mercados de capital.</p> <p>Fuga de capital de empresas que intentan mejorar su reputación en el mercado o resolver problemas con escenarios climáticos.</p> |
| RIESGO OPERACIONAL | MP-LP | <p>Eventos climáticos severos pueden causar daños a nuestros activos, incluyendo sucursales, oficinas y centros de datos. También pueden afectar la continuidad del negocio, los procesos y el personal.</p> <p>Los factores relacionados con el clima también pueden llevar a pérdidas por riesgo operativo debido a litigios (por ejemplo, si se considera que un banco no sigue prácticas de sostenibilidad).</p> |
| RIESGO REPUTACIONAL | CP-MP-LP | <p>Clientes, inversores y otros interesados que creen que los bancos no están haciendo lo suficiente para cumplir con los objetivos de bajas emisiones de carbono, actúan en contra de sus políticas o que sus compromisos públicos pueden representar un riesgo reputacional.</p> <p>Engañar a clientes, inversores y stakeholders con declaraciones, acciones, anuncios, políticas y las características de sostenibilidad de los productos o prácticas de 'greenwashing'.</p> |
| RIESGO ESTRATÉGICO | CP-MP-LP | <p>No alcanzar nuestros objetivos climáticos y ambientales, incluidos aquellos relacionados con nuestras propias operaciones y las de nuestros clientes, podría afectar nuestra estrategia.</p> |

Riesgos relacionados con el clima

La taxonomía de riesgo de cambio climático de Banco Santander se basa en una metodología construida por nuestra matriz Corporativa, donde se reconocen los sectores directamente expuestos a los riesgos climáticos físicos y de transición.

→ **Riesgo físico:** Riesgo relacionado con los efectos físicos producto del cambio climático. Por ejemplo, subida del nivel del mar o tormentas, que conllevan un daño físico a los activos de las empresas, interrupciones en la cadena de suministro o aumento de los gastos necesarios para afrontarlos.

→ **Riesgo de Transición:** Surgen del proceso de ajuste hacia una economía de cero emisiones netas y son impulsados por cambios en las políticas, la regulación, la tecnología o el comportamiento del mercado.

Como parte de grupo Santander, Santander Chile informa trimestralmente sobre evaluaciones de materialidad climática que cubren los segmentos de cartera más importantes en cuanto a riesgos físicos y de transición. Esta herramienta global de evaluación de riesgos ambientales nos permite identificar, medir y gestionar mejor los riesgos derivados del cambio climático, combinando mapas de calor y análisis sectoriales para evaluar los riesgos en nuestras carteras a corto, mediano y largo plazo.

Los sectores materiales según la exposición son Real Estate, Agrícola, Minería y manufactura.

EVALUACIÓN DE MATERIALIDAD: ANÁLISIS DE RIESGO CLIMÁTICO DE LAS CARTERAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Cifras en millones de pesos

| Sectores | Riesgo Físico | Riesgo Transición | Total |
|----------------------------------|---------------|-------------------|-------------------|
| Agrícola | ALTO | ALTO | 1.510.312 |
| Construcción | BAJO | MODERADO | 1.246.710 |
| Manufactura | MODERADO | ALTO | 2.037.484 |
| Minería y Metales | MODERADO | MUY ALTO | 1.646.459 |
| Oli & Gas | MODERADO | MUY ALTO | 127.466 |
| Energía | ALTO | ALTO | 1.199.377 |
| Real Estate | ALTO | MODERADO | 2.372.425 |
| Transporte | MODERADO | MUY ALTO | 1.003.642 |
| Suministro de agua | ALTO | ALTO | 172.863 |
| Total sectores climáticos | | | 11.316.739 |
| Otros sectores | BAJO | BAJO | 8.406.923 |
| TOTAL | | | 19.723.661 |

MUY ALTO

ALTO

MEDIO

MODERADO

BAJO

Nota: RT: riesgo de transición. RF: riesgo físico.

El total de exposición en la tabla anterior incluye para Clientes CIB (préstamos dentro y fuera de balance + garantías + derivados PFE: Potential Future Exposure). En cuanto a los otros segmentos: incluye saldo dispuesto.

Oportunidades relacionados con el clima

Santander puede lograr impactos positivos al financiar la transición de los clientes hacia una economía baja en carbono. Dicha transición será beneficiosa a la hora de reducir las emisiones totales que se liberan en la atmósfera, con lo que se contribuirá de manera positiva al Acuerdo de París.

La transición hacia una economía baja en carbono puede presentar oportunidades de inversión en innovación, infraestructura, habilidades y ciudades. Lograr el objetivo de limitar los aumentos de la temperatura global requiere un aumento urgente de las inversiones en la transición energética baja en carbono; estas tienen el potencial de generar retornos

atractivos y por lo tanto financiar la transición a una economía baja en carbono es una gran oportunidad para inversionistas y acreedores.

Ayudar a nuestros clientes en su transición se ha convertido en un factor decisivo del negocio. Nuestro objetivo es desembolsar o facilitar USD 1.500 mm entre 2021 y 2025 de financiación verde y sostenible, para ello trabajamos en el desarrollo de capacidades y propuestas de valor para clientes de todos los sectores y en relación con todas las actividades (finanzas, inversión, asesoramiento, etc.).

TABLA OPORTUNIDADES RELACIONADOS CON EL CLIMA Y SUS POTENCIALES IMPACTOS

| SECTOR | HORIZONTE | OPORTUNIDAD RELACIONADA CON EL CLIMA |
|--|-----------|---|
| HIPOTECARIOS | CP | Créditos hipotecarios verdes Soluciones de eficiencia energética para viviendas |
| ENERGÍA | CP | Crecimiento en la financiación y asesoramiento de energía renovable Financiación y asesoramiento para facilitar la construcción de infraestructura de almacenamiento y/o carga |
| AUTOMÓVILES | CP-MP | Financiación y asesoramiento para vehículos eléctricos Financiación automotriz para establecer e integrar cadenas de suministro de baterías Financiación de tecnologías adicionales que permitan soluciones de movilidad de bajas emisiones de carbono. |
| AGRICULTURA | MP | Incentivar y apoyar a los clientes a lo largo de la cadena de valor para adoptar prácticas más sostenibles Financiación y asesoramiento de tecnologías de reducción de emisiones en las explotaciones agrícolas. |
| ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS | MP | Financiación de tratamientos de agua, residuos y suelo, mayor eficiencia energética, menores emisiones y conservación Financiación para reutilización de residuos |
| SECTORES CRUZADOS | CP-MP | Crecimiento en bonos verdes, préstamos verdes e instrumentos de financiación vinculados a la sostenibilidad. Financiación para la expansión de nuevas tecnologías como el hidrógeno, CCUS (captura, utilización y almacenamiento de carbono), biocombustibles, así como el almacenamiento de energía en general. Financiación y asesoramiento para empresas en etapa temprana enfocadas en soluciones que permitan la transición energética |

Para más información sobre las oportunidades a partir de los desafíos climáticos, puede consultar la sección Finanzas Sostenibles en el capítulo 3 de esta memoria integrada.

Procesos para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima

[NCG 461/519 3.6.ii]

El análisis de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos al respecto.

Este análisis debe integrarse en el flujo de trabajo y circuitos de gobierno establecidos para la gestión y control de los riesgos como son la admisión de crédito o las decisiones de inversión. Las instancias que sancionan estos riesgos son responsables de asegurar que las decisiones se adoptan teniendo en cuenta los riesgos medioambientales, sociales de cambio climático, y los criterios definidos en la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático.

Integración de criterios ASG:

Esto incluye su integración en las políticas que regulan los requerimientos necesarios para ofrecer financiación, así como en la gestión de activos y en la definición de roles y responsabilidades. El análisis de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos al respecto. El análisis de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos al respecto.

Este análisis debe integrarse en el flujo de trabajo y circuitos de gobierno establecidos para la gestión y control de los riesgos como son la admisión de crédito o las decisiones de inversión. Las instancias que sancionan estos riesgos son responsables de asegurar que las decisiones se adoptan teniendo en cuenta los riesgos medioambientales, sociales de cambio climático, y los criterios definidos en la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático.

Este análisis debe integrarse en el flujo de trabajo y circuitos de gobierno establecidos para la gestión y control de los riesgos como son la admisión de crédito o las decisiones de inversión. Las instancias que sancionan estos riesgos son responsables



Grupo Santander se ha propuesto facilitar USD 1.500 millones en financiación verde entre 2021 y 2025.

de asegurar que las decisiones se adoptan teniendo en cuenta los riesgos medioambientales, sociales de cambio climático, y los criterios definidos en la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático.

Análisis de riesgos socioambientales y climáticos:

El banco adopta medidas proactivas y continuas para identificar cómo las actividades financiadas existentes y propuestas pueden causar impactos negativos sociales y ambientales. La escala de la revisión depende del tamaño de la empresa. En ese contexto, Santander aprobó la política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático, que establece actividades prohibidas y aquellas que requieren especial atención desde el punto de vista ambiental, social y climático. Estas incluyen los sectores de petróleo y gas, generación y transporte de energía, minería y metalurgia, y las relacionadas con soft commodities.

Stress Test de cambio climático:

Banco Santander en conjunto con cada unidad, elabora un ejercicio del impacto total del cambio climático en las distintas empresas y como este repercute en el Riesgo de Crédito a nivel global. Este ejercicio se llevará a cabo durante el 1er trimestre del 2025. De igual forma, Santander Chile, elabora bajo metodología corporativa una estimación de este impacto para aterrizar las expectativas locales. Si bien de momento, el impacto no es tan fuerte, en términos de provisiones, se espera que en los siguientes ejercicios de estrés climáticos se vayan incorporando nuevas proyecciones con escenarios que afecten más a la macroeconomía idiosincrática del País y con ello llegar a un impacto más fuerte para cada sector económico del País.

Uso de herramientas técnicas diseñadas para mitigar riesgos climáticos:

Santander utiliza el Green, social & sustainability funding global framework para emitir instrumentos de financiamiento etiquetados (LFI), en forma de bonos, préstamos, depósitos, papel comercial, etc. Estos instrumentos pueden tener las siguientes etiquetas:

- **Verde:** activos elegibles que hacen una contribución positiva a la adaptación o mitigación del cambio climático u otros desafíos ambientales.
- **Social:** contribuyen a sistemas económicos clave para el desarrollo humano.
- **Sostenible:** una combinación de activos elegibles verdes y sociales.

Además, posee un sistema de clasificación de finanzas e inversiones sostenibles, con directrices adicionales que establecen estándares para clasificar actividades verdes y sociales, que facilitan el enfoque comercial y mitigan el riesgo de lavado verde. Estos marcos se revisan periódicamente.



A nivel de riesgo de crédito, el banco cuenta con políticas y procedimientos para abordar los riesgos socioambientales de sus clientes, como también de proyectos específicos que financia. Para esto se implementan las siguientes acciones:

- Análisis anuales de clientes afectos a impactos de cambio climático.
- Seguimiento mensual de incumplimientos ambientales de clientes, para gestionar a tiempo problemas de continuidad operacional o capacidad de pago.
- Seguimiento de regulaciones que podrían afectar operaciones de los clientes.
- Revisión de financiamiento de proyectos bajo los Principios de Ecuador, cuando aplican.

Escenarios climáticos

En 2024 se comenzó a analizar el uso de escenarios climáticos para evaluar su potencial impacto en las carteras de crédito y garantías del banco. Con ese fin, la matriz corporativa cuenta con tres escenarios de riesgo físico para distintos sectores económicos, que también consideran cómo se verá afectado el territorio nacional. Para cada escenario (RCP 2,6; RCP 4,5 y RCP 8,5 del informe IPCC), se trabajó en adaptar el análisis al contexto chileno y a la cartera local del banco. Se ha avanzado preliminarmente en análisis de garantías a partir de su ubicación y tipo de bien. Durante 2025 se espera obtener mayores avances, con resultados que reflejen de mejor manera la realidad de los eventos climáticos en Chile y que puedan proporcionar valor para la gestión de las distintas carteras del banco.



Situaciones de crisis

[NCG 461/519 3.2.xi]

El Marco Corporativo de Gestión de Situaciones Especiales de Grupo Santander define roles, responsabilidades y los procesos clave que se aplican en una situación de excepcionalidad¹¹. Considera tres fases, dependiendo del desarrollo de la situación:

Fase business as usual (BAU)

Cubre actividades de identificación y evaluación de posibles eventos de estrés. En esta etapa se definen indicadores, procesos y otros instrumentos para detectar amenazas y eventos. Además, implica la elaboración y actualización de los planes de acción, continuidad de negocio y demás medidas mitigadoras.

Fase de situaciones especiales

Se compone de cuatro niveles según la severidad del evento: alerta, contingencia, crisis y recuperación. Los procesos de esta fase incluyen la valoración de los eventos, la ejecución y el seguimiento de planes de remediación, la notificación del estado a los órganos de gobierno, la elaboración del plan de recuperación y la definición y ejecución de la estrategia de recuperación.

Fase de resolución

Se alcanza cuando las autoridades competentes determinan que la entidad es inviable o cuando no existen perspectivas realistas para impedirlo y la resolución es necesaria para el interés público. Abarca actividades de soporte al plan de resolución y la coordinación y comunicación con las autoridades pertinentes.

¹¹ Una situación distinta de la esperada o de la que debiera derivar de la gestión ordinaria de los negocios y que pueda comprometer el desarrollo de la actividad del banco o dar lugar a un deterioro grave en la situación financiera de alguna filial o de Grupo Santander. Puede ser de carácter financiero o no financiero, sistémico o idiosincrático, de evolución lenta o rápida y se clasifica según su nivel de severidad.

CONDUCTA EMPRESARIAL

Ética y cumplimiento

| Doble Materialidad ESRS | | |
|--|---|--|
| G1 Conducta empresarial responsable  | Impacto  | Cultura corporativa "Actuar de manera responsable y tener en cuenta no solo los intereses de los inversores y del banco, sino también el impacto en los empleados, la sociedad y el medioambiente, incluyendo el pago de impuestos para apoyar la distribución del bienestar entre la sociedad". |
| | Impacto  | Protección al denunciante "Protección de la confidencialidad de los denunciantes a través de un sistema de comunicación efectivo en el que el Banco informa consistentemente a los órganos de gobierno a través de principios y procedimientos sólidos y estandarizados en los canales de denuncia". |
| | Impacto  | Protección al denunciante "Reincidencia de incidentes al no implementar medidas internas para resolver efectivamente los incidentes reportados a través de los canales de quejas y no implementar mejoras continuas". |
| S4 Consumidores y usuarios finales  | Impacto  | "La NCG No. 461 modifica el contenido del informe anual de emisores de valores públicos, incorporando temas de sostenibilidad y gobernanza corporativa de manera integral en ese informe". |

Santander Chile se rige por una estructura sólida de políticas, procedimientos y principios que sustentan la integración de normas y requisitos de buena conducta. Todos estos instrumentos se articulan en el programa de cumplimiento del banco, cuya implementación está a cargo de la gerencia de Cumplimiento.

Principales componentes del programa

Código general de conducta ¹²

Programas de corporate defense, mercado de valores, libre competencia, protecciones de datos, reputacional, entre otros.

Modelo de prevención de delitos

Plan de capacitación

Canal de denuncias y procedimiento de investigación

¹² Disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/archivos/codigo-general-de-conducta>

PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

[NCG 461/519 3.1.iii, 3.6.vii, 3.6.ix] [SASB FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2]

Directorio

Aprueba las políticas relacionadas y toma conocimiento de forma directa de las denuncias recibidas, determinando quién será responsable de la investigación por medio de un proveedor externo.

Código general de conducta

Documento central del programa de cumplimiento, que reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben seguir todas las personas que forman parte del banco, tanto al relacionarse entre sí como con clientes, proveedores y la sociedad, como un mecanismo para prevenir los riesgos a los que están expuestos.

Cubre a colaboradores de Santander Chile, de filiales del Grupo y de los joint ventures.

Temas abordados:

- Igualdad de oportunidades, no discriminación y trabajo inclusivo.
- Prevención de conflictos de interés, tratamiento de información confidencial y datos personales.
- Conducta responsable en medios y uso de redes sociales.
- Conducta en mercados de valores.
- Libre competencia.
- Responsabilidad en asuntos de ciberseguridad y uso de TI.
- Relacionamiento con proveedores e invitaciones de terceros.
- Prevención del crimen financiero y corporate defense, participación en actividades políticas, compromisos tributarios y relación con autoridades.

Prevención

Capacitación

La formación obligatoria de todos los colaboradores de Santander Chile y sus filiales incluye un set de cursos de e-learning sobre las políticas y procedimientos asociados al código de conducta. Estos cursos forman parte de las metas anuales de quienes trabajan en Santander, se consideran en la evaluación de desempeño y son un componente de los indicadores de apetito de riesgo.

Gestión de riesgos

El sistema de gestión de riesgos también abarca los regulatorios, reputacionales y de conducta a los que la entidad se expone. Entre estos, se contemplan los siguientes:

- Riesgo de cumplimiento normativo (incluida la Ley 19.496 de Protección al Consumidor)
- Riesgo de conducta general
- Riesgo de blanqueo de capital y financiamiento del terrorismo
- Riesgo reputacional
- Riesgo de conducta con clientes

Suscripción al código general de conducta y normativa asociada

Los colaboradores deben firmar el código cada vez que presenta modificaciones. La organización hace un seguimiento del porcentaje de suscripción a la normativa interna (Código General de Conducta, Reglamento de Higiene y Seguridad, Corporate Defense, etc.). Se aplican planes de acción cuando este porcentaje es inferior al 95%.

Campañas de promoción del correcto uso del canal de denuncias

Detección

Canal Abierto

Es anónimo, confidencial, y administrado por un proveedor externo. La gerencia de Cumplimiento también atiende consultas y denuncias a través de los miembros de su equipo y correos disponibles para ello.

Auditoría Interna

El área de Auditoría Interna tiene la responsabilidad de garantizarles al Directorio y a la alta dirección la calidad y eficiencia de los procesos, los sistemas de control interno, la gestión de riesgos y el gobierno corporativo. Asimismo, es la unidad encargada de probar y revisar el cumplimiento de las normas y procedimientos delineados por el programa de cumplimiento. Es independiente de las demás áreas.

Respuesta

Registro y seguimiento de denuncias

El comité de directores y auditoría supervisa que cada denuncia sea atendida y resuelta adecuadamente.

Medidas disciplinarias en caso de incumplimientos o denuncias ante la Justicia, cuando es necesario.

El comité de ética define medidas disciplinarias con correlación a la gravedad de la falta.

Supervisión

Auditorías de certificación

Banco Santander y sus sociedades con modelos de prevención de delitos (MPD) son auditados por un proveedor externo autorizado por la CMF, con planes de testeo que contemplan aspectos incluidos en el código general de conducta y otras normativas internas de Grupo Santander, además de aspectos de contratación y remuneraciones de empleados.

Comité Global de Cumplimiento

Tiene la función de supervisar la gestión de los riesgos regulatorios, reputacionales y de conducta. En este órgano participan todos los vicepresidentes. Cuenta con estatutos y es parte del gobierno formal del banco.

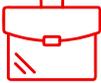
Evaluación anual del programa de cumplimiento y la normativa de conducta

La gerencia de Cumplimiento es responsable de introducir los cambios y reconfiguraciones que sean pertinentes¹³.

¹³ El certificado del MPD del banco está disponible en: <https://banco.santander.cl/nuestro-banco/gobierno-corporativo/archivos/certificado-banco-santander-mpd>

Prevención de delitos

[NCG 461/519 3.6.ii, 3.6.xiii] [SASB FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2]

| Doble Materialidad ESRS | | |
|---|---|---|
| G1 Conducta empresarial responsable  | Impacto  | Corrupción y soborno “Daño a la sociedad debido a prácticas de soborno y corrupción en funciones bancarias como marketing, patrocinios, gestión de proveedores, recursos humanos y otras funciones clave”. |
| | Riesgo  | Corrupción y soborno “Riesgos derivados de comportamientos o conductas inadecuadas, dando la apariencia de legitimidad y legalidad a fondos o activos de origen ilícito y/o permitiendo que ocurra actividad criminal”. |

La propia naturaleza de sus actividades expone a los bancos al riesgo de comisión de delitos o faltas que afecten los derechos de las personas u otras entidades que buscan sus servicios para administrar dinero, como los fraudes bancarios y las estafas financieras. También pueden tener lugar prácticas económicas agresivas o deshonestas que impliquen competencia desleal, actos de corrupción y soborno mediante el intercambio de dinero, o lavado de activos para dar apariencia legítima a recursos obtenidos de modo ilegal. Para prevenir estos actos y fomentar la transparencia, la integridad y el respeto por las normas, Santander Chile ha implementado un modelo de prevención de delitos, que se encuentra certificado y cuenta con una serie de documentos específicos:

| DOCUMENTO | DESCRIPCIÓN |
|---|--|
| Política de prevención del soborno y la corrupción | Establece los controles para mitigar los riesgos de corrupción relacionados con la contratación de proveedores, intermediarios, empleados, beneficiarios de donaciones o patrocinios y pagos a terceros. También determina controles sobre regalos e invitaciones. Todos son ejecutados por las unidades de Riesgo Reputacional, Recursos Humanos, Marketing y Gestión de Costos y Proveedores, encargadas de hacer evaluaciones, aplicar debidas diligencias, llevar registros, supervisar y aprobar las operaciones para detectar situaciones que pueden suponer factores de riesgo de soborno y corrupción. |
| Código de conducta para los mercados de valores | Busca prevenir los conflictos de interés y uso de información sensible. Adicionalmente, norma la operación de las personas que componen áreas claves dentro de Banco Santander. |
| Política de corporate defense | Tiene por objeto fijar las pautas y medidas organizativas precisas para la prevención y detección de los riesgos penales, así como de los incumplimientos de la normativa en materia de defensa de la competencia. |
| Guía metodológica de la matriz de riesgos penales y gobierno | Es una extensión de la política de corporate defense que sirve de referencia para la metodología del modelo de prevención de delitos. |
| Manual de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo | Su objetivo es dar a conocer a todas las personas que trabajan en el Grupo las políticas, normas 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. |
| Política de defensa de la libre competencia | Fue elaborada para prevenir riesgos de libre competencia, que el banco define como las acciones de colusión y abuso de posición dominante, el interlocking (participación simultánea de una persona en cargos ejecutivos relevantes o de director en dos o más empresas competidoras entre sí), las participaciones cruzadas o minoritarias y las operaciones de concentración. Para todos estos casos, la entidad identifica las situaciones en que se podría generar alguno de estos riesgos y toma las medidas de precaución correspondientes para evitarlos. |
| Guía protocolo de interacción con empleados públicos | Establece las normas de comportamiento para relacionarse con funcionarios públicos, de manera de asegurar que la interacción se realice de acuerdo con la ética, las leyes y la normativa interna. |

El área de Supervisión Regulatoria informa las multas regulatorias que pueda recibir el banco a la Mesa de Seguimiento Normativo, que determina el nivel de impacto del incumplimiento en función de la categoría de gravedad de la multa y las observaciones asociadas.

Adaptación a nuevas regulaciones

[NCG 461/519 3.6.iii]

Cada vez que surge una nueva ley o regulación interna, el área de Seguimiento Normativo de la gerencia de Cumplimiento convoca a todas las áreas involucradas para revisar en conjunto la norma y acordar medidas para implementarla. En 2024 este proceso se realizó con motivo de la entrada en vigor de la Ley 21.595 de Delitos Económicos y Medioambientales, con apoyo del área de Defensa Judicial de la vicepresidencia Jurídica. Se realizaron charlas y capacitaciones para la plana administrativa y el Directorio, principalmente con el fin de crear conciencia sobre las conductas que pueden generar un impacto negativo tanto personal como para el banco.

También se trabajó en adaptar la organización a la nueva Norma de Carácter General 501 de la CMF, que establece el contenido y las menciones mínimas que deben contener las políticas de operaciones habituales y regula la difusión pública de las operaciones con partes relacionadas (OPR).

La adaptación de las políticas fue abordada por el comité de directores y auditoría, con aprobación del Directorio. En tanto, se hizo un trabajo transversal para cumplir con la exigencia de elaborar un reporte semestral de las OPR celebradas durante el período respectivo, resguardando al mismo tiempo el secreto bancario.



Denuncias

[NCG 461/519 5.5, GRI 2-15] [SASB FN-CB-510a.1, FN-IB-510a.1]

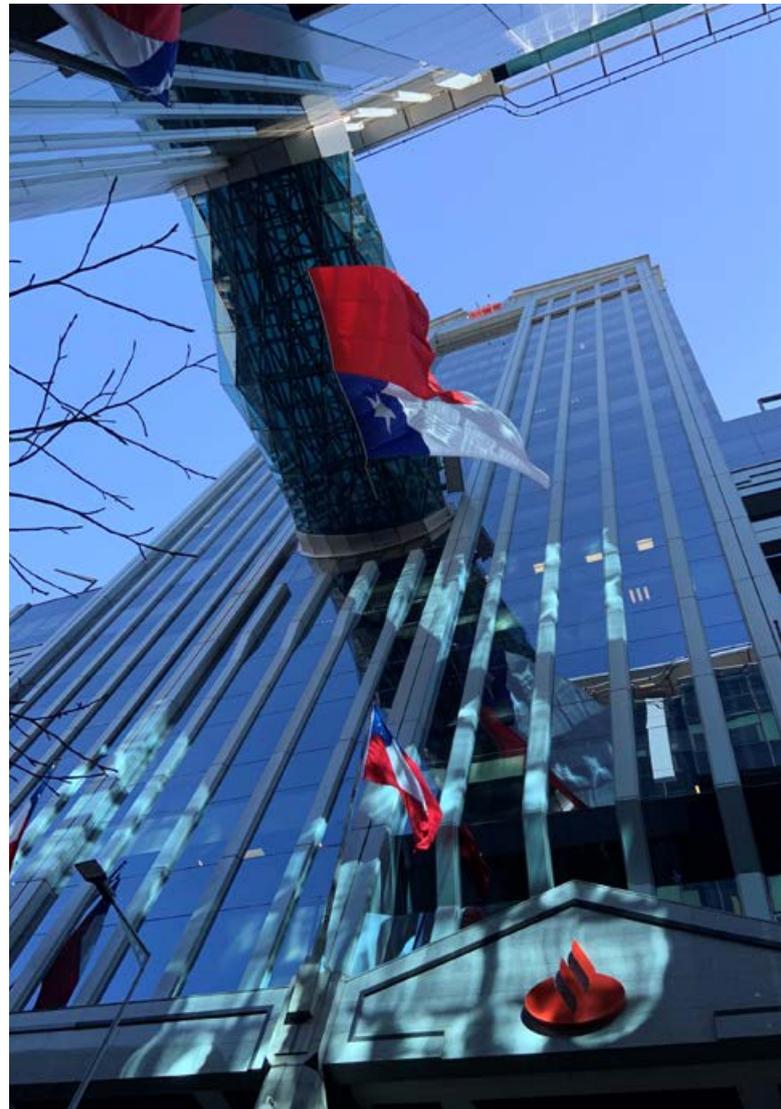
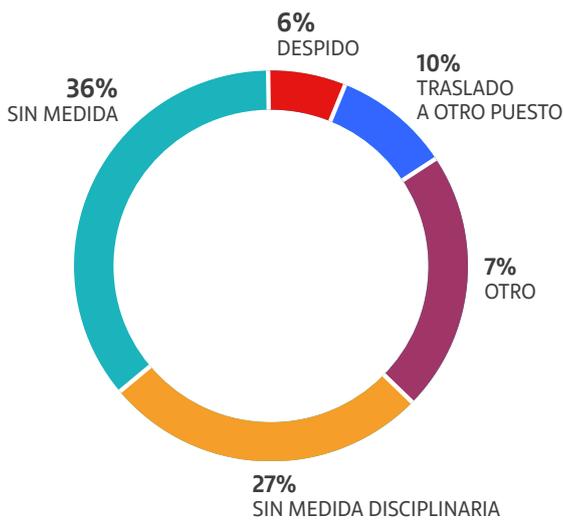
No se presentaron denuncias por acoso sexual ni por discriminación, ante la empresa ni ante la Dirección del Trabajo o un organismo equivalente. En materia de acoso laboral, ante la empresa se presentaron seis denuncias (dos de hombres y cuatro de mujeres) y tres, ante los fiscalizadores u organismos equivalentes (una de un hombre, dos de mujeres). En tanto, en materia de violencia en el trabajo, se presentaron dos denuncias ante la empresa, ambas de mujeres, y no se presentaron denuncias frente a otros organismos. Todas las denuncias realizadas ante Banco Santander Chile se gestionaron en tiempo y forma, activándose el procedimiento y protocolo de investigación, adoptando medidas de resguardo a los denunciantes, cumpliendo los plazos establecidos por la ley y con especial resguardo del principio de confidencialidad.

00

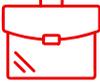
incidentes relacionados a corrupción, conflictos de interés, lavado de activos y uso de información privilegiada.

Tampoco hubo denuncias o sanciones relacionadas con la ley 20.393 y el Modelo de Prevención de Delitos.

Medidas adoptadas en casos cerrados



Cadena de suministro responsable

| Doble Materialidad ESRS | | | |
|-------------------------|---|--|---|
| G1 |  | Impacto  | Gestión de la relación con proveedores incluyendo prácticas de pago "Promover prácticas responsables entre los proveedores, comprometiéndose con ellos, evaluando su desempeño ASG y proporcionándoles recomendaciones y herramientas para mejorar, incluido el acceso a mecanismos de quejas". |



Para las necesidades que no pueden ser abordadas de manera interna, el banco requiere la contratación de servicios o la compra de bienes a través de terceros, personas naturales o jurídicas que adquieren el estatus de proveedores.

La cadena de abastecimiento de Santander Chile está enfocada en garantizar la continuidad operativa, la eficiencia y el cumplimiento normativo en todas sus actividades. Los principales tipos de proveedores son:

- **1.** De tecnología y *software*, que suministran soluciones tecnológicas como *softwares* bancarios, plataformas de gestión de datos, ciberseguridad y servicios en la nube. Esta categoría también incluye empresas de hardware que proveen equipos como servidores, computadores y cajeros automáticos.
- **2.** De infraestructura y mantenimiento, que brindan servicios de mantenimiento de oficinas, sucursales y cajeros automáticos, así como empresas encargadas de la construcción, remodelación y equipamiento de espacios físicos.

- **3.** De servicios financieros y legales, que ofrecen servicios de auditoría, consultoría financiera, asesoramiento legal y cumplimiento normativo.
- **4.** De marketing y comunicación, como agencias de publicidad, diseño y comunicación que apoyan campañas publicitarias y estrategias de marketing, además de proveedores de materiales promocionales y publicidad digital.
- **5.** De logística y gestión de documentos, como empresas que manejan la logística de distribución de documentos, tarjetas bancarias y efectivo, o que prestan servicios de digitalización y archivo de documentos.
- **6.** De servicios generales que entregan servicios de seguridad, limpieza, alimentación y transporte para la operación diaria.

Además, el banco subcontrata trabajos para tareas de soporte de diversos servicios que no pueden ser cubiertas por personal interno.

4.882

trabajadores externos (contratistas) se desempeñaron en las operaciones durante 2024

62%

HOMBRES

38%

MUJERES

Evaluación de proveedores

[NCG 461/519 5.9]

La cadena de abastecimiento de Santander Chile se caracteriza por la selección de proveedores con criterios de sostenibilidad, ética y transparencia, buscando contribuir a los objetivos corporativos y al desarrollo sostenible. Con ese fin, existen políticas y procedimientos para evaluarlos, que forman parte del modelo de externalización y gestión de terceros.

La política de homologación de terceros contempla un conjunto de actividades de análisis y revisión que se deben realizar para asegurar que los proveedores cumplan con las condiciones y requerimientos mínimos exigidos por Grupo Santander y mitiguen o reduzcan el riesgo inherente a sus funciones. El proceso considera un cuestionario ASG para indagar si los proveedores cuentan con las siguientes características:

- Certificaciones ISO a nivel global
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Principios propios en temas éticos, sociales y ambientales
- Indicadores de desempeño ambiental
- Campañas de sensibilización ambiental
- Marcos, políticas, procedimientos y/o iniciativas sociales.
- Certificación en la Norma Chilena 3267, que conduce a la obtención del Sello Chile Inclusivo y cumplimiento de la Ley 21.015, sobre personas con discapacidad.
- Políticas o procedimientos relacionados con el código de conducta, prevención y blanqueo de capitales y de financiamiento del terrorismo.

La política de homologación de terceros también indica cómo definir el nivel de riesgo operacional de una empresa proveedora, que puede ser alto, crítico, medio o bajo. Esto se realiza de acuerdo con el servicio que presta. Para ello, se analizan los controles y mecanismos de mitigación en cinco ámbitos:

- Continuidad de negocio
- Ciberseguridad
- Seguridad física
- Inmuebles
- Protección de datos

Según la metodología para la homologación de proveedores, aquellos que presten servicios por un monto superior a los 150.000 euros, deberán ser analizados por la FCC.

Este modelo tiene por objeto disponer de los mecanismos adecuados para el control de riesgos asociados a la cadena de abastecimiento, sobre la base del principio de proporcionalidad y eficiencia integral, según se establece en el marco corporativo de externalizaciones y acuerdos con terceros.

Proveedores analizados bajo criterios de sostenibilidad por la compañía durante 2024

| | Tipo de proveedor | Cantidad |
|---|-------------------|----------------|
| Número de proveedores objeto de análisis | Nacional | 146 |
| | Extranjero | 9 |
| | Total | 155 |
| Número de proveedores evaluados | Nacional | 59 |
| | Extranjero | 2 |
| | Total | 61 |
| Monto total de compras que representan los proveedores objeto de análisis (\$ millones) | Nacional | 94.619 |
| | Extranjero | 2.548 |
| | Total | 97.167 |
| Monto total de compras de proveedores (\$ millones) | Nacional | 467.543 |
| | Extranjero | 122.064 |
| | Total | 589.607 |



Pagos a proveedores

La Política de Pago a Proveedores del banco establece parámetros que aseguran el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas contraídas con proveedores que abastecen de bienes y servicios a Grupo Santander, impulsando el estricto apego a la normativa (Ley 21.131), que exige el pago a 30 días.

11,04

días fue el plazo promedio de pago en 2024.

| | Tipo de proveedor | Hasta 30 días desde la fecha de emisión | Entre 31 a 60 días desde la fecha de emisión | Más de 60 días desde la fecha de emisión | Total Proveedores 2024 |
|--|-------------------|---|--|--|------------------------|
| Número de facturas pagadas | Nacional | 23.876 | 1.056 | 609 | 25.541 |
| | Extranjero | 729 | 338 | 292 | 1.359 |
| | Total | 24.605 | 1.394 | 901 | 26.900 |
| Monto total de facturas pagadas (MM \$CLP) | Nacional | 439.455 | 20.138 | 7.950 | 467.543 |
| | Extranjero | 61.079 | 32.044 | 28.941 | 122.064 |
| | Total | 500.533 | 52.182 | 36.892 | 589.607 |
| Monto total de intereses por mora en pago de facturas (\$CLP) | Nacional | - | - | - | - |
| | Extranjero | - | - | - | - |
| | Total | - | - | - | - |
| Número de proveedores que recibieron pago según los plazos establecidos. | Nacional | 1.388 | 408 | 249 | 2.045 |
| | Extranjero | 56 | 44 | 68 | 168 |
| | Total | 1.444 | 452 | 317 | 2.213 |





5. ANEXOS

TABLAS DE DOTACIÓN COLABORADORES

[SASB FN-IB-330a.1; GRI 2-7]

NÚMERO DE COLABORADORES POR GÉNERO

[NCG 461/519 5.1.1]

| Cargo | Hombres | Mujeres | Total |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| Alta Gerencia | 9 | 4 | 13 |
| Gerentes | 80 | 32 | 112 |
| Jefatura | 512 | 496 | 1.008 |
| Operario | - | - | - |
| Fuerza de venta | 1.513 | 3.003 | 4.516 |
| Administrativo | 12 | 30 | 42 |
| Auxiliar | - | - | - |
| Otros profesionales | 1.348 | 1.202 | 2.550 |
| Otros técnicos | 358 | 161 | 519 |
| Total | 3.832 | 4.928 | 8.760 |

NÚMERO DE COLABORADORES POR NACIONALIDAD

[NCG 461/519 5.1.2]

| Nómina | Alta Gerencia | | Gerentes | | Jefatura | | Operario | | Fuerza de venta | | Adminis-trativo | | Auxiliar | | Otros profesionales | | Otros técnicos | | Total | |
|----------------|---------------|----------|-----------|-----------|------------|------------|----------|----------|-----------------|--------------|-----------------|-----------|----------|----------|---------------------|--------------|----------------|------------|--------------|--------------|
| | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M |
| Argentina | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 | 1 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 17 | 12 |
| Boliviana | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 9 |
| Brasileña | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 8 | 7 |
| Británica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Búlgara | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Chilena | 6 | 3 | 72 | 27 | 480 | 462 | 0 | 0 | 1.297 | 2.553 | 12 | 30 | 0 | 0 | 1.246 | 1.120 | 355 | 139 | 3.468 | 4.334 |
| Colombiana | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 6 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 12 | 0 | 1 | 16 | 34 |
| Cubana | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 |
| Ecuatoriana | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 10 |
| El Salvador | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Española | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 13 | 4 |
| Estadounidense | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Francesa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| India | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Italiana | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| Mexicana | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Nicaragua | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Panamá | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Peruana | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 12 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 8 | 0 | 4 | 28 | 51 |
| Puerto Rico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Ucraniana | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Uruguaya | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Venezolana | 0 | 0 | 0 | 3 | 8 | 14 | 0 | 0 | 185 | 368 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 48 | 3 | 17 | 256 | 450 |
| Total | 9 | 4 | 80 | 32 | 512 | 496 | 0 | 0 | 1.513 | 3.003 | 12 | 30 | 0 | 0 | 1.348 | 1.202 | 358 | 161 | 3.832 | 4.928 |

NÚMERO DE COLABORADORES POR RANGO ETARIO

[NCG 461/519 5.1.3]

| Nómina | Alta Gerencia | | Gerentes | | Jefatura | | Operario | | Fuerza de venta | | Administrativo | | Auxiliar | | Otros profesionales | | Otros técnicos | | Total | |
|--------------------|---------------|----------|-----------|-----------|------------|------------|----------|----------|-----------------|--------------|----------------|-----------|----------|----------|---------------------|--------------|----------------|------------|--------------|--------------|
| | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M |
| Menos de 30 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 8 | 0 | 0 | 179 | 349 | 0 | 0 | 0 | 0 | 181 | 143 | 11 | 31 | 377 | 531 |
| Entre 30 y 40 años | 0 | 0 | 15 | 6 | 167 | 190 | 0 | 0 | 725 | 1.411 | 0 | 0 | 0 | 0 | 537 | 497 | 58 | 65 | 1.502 | 2.169 |
| Entre 41 y 50 años | 2 | 2 | 41 | 16 | 204 | 197 | 0 | 0 | 370 | 896 | 5 | 6 | 0 | 0 | 358 | 368 | 90 | 38 | 1.070 | 1.523 |
| Entre 51 y 60 años | 7 | 2 | 23 | 9 | 118 | 94 | 0 | 0 | 195 | 322 | 4 | 17 | 0 | 0 | 214 | 179 | 146 | 24 | 707 | 647 |
| Entre 61 y 70 años | 0 | 0 | 1 | 1 | 17 | 7 | 0 | 0 | 38 | 25 | 3 | 7 | 0 | 0 | 57 | 15 | 52 | 3 | 168 | 58 |
| Más de 70 años | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 8 | 0 |
| Total | 9 | 4 | 80 | 32 | 512 | 496 | 0 | 0 | 1.513 | 3.003 | 12 | 30 | 0 | 0 | 1.348 | 1.202 | 358 | 161 | 3.832 | 4.928 |

NÚMERO DE COLABORADORES POR ANTIGÜEDAD LABORAL

[NCG 461/519 5.1.4]

| Nómina | Alta Gerencia | | Gerentes | | Jefatura | | Operario | | Fuerza de venta | | Administrativo | | Auxiliar | | Otros profesionales | | Otros técnicos | | Total | |
|----------------------------|---------------|----------|-----------|-----------|------------|------------|----------|----------|-----------------|--------------|----------------|-----------|----------|----------|---------------------|--------------|----------------|------------|--------------|--------------|
| | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M |
| Menos de 3 años | 2 | 1 | 5 | 3 | 11 | 10 | 0 | 0 | 416 | 911 | 0 | 1 | 0 | 0 | 392 | 248 | 26 | 38 | 852 | 1.212 |
| Entre 3 y 6 años | 0 | 0 | 2 | 4 | 27 | 23 | 0 | 0 | 209 | 307 | 0 | 1 | 0 | 0 | 140 | 113 | 13 | 16 | 391 | 464 |
| Más de 6 y menos de 9 años | 2 | 0 | 6 | 3 | 63 | 59 | 0 | 0 | 271 | 429 | 1 | 0 | 0 | 0 | 255 | 218 | 32 | 35 | 630 | 744 |
| Entre 9 y 12 años | 0 | 0 | 10 | 3 | 81 | 78 | 0 | 0 | 169 | 390 | 2 | 2 | 0 | 0 | 125 | 125 | 48 | 23 | 435 | 621 |
| Más de 12 años | 5 | 3 | 57 | 19 | 330 | 326 | 0 | 0 | 448 | 966 | 9 | 26 | 0 | 0 | 436 | 498 | 239 | 49 | 1.524 | 1.887 |
| Total | 9 | 4 | 80 | 32 | 512 | 496 | 0 | 0 | 1.513 | 3.003 | 12 | 30 | 0 | 0 | 1.348 | 1.202 | 358 | 161 | 3.832 | 4.928 |

NÚMERO DE COLABORADORES CON DISCAPACIDAD

[NCG 461/519 5.1.5]

| Nómina | Alta Gerencia | | Gerentes | | Jefatura | | Fuerza de venta | | Administrativo | | Otros profesionales | | Otros técnicos | | Total | |
|-------------------------------------|---------------|---|----------|---|----------|---|-----------------|----|----------------|---|---------------------|----|----------------|---|-------|-----|
| | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M | H | M |
| Nómina en situación de discapacidad | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 | 5 | 19 | 31 | 1 | 1 | 23 | 26 | 12 | 1 | 61 | 65 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | 126 |

NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

[NCG 461/519 5.3]

| | Número de personas | | Porcentaje | |
|---------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Contrato indefinido | 3.828 | 4.912 | 43,7% | 56,1% |
| Contrato a plazo fijo | 4 | 16 | 0,0% | 0,2% |
| Contrato por obra o faena | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Honorarios | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Total | 3.832 | 4.928 | 43,7% | 56,3% |

NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE JORNADA

[NCG 461/519 5.2]

| | Número de personas | | Porcentaje | |
|--|--------------------|---------|------------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Jornada ordinaria de trabajo | 3.832 | 4.928 | 43,7% | 56,3% |
| Jornada a tiempo parcial | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Jornada teletrabajo completo | 807 | 981 | 21% | 20% |
| Jornada teletrabajo parcial | 3.001 | 3.868 | 78% | 78% |
| Con pactos de adaptabilidad para trabajadores con responsabilidades familiares | 24 | 79 | 1% | 2% |

BRECHA SALARIAL

[NCG 461/519 5.4.2]

| Estamento | Brecha Media | Brecha Mediana |
|---------------------|--------------|----------------|
| Alta Gerencia | 52,6% | 56,2% |
| Gerentes | 78,4% | 83,4% |
| Jefatura | 86,6% | 91,3% |
| Operario | - | - |
| Fuerza de venta | 87,3% | 82,4% |
| Administrativo | 189,1% | 207,7% |
| Auxiliar | - | - |
| Otros profesionales | 84,8% | 83,8% |
| Otros técnicos | 92,2% | 92,2% |

NÚMERO DE PERSONAS EVALUADAS EN 2024

[GRI 404-3]

| Estamento | Hombres | Mujeres | Total |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| Alta Gerencia | 9 | 4 | 13 |
| Gerencia | 78 | 31 | 109 |
| Jefatura | 508 | 490 | 998 |
| Fuerza de venta | 1.447 | 2.803 | 4.250 |
| Administrativo | 12 | 30 | 42 |
| Otros profesionales | 1.303 | 1.163 | 2.466 |
| Otros técnicos | 336 | 147 | 483 |
| Totales | 3.693 | 4.668 | 8.361 |

En 2024, un 95% de los colaboradores y colaboradoras de Santander tuvo una evaluación de desempeño.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

[NCG 461/519 5.6]

| | Valor 2024 | Meta 2024 |
|--|------------|-----------|
| Número de trabajadores contratados | 8.760 | - |
| Número total de horas trabajadas (HHT) | 17.449.920 | - |
| Número de horas efectivamente trabajadas | 15.009.248 | - |
| Número de fatalidades por accidentes laborales | 0 | 0 |
| Número de accidentes de trabajo con tiempo perdido | 21 | N/A |
| Número de días perdidos por accidentes | 634 | N/A |
| Enfermedades profesionales nuevas | 6 | 6 |
| Enfermedades profesionales antiguas | 2 | 6 |
| Casos de enfermedad común reportados | 9.928 | - |
| Días de incapacidad por enfermedad común | 109.581 | - |

PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

FINANCIAMIENTO DEL CONSUMO

[SASB FN-CF-000.A, FN-CF-000.B]

| | |
|---|-----------|
| Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de crédito | 1.101.295 |
| Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de débito | 2.044.836 |
| Número de cuentas de tarjeta de crédito | 1.222.622 |
| Número de cuentas de tarjetas de débito | 2.361.715 |

HIPOTECARIOS

[SASB FN-MF-000.A, FN-MF-000.B]

| | |
|---|-------------------------|
| Número de hipotecas originadas residenciales | 7.348 |
| Monto de las hipotecas originadas residenciales | CLP \$ 743.382 millones |
| Número de hipotecas originadas comerciales | 938 |
| Monto de las hipotecas originadas residenciales | CLP \$ 104.529 millones |
| Número de hipotecas con traslado externo | 43 |
| Monto de las hipotecas con traslado externo | CLP \$ 6.312 millones |

BANCA INVERSIONES

[SASB FN-IB-000.A, FN-IB-000.B, FN-IB-000.C]

| | |
|--|----------------------------|
| Número de las operaciones de suscripción | 3.866 |
| Valor de las operaciones de suscripción | CLP \$ 830.476 millones |
| Número de las operaciones de asesoramiento | Confidencial |
| Valor de las operaciones de asesoramiento | CLP \$ 1.839.411 millones |
| No se registran número ni montos relacionados a operaciones de bursatilización | - |
| Valor de las inversiones propias y préstamos por sector | CLP \$ 26.159.674 millones |

SUBSIDIARIAS

[NCG 461/519 6.5.1.i, 6.5.1.ii, 6.5.1.iii, 6.5.1.iv, 6.5.1.v, 6.5.1.vi, 6.5.1.vii, 6.5.1.viii, 6.5.1.ix]

| Razón Social | Santander Asesorías Financieras Limitada |
|---|---|
| Domicilio | Bandera 140, piso 6, Santiago |
| Objeto Social | La sociedad tendrá como objeto prestar asesorías en materias de índole financiera en cualquiera de las siguientes actividades: i) búsqueda de fuentes alternativas de financiamiento. ii) reestructuración de sus pasivos. iii) negociaciones para adquirir, vender o fusionar empresas. iv) emisión y colocación de bonos. v) colocación de fondos en el mercado de capitales. vi) análisis de riesgos crediticios o de mercado. vii) evaluación de nuevos negocios. viii) conocimientos de materias bancarias. ix) cualquier otra actividad directamente vinculada a la asesoría financiera. |
| Naturaleza jurídica | Sociedad de Responsabilidad Limitada |
| Descripción de relaciones comerciales | Promoción de Servicios e Inversiones en instrumentos financieros de renta fija |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Promoción de Servicios e Inversiones en instrumentos financieros de renta fija |
| Patrimonio MUSD | 12.161 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 354 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 8.558 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 99,03 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 99,03 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | José Luis Jeria (Representante Legal) |
| Presidente del Directorio | No aplica |
| Directores | No aplica |

| Razón Social | Santander Corredora de Seguros Limitada |
|---|--|
| Domicilio | Bombero Ossa 1068, piso 6, Santiago |
| Objeto Social | La sociedad tendrá como objeto principal la intermediación remunerada en la contratación de toda clase de seguros. |
| Naturaleza jurídica | Sociedad de Responsabilidad Limitada |
| Descripción de relaciones comerciales | Uso de Canal e Inversiones en instrumentos financieros de renta fija |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Uso de Canal e Inversiones en instrumentos financieros de renta fija |
| Patrimonio MUSD | 20.117 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 12.337 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 2.150 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 99,75 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 99,75 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Francisco Bedos Rodríguez |
| Presidente del Directorio | No aplica |
| Directores | No aplica |

| | |
|--|--|
| Razón Social | Santander Consumer Finance Limitada |
| Domicilio | Moneda 1025, piso 7, Santiago |
| Objeto Social | La sociedad tendrá por objeto único hacer préstamos con o sin garantía, de conformidad con lo estipulado en el artículo sesenta y nueve número tres de la Ley General de Bancos. |
| Naturaleza jurídica | Sociedad de Responsabilidad Limitada |
| Descripción de relaciones comerciales | Financiamiento Bancario |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Financiamiento Bancario |
| Patrimonio MUSD | 128.006 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 19.843 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 10.859 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 51 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 51 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Cristian Amar Zapata (Representante Legal) |
| Presidente del Directorio | No aplica |
| Directores | No aplica |
| Razón Social | Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A. |
| Domicilio | Bandera 150, piso 8, Santiago |
| Objeto Social | El objeto de la sociedad es la operación de tarjetas de crédito, de tarjetas de débito y de tarjetas de pago con provisión de fondos, conforme con las disposiciones de la normativa del Banco Central de Chile y de la Comisión para el Mercado Financiero y la realización de todas las actividades y operaciones complementarias actualmente autorizadas o que en el futuro autorice la Comisión para el Mercado Financiero y el Banco Central de Chile o la entidad o servicio público que los sucedan o reemplacen. |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | Financiamiento Bancario |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Financiamiento Bancario |
| Patrimonio MUSD | 42.542 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 20.119 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 29.501 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 99,99 % (Directo) 0,01 % (Indirecto) |
| % participación directa e indirecta | 99,99 % (Directo) 0,01 % (Indirecto) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Fernando Benito Olivares |
| Presidente del Directorio | Guillermo Sabater Maroto |
| Directores | María Teresa Jottar Nash Christian Sasse Guimaraes Pedro Orellana Piñeiro Luis Araya Martínez |
| Razón Social | Santander S.A. Sociedad Securitizadora |
| Domicilio | Bandera 140, piso 14, Santiago |
| Objeto Social | El objeto de la sociedad será exclusivamente celebrar y ejecutar todos los actos y contratos que conforme a la legislación y normativa aplicable, puedan realizar las sociedades securitizadoras. |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | No presenta relaciones comerciales relevantes con la matriz |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | No presenta relaciones comerciales relevantes con la matriz |
| Patrimonio MUSD | 399 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 1.737 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | (139) |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 99,64 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 99,64 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Nicolás Fernández Ponce |
| Presidente del Directorio | Felipe Salles Santo |
| Directores | Bárbara Evans González Jorge Valencia de la Cerda Andrés Soto Cárdenas |

| | |
|--|--|
| Razón Social | Santander Corredores de Bolsa Limitada |
| Domicilio | Bandera 140, piso 6, Santiago |
| Objeto Social | La Sociedad tendrá como objeto exclusivo efectuar operaciones de corretaje de valores por cuenta propia o ajena como corredor de bolsa, ejecutando toda clase de operaciones propias de los corredores de bolsa, según las disposiciones legales y reglamentarias actualmente existentes o que se dicten en el futuro, como también la realización de todas aquellas actividades complementarias que la CMF autorice o haya autorizado a los corredores de bolsa. |
| Naturaleza jurídica | Sociedad de Responsabilidad Limitada |
| Descripción de relaciones comerciales | Inversiones en instrumentos financieros de renta fija y contratos derivados |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Inversiones en instrumentos financieros de renta fija y contratos derivados |
| Patrimonio MUSD | 60.755 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 36.953 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 4.179 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 50,59 % (Directo) 0,41 % (Indirecto) |
| % participación directa e indirecta | 50,59 % (Directo) 0,41 % (Indirecto) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Hernán Carrasco Campos |
| Presidente del Directorio | No aplica |
| Directores | No aplica |
| Razón Social | Santander Gestión de Recaudación y Cobranza Limitada |
| Domicilio | Bandera 150 piso 10, Santiago |
| Objeto Social | Administración y cobranza de todo tipo de créditos pudiendo al efecto realizar todos los actos y contratos que conduzcan al cumplimiento del objeto. |
| Naturaleza jurídica | Sociedad de Responsabilidad Limitada |
| Descripción de relaciones comerciales | Banco en carga a la Sociedad la Gestión de cobranza de las obligaciones vencidas de sus clientes |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Cobranza a clientes por encargo del Banco |
| Patrimonio MUSD | 9.039 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 1.214 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 471 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | Sociedad de Propósito Especial |
| % participación directa e indirecta | Sociedad de Propósito Especial |
| Variación anual de % participación | No aplica |
| Gerente | Juan Pablo Mellado Bustos |
| Presidente del Directorio | No aplica |
| Directores | No aplica |
| Razón Social | PagoNxt Trade Chile SpA |
| Domicilio | Agustinas 1127, piso 3, Santiago |
| Objeto Social | La Sociedad tendrá por objeto a) la prestación de servicios de procesamiento y transmisión de datos, bases de datos y recursos. b) la prestación de accesos a los servicios, bases de datos y recursos anteriormente descritos. c) el diseño, programación y desarrollo de todo tipo de aplicaciones, plataformas y páginas web relacionados con las actividades anteriormente descritas. d) la prestación de servicios de apoyo a las actividades anteriormente descritas, incluyendo la realización de todo tipo de actos y contratos que sean necesarios y/o convenientes para la consecución del objeto social. e) la prestación de asesoría en administración, contabilidad, auditoría, gestión y control. f) la actuación como mandatario para el cobro. |
| Naturaleza jurídica | Sociedad por Acciones |
| Descripción de relaciones comerciales | Servicios tecnológicos y de apoyo sobre productos bancarios de Comercio exterior |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Servicios tecnológicos y de apoyo sobre productos bancarios de Comercio exterior |
| Patrimonio MUSD | 1.272 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 717 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 114 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | Sociedad de Propósito Especial |
| % participación directa e indirecta | Sociedad de Propósito Especial |
| Variación anual de % participación | No aplica |
| Gerente | Nicolás Trajman Hernández |
| Presidente del Directorio | No aplica |
| Directores | No aplica |

| Razón Social | Multiplika SpA. |
|--|--|
| Domicilio | Bandera 140, piso 7, Santiago |
| Objeto Social | La Sociedad tendrá por objeto el desarrollo de programas de incentivos para fomentar la compra e intermediación de bienes y servicios mediante la utilización de tarjetas de pago en entidades afiliadas a tales programas; la compra de Millas LATAM Pass para su comercialización, venta e intermediación a las referidas entidades afiliadas; y la compra, venta e intermediación al menudeo, por sí o por intermedio de terceros, de toda clase de bienes muebles y servicios. |
| Naturaleza jurídica | Sociedad por Acciones |
| Descripción de relaciones comerciales | Alianza comercial Más Millas y Tienda Santander |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Alianza comercial Más Millas y Tienda Santander |
| Patrimonio MUSD | 2.038 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 4.507 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | (506) |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | Sociedad de Propósito Especial |
| % participación directa e indirecta | Sociedad de Propósito Especial |
| Variación anual de % participación | No aplica |
| Gerente | Ángel García (su nombramiento fue en 2025) |
| Presidente del Directorio | No aplica |
| Directores | No aplica |

| Razón Social | Redbanc S.A. |
|--|--|
| Domicilio | Cerro El Plomo 5630, piso 13, Santiago |
| Objeto Social | Sociedad de Apoyo al Giro Bancario |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | Sin información |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Sin información |
| Patrimonio MUSD | 14.195 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 3.615 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 1.749 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 33,43 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 33,43 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Fernando Sáenz |
| Presidente del Directorio | Joaquín Contardo Silva |
| Directores | Víctor Osvaldo Toledo Sandoval José Manuel Manzano Eduardo Garnham Diego Regueiro Manuel Gómez Miguel Mata Erwin Otto Gustav Hahn Huber Pedro Enrique Robles Echeverría |

| Razón Social | Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A. |
|--|---|
| Domicilio | Nueva Costanera 4091, piso 4, Vitacura |
| Objeto Social | Sociedad de Apoyo al Giro Bancario |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | Sin información |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Sin información |
| Patrimonio MUSD | 9.985 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 1.204 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 1.666 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 29,29 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 29,29 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Rodrigo Roblero Arriagada |
| Presidente del Directorio | Guillermo Tagle Quiroz |
| Directores | Arturo Concha Ureta César Soto Cavieres Cristian Rodríguez Allendes Héctor Herrera Echeverría José Antonio Martínez Zugarramurdi Juan Andrés Camus Camus Marcelo Mosso Gómez Miguel Mata Huerta Sergio Concha Munilla |

| Razón Social | Centro de Compensación Automatizado S.A. |
|--|--|
| Domicilio | Miraflores 222, piso 12, Santiago |
| Objeto Social | Sociedad de Apoyo al Giro Bancario |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | Sin información |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Sin información |
| Patrimonio MUSD | 19.910 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 274 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 5.659 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 33,33 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 33,33 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Américo Becerra Morales |
| Presidente del Directorio | José Manuel Mena Valencia |
| Directores | José Luis De La Rosa Muñoz Juan Carlos Ferrer Ortiz |

| Razón Social | Transbank S.A. |
|--|--|
| Domicilio | Isidora Goyenechea 3520, piso 2, Las Condes |
| Objeto Social | Sociedad de Apoyo al Giro Bancario |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | Sin información |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Sin información |
| Patrimonio MUSD | 150.306 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 97.914 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 11.531 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 25 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 25 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Vicente Tredinick Rogers |
| Presidente del Directorio | Gonzalo Campero Peters |
| Directores | Fernando Cañas Berkowit Martín Bameule Bertuzzi Álvaro Allende Edwards Isabel Margarita Cabello Alejandro Leay Cabrera Ricardo Fry Vanni Claudia Herrera Sergio Muñoz |

| Razón Social | Sociedad Operadora de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A. |
|--|---|
| Domicilio | Cerro Colorado 5240, Torre II, piso 8, oficina 8A, Las Condes |
| Objeto Social | Sociedad de Apoyo al Giro Bancario |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | Sin información |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Sin información |
| Patrimonio MUSD | 8.506 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 3.170 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 973 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 15,00 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 15,00 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Rodrigo Osorio Petit |
| Presidente del Directorio | Arturo Concha Ureta |
| Directores | Andrés Sanfuentes Vergara Sergio Concha Munilla Carlos Budnevich Le-Fort José Isla Valle René Lehuedé Fuenzalida Renato Peñafiel Muñoz Arturo Tagle Jaime Casassus |

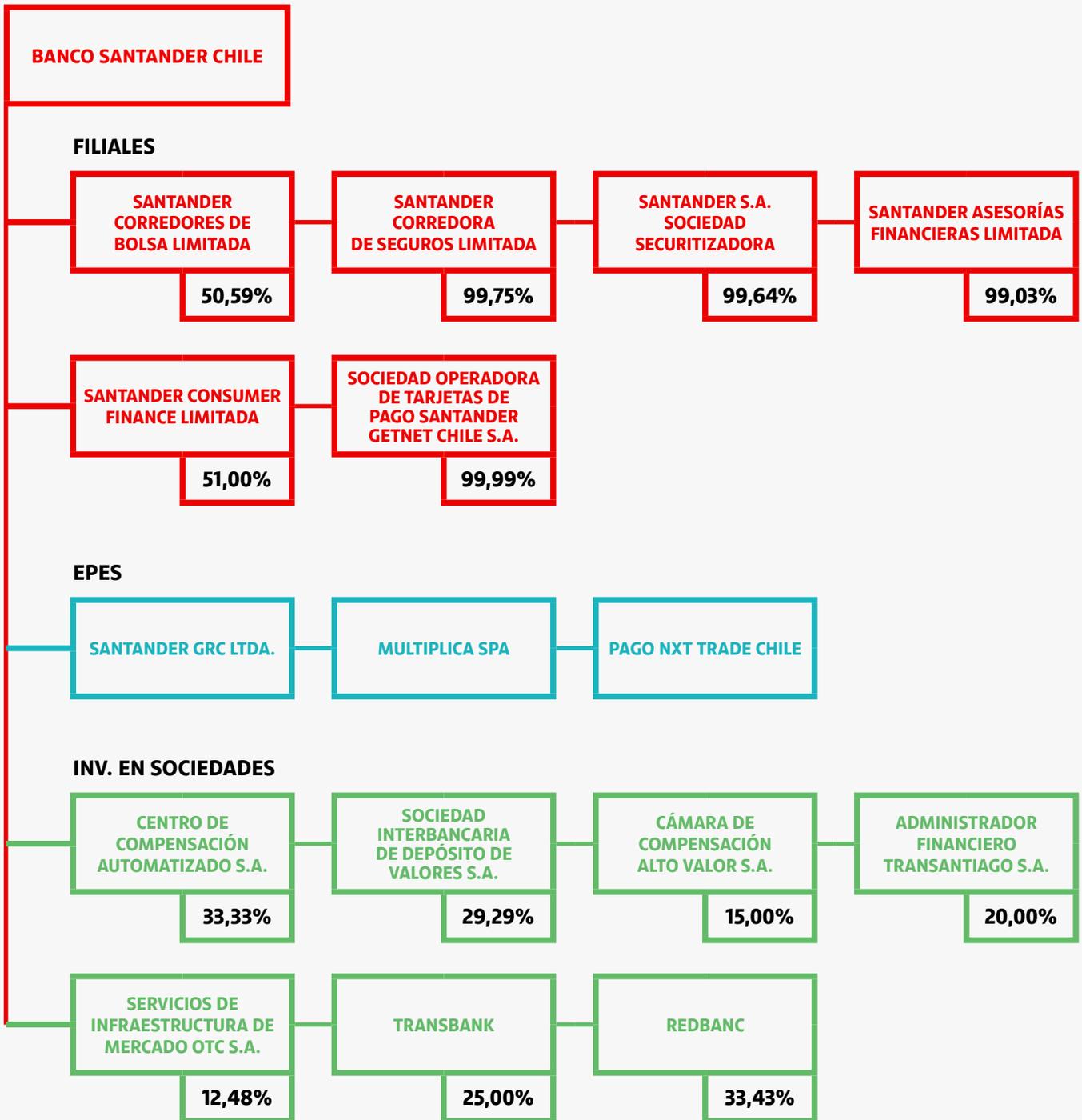
| Razón Social | Administrador Financiero de Transantiago S.A. |
|--|---|
| Domicilio | Avenida El Bosque Norte 0211, piso 3, oficina 329, Las Condes |
| Objeto Social | Sociedad de Apoyo al Giro Bancario |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | Sin información |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Sin información |
| Patrimonio MUSD | 10.010 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 8.047 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 2.804 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 20 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 20 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Armando Espinoza |
| Presidente del Directorio | Jorge Díaz Vial |
| Directores | Mario Gómez Dubravcic Rosa Ackermann O'Reilly Mauricio Chandía Díaz Juan Carlos Ferrer Oritz |

| Razón Social | Servicios de Infraestructura de Mercado OTC S.A |
|--|---|
| Domicilio | Cerro Colorado N°5240, Edificio Torre del Parque I, piso 18, Las Condes. Santiago |
| Objeto Social | Sociedad de Apoyo al Giro Bancario |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | Sin información |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Sin información |
| Patrimonio MUSD | 15.156 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 12.609 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 1.229 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 12,48 % (Directo) |
| % participación directa e indirecta | 12,48 % (Directo) |
| Variación anual de % participación | - |
| Gerente | Felipe Ledermann Bernal |
| Presidente del Directorio | Arturo Concha Ureta |
| Directores | Andrés Sanfuentes Vergara René Lehuedé Fuenzalida Renato Peñafiel Muñoz Sergio Concha Munilla José Isla Valle Carlos Budnevich Le-Fort Jaime Casassus Vargas Arturo Tagle Quiroz |

| Razón Social | Comder Contraparte Central S.A. |
|--|---|
| Domicilio | Cerro Colorado N°5240, Edificio Torre del Parque I, piso 18, Las Condes. Santiago |
| Objeto Social | Sociedad de Apoyo al Giro Bancario |
| Naturaleza jurídica | Sociedad Anónima |
| Descripción de relaciones comerciales | Sin información |
| Actos y contratos celebrados que influyan significativamente en las operaciones de la empresa matriz | Sin información |
| Patrimonio MUSD | 11.358 |
| Capital suscrito y pagado MUSD | 10.770 |
| Utilidad (Pérdida) MUSD | 1.036 |
| % que representa la inversión sobre el total de activos individuales | 12,48 % (Indirecto) |
| % participación directa e indirecta | 12,48 % (Indirecto) |
| Variación anual de % participación | |
| Gerente | Felipe Ledermann Bernal |
| Presidente del Directorio | Arturo Concha Ureta |
| Directores | Andrés Sanfuentes Vergara Sergio Concha Munilla José Isla Valle René Lehuedé Fuenzalida Renato Peñafiel Muñoz Carlos Budnevich Le-Fort Jaime Casassus Vargas Arturo Tagle Quiroz |

MAILLA SOCIETARIA

[NCG 461/519 6.5.1.x]



TABLAS DE INDICADORES

Norma de Carácter General N° 461 Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

| Sección | Categoría | Subcategoría | Página |
|--------------------------------|---|---|------------|
| 2. Perfil de la Entidad | | | |
| 2.1 | Misión, visión, propósito y valores | | 12, 27, 61 |
| 2.2 | Información histórica | | 19-23 |
| 2.3.1 | Situación de control | | 112 |
| 2.3.2 | Cambios importantes en la propiedad o control | | 112 |
| 2.3.3 | Identificación de socios o accionistas mayoritarios | | 112 |
| 2.3.4 | Acciones, sus características y derechos | i. Series de acciones | No aplica |
| | | ii. Política de dividendos | 42, 43 |
| | | iii. Dividendos, Transacciones en bolsa, Número de accionistas | 42, 43 |
| 2.3.5 | Otros Valores | | No aplica |
| 3. Gobierno Corporativo | | | |
| 3.1 | Marco de gobernanza | i. Buen funcionamiento de su gobierno corporativo. | 111 |
| | | ii. Integración de un enfoque de sostenibilidad en sus negocios | 56-58 |
| | | iii. Detección y gestión de los conflictos de interés que enfrenta | 146 |
| | | iv. Gestión de los intereses de sus principales grupos de interés | 64-65 |
| | | v. Promoción de la innovación e Investigación y Desarrollo. | |
| | | vi. Barreras organizacionales, sociales o culturales | 79-80 |
| | | vii. Identificación de la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones | 79-83 |
| | | viii. Organigrama de la estructura organizacional | 126 |
| 3.2 | Directorio | i. Identificación de sus integrantes | 116 |
| | | ii. Ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el Directorio | 122 |
| | | iii. Política para la contratación de asesores expertos | 124 |
| | | iv. Matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio. | 119-120 |
| | | v. Descripción de los procedimientos o mecanismos que se hubieren implementado para la inducción de nuevos integrantes | 121 |
| | | vi. Periodicidad con la cual se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social | 123-124 |
| | | vii. Reporte de los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales | 124 |
| | | viii. Visitas en terreno a las distintas dependencias e instalaciones | 124 |
| | | ix. Evaluación de su desempeño colectivo y/o individual | 121 |
| | | x. Número mínimo de reuniones ordinarias | 115 |
| | | xi. Plan de continuidad operacional | 144 |
| | | xii. Sistema de información respecto a las sesiones | 115, 61 |
| | | xiii. Conformación del Directorio | 116-118 |
| 3.3 | Comités del Directorio | i. Descripción breve del rol y principales funciones del comité respectivo. | 123-124 |
| | | ii. Identificación de cada uno de sus integrantes | 123-124 |
| | | iii. Ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el comité correspondiente. | 122 |
| | | iv. Identificación de las principales actividades que el comité haya desarrollado durante el año. | 123-124 |
| | | v. Políticas para la contratación de asesorías | 124 |
| | | "vi. Periodicidad con la cual el comité se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social" | 123-124 |
| | | vii. Periodicidad con la cual el comité respectivo reporta al Directorio. | 123-124 |

| | | | |
|----------------------|--|--|-------------------------------------|
| 3.4 | Ejecutivos principales | i. Cargo, nombre, RUT, profesión y fecha desde la cual desempeña el cargo cada uno de ellos. | 125 |
| | | ii. Monto de las remuneraciones percibidas por los ejecutivos principales. | 126 |
| | | iii. Planes de compensación o beneficios | 126 |
| | | iv. Participación en la propiedad del emisor | 126 |
| 3.5 | Adherencia a códigos nacionales o internacionales | | 66, 111 |
| 3.6 | Gestión de riesgos | i. Directrices sobre las políticas de gestión de riesgos | 129 |
| | | ii. Riesgos y oportunidades identificados | 107-109, 133-135, 140-142, 143, 147 |
| | | iii. Identificación de riesgos | 62, 133, 148 |
| | | iv. Rol del Directorio en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de dichos riesgos | 113 |
| | | v. Unidad encargada de la gestión de riesgos | 130, 132 |
| | | vi. Unidad de auditoría interna | 136 |
| | | vii. Código de Ética o de Conducta | 146 |
| | | viii. Programas de divulgación de información y capacitación permanente para el personal respecto a la gestión de riesgos. | 139 |
| | | ix. Canal de denuncia | 146 |
| | | x. Plan de Sucesión | 125 |
| | | xi. Revisión de las estructuras salariales y políticas de compensación | 124 |
| | | xii. Procedimientos respecto a las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales | 126 |
| | | xiii. Modelo implementado de prevención de delitos conforme a lo establecido en la Ley N°20.393 | 147 |
| 3.7 | Relación con los grupos de interés y el público en general | i. Unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa | 64-65, 126 |
| | | ii. Mejoramiento continuo para los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones al mercado | 9 |
| | | iii. Información sobre la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones de los candidatos al Directorio | 114-115 |
| | | iv. Mecanismo remoto de voto para los accionistas | 126 |
| 4. Estrategia | | | |
| 4.1 | Horizontes de tiempo | | 29 |
| 4.2 | Objetivos estratégicos | | 20 - 30 51 - 53 |
| 4.3 | Planes de inversión | | 31 |
| 5. Personas | | | |
| 5.1.1 | Número de personas por sexo | | 79 + anexo |
| 5.1.2 | Número de personas por nacionalidad | | 79 + anexo |
| 5.1.3 | Número de personas por rango de edad | | 79 + anexo |
| 5.1.4 | Antigüedad laboral | | 79 + anexo |
| 5.1.5 | Número de personas con discapacidad | | 79 + anexo |
| 5.2 | Formalidad laboral | | 79 + anexo |
| 5.3 | Adaptabilidad laboral | | 79 + anexo |
| 5.4.1 | Política de equidad | | 91 |
| 5.4.2 | Brecha salarial | | 91 + anexo |
| 5.5 | Acoso laboral y sexual | | 82, 149 |
| 5.6 | Seguridad laboral | | 93, 157 |
| 5.7 | Permiso postnatal | | 90 |
| 5.8 | Capacitación y beneficios | i. El monto total de recursos monetarios | 86 |
| | | ii. El número total del personal capacitado | 86 |
| | | iii. El promedio anual de horas de capacitación | 87 |
| | | iv. Materias que abordaron esas capacitaciones | 86 |
| | | v. Beneficios otorgados al personal | 90 |
| 5.9 | Política de subcontratación | Política respecto a empresas contratistas | 151 |

| 6. Modelo de Negocios | | | |
|--|-------------------------------|---|--------------|
| 6.1 | Sector industrial | i. Naturaleza de los productos y/o servicios de la entidad que se comercializan en la industria | 14, 15 |
| | | ii. Competencia que enfrenta la entidad en el sector industrial | 16 |
| | | iii. Marco legal o normativo que regule o que afecte la industria en la cual participa | 17 |
| | | iv. Entidades reguladoras nacionales o extranjeras que cuenten con atribuciones fiscalizadoras sobre la entidad | 17 |
| | | v. Principales grupos de interés que se hubieren identificado | 64 |
| | | vi. Afiliación a gremios, asociaciones u organizaciones | 66 |
| 6.2 | Negocios | i. Principales bienes producidos y/o servicios prestados | 14 |
| | | ii. Canales de venta y métodos de distribución | 15-16 |
| | | iii. Proveedores que representen en forma individual, al menos el 10% del total de compras efectuadas | 16 |
| | | iv. Clientes que concentren en forma individual, a lo menos, un 10% del ingreso del segmento. | 16 |
| | | v. Las principales marcas utilizadas en la comercialización de los bienes y servicios. | 16 |
| | | vi. Patentes de propiedad de la entidad | 16 |
| | | vii. Principales licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad. | 16 |
| | | viii. Otros factores del entorno externo | 68 - 73 |
| 6.3 | Grupos de interés | Descripción de los grupos de interés | 64 - 66 |
| 6.4 | Propiedades e instalaciones | i. Características más relevantes de las principales propiedades | 16 |
| | | ii. Áreas de concesión y/o terrenos | No aplica |
| | | iii. Identificar si la entidad es propietaria de dichas instalaciones | 16 |
| 6.5.1 | Subsidiarias y asociadas | i. Individualización, domicilio y naturaleza jurídica | Anexos |
| | | ii. Capital suscrito y pagado | Anexos |
| | | iii. Objeto social e indicación clara de la o las actividades que desarrolla | Anexos |
| | | iv. Nombre y apellidos del o los directores, administradores, en su caso, y gerente general | Anexos |
| | | v. Porcentaje actual de participación de la matriz o entidad inversora | Anexos |
| | | vi. Porcentaje que representa la inversión en cada subsidiaria o asociada sobre el total de activos individuales de la sociedad matriz | Anexos |
| | | vii. Nombre y apellidos del director, gerente general o ejecutivos principales de la matriz o entidad inversora que desempeñen algunos de esos cargos en la subsidiaria o asociada. | Anexos |
| | | viii. Descripción de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas | Anexos |
| | | ix. Relación sucinta de los actos y contratos celebrados con las subsidiarias o asociadas | Anexos |
| | | x. Cuadro esquemático con las relaciones de propiedad directa e indirecta existentes | Anexos |
| 6.5.2 | Inversión en otras sociedades | i. Individualización de ellas y naturaleza jurídica | Anexos |
| | | ii. Porcentaje de participación | Anexos |
| | | iii. Descripción de las principales actividades que realicen | Anexos |
| | | iv. Porcentaje del activo total individual de la sociedad que representan estas inversiones | Anexos |
| 7. Gestión de Proveedores | | | |
| 7.1 | Pago a proveedores | i. Política de pago a proveedores | 152 |
| | | ii. Número de Facturas pagadas | 152 |
| | | iii. Monto Total | 152 |
| | | iv. Monto Total intereses por mora en pago de facturas | 152 |
| | | v. Número de Proveedores | 152 |
| | | "vi. Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago" | No reportado |
| 7.2 | Evaluación de proveedores | i. Políticas de evaluación a los proveedores | 151 |
| | | ii. Proveedores analizados | 151 |
| 8. Cumplimiento Legal y Normativo | | | |
| 8.1 | En relación con clientes | Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus clientes | 109 |
| | | Número de sanciones ejecutoriadas | 109 |

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|
| 8.2 | En relación con sus trabajadores | Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus trabajadores | "63 149" |
| | | Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito | 149 |
| 8.3 | Medioambiental | Modelos de cumplimiento | 75 |
| | | Número de sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente | 75 |
| 8.4 | Libre Competencia | Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios que puedan afectar la libre competencia. | 149 |
| | | Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito | 149 |
| 8.5 | Otros | Procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios a la Ley N°20.393 | 149 |
| | | Número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito | 149 |
| 9. Sostenibilidad | | | |
| 9.1 Métricas SASB | | | |
| Financiamiento del consumo | | | |
| FN-CF-220a.1 | Privacidad del cliente | Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios | 109 |
| FN-CF-220a.2 | | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente | En 2024, no hubo pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente. |
| FN-CF-230a.1 | Seguridad de los datos | (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados | 109 |
| FN-CF-230a.2 | | Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude | 109 |
| FN-CF-230a.3 | | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos | 107 |
| FN-CF-270a.1 | Prácticas de venta | Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos | No reportado |
| FN-CF-270a.2 | | Tasa de aprobación de (1) créditos y (2) productos prepagados para los solicitantes (5) | 102 |
| FN-CF-270a.3 | | (1) Comisiones medias de los productos complementarios, (2) TAE media de los productos de crédito, (3) antigüedad media de los productos de crédito, (4) número medio de cuentas de crédito y (5) comisiones medias anuales de los productos de prepago | 102 |
| FN-CF-270a.4 | | (1) Número de quejas de clientes presentadas, (2) porcentaje con compensación monetaria o no monetaria | 102 |
| FN-CF-270a.5 | | Importe total de las pérdidas monetarias derivadas de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos (6) | No reportado |
| FN-CF-000.A | Parámetros de Actividad | Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago | Anexo |
| FN-CF-000.B | | Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago | Anexo |
| Banca Comercial | | | |
| FN-CB-230a.1 | Seguridad de los datos | (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados | 109 |
| FN-CB-230a.2 | | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos | 107 |
| FN-CB-240a.1 | Generación de inclusión y capacidad financieras | (1) Numero y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad | 99 |
| FN-CB-240a.2 | | (1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad | 99 |
| FN-CB-240a.3 | | Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados | 102 |
| FN-CB-240a.4 | | Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos | 106 |
| FN-CB-410a.2 | Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito | 68 - 70 |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|---|--|
| FN-CB-410b.1 | Emissiones Financiadas | Emissiones brutas financiadas absolutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3 | 77 |
| FN-CB-410b.2 | | Exposición bruta para cada industria por clase de activos | |
| FN-CB-410b.3 | | Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas | |
| FN-CB-410b.4 | | Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas | |
| FN-CB-510a.1 | Ética empresarial | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera | 149 |
| FN-CB-510a.2 | | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades | 146 147 |
| FN-CB-550a.1 | Gestión del riesgo sistémico | Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría | Banco Santander Chile no es considerado un banco de importancia sistémica mundial (G-SIB). |
| FN-CB-550a.2 | | Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales. | 40 |
| FN-CB-000.A | Parámetros de Actividad | (1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas | No reportado |
| FN-CB-000.B | | (1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos | No reportado |
| Hipotecas | | | |
| FN-MF-270a.1 | Prácticas de préstamo | "(1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Combinación de tasas hipotecarias fijas y variables (con ajustes de tasa a menos de 5 años) (b) Multas por pago anticipados (c) Total " | 101 |
| FN-MF-270a.2 | | (1) Número y (2) valor de (a) las modificaciones de las hipotecas residenciales, (b) las ejecuciones hipotecarias y (c) las ventas a corto o la entrega de escrituras en lugar de una ejecución hipotecaria, | 101 |
| FN-MF-270a.3 | | Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos | Durante 2024, no hubo pérdidas monetarias resultantes de procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de préstamos |
| FN-MF-270a.4 | | Descripción de la estructura retributiva de los originadores de los préstamos | No reportado |
| FN-MF-270b.1 | Préstamo discriminatorio | (1) Número, (2) valor y (3) promedio ponderado de la ratio préstamo-valor (RPV) de las hipotecas otorgadas a (a) prestatarios pertenecientes a las minorías y (b) todos los demás prestatarios, | En Santander Chile, la evaluación de las solicitudes de crédito se realiza de forma automática, lo que evita cualquier discriminación arbitraria. No se identifica la pertenencia de los clientes a minorías para su otorgamiento. |
| FN-MF-270b.2 | | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios | Durante 2024, no hubo pérdidas monetarias resultantes de préstamos hipotecarios discriminatorios. |
| FN-MF-270b.3 | | Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación | 101 |

| | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| FN-MF-450a.1 | Riesgo ambiental en propiedades hipotecadas | (1) Número y (2) valor de los préstamos hipotecarios en zonas de inundación de 100 años | Banco Santander Chile no gestiona esta información |
| FN-MF-450a.2 | | (1) Pérdida total esperada y (2) pérdida por impago (LGD) atribuibles al impago de préstamos hipotecarios y a la morosidad provocada por catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica | |
| FN-MF-450a.3 | | Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en la apertura y suscripción de hipotecas | 71 |
| FN-MF-000.A | Parámetros de actividad | 1) Número y (2) valor de las hipotecas abiertas por categoría: (a) residencial y (b) comercial | Anexo |
| FN-MF-000.B | | (1) Número y (2) valor de las hipotecas adquiridas por categoría: (a) residencial y (b) comercial | Anexo |
| Banca Inversiones | | | |
| FN-IB-330a.1 | Diversidad e inclusión de empleados | Porcentaje de representación (1) de género y (2) de diversidad en el grupo para (a) la dirección ejecutiva, (b) la dirección no ejecutiva, (c) los profesionales y (d) el resto de los empleados. | Anexo |
| FN-IB-410a.1 | Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en actividades de inversión | Ingresos por (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) titulización de operaciones que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), por sector. | 73 - 74 |
| FN-IB-410a.2 | | (1) Número y (2) valor total de inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), por sector. | 73 - 74 |
| FN-IB-410a.3 | | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje. | 68 - 70 |
| FN-IB-510a.1 | Ética de negocio | Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, prácticas antimonopolio, prácticas anticompetitivas, manipulación del mercado, malas prácticas u otras leyes o regulaciones relacionadas con el sector financiero. | 149 |
| FN-IB-510a.2 | | Descripción de las políticas y procedimientos de denuncia de irregularidades. | 146 147 |
| FN-IB-510b.1 | Integridad profesional | (1) Número y (2) porcentaje de empleados con licencia y responsables de la toma de decisiones identificados con antecedentes de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios. | No reportado |
| FN-IB-510b.2 | | Número de casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia, por parte | Durante 2024, no se registraron casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de debida diligencia, como tampoco pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con esta materia. |
| FN-IB-510b.3 | | Importe total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia. | |
| FN-IB-510b.4 | | Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia. | 68 |
| FN-IB-550a.1 | Gestión del riesgo sistémico | Puntuación de Banco de Importancia Sistémica Global (GSIB), por categoría | Banco Santander Chile no es considerado un banco de importancia sistémica mundial (G-SIB). |
| FN-IB-550a.2 | | Descripción del enfoque para integrar los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación de capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales | 40 |
| FN-IB-550b.1 | Incentivos para empleados en la toma de riesgos | Porcentaje de la remuneración total variable para los responsables de riesgos significativos (material risk takers) | 138 |
| FN-IB-550b.2 | | Porcentaje de la remuneración variable de los responsables de riesgos significativos (material risk takers) a los que se aplicaron cláusulas de penalización o recuperación | Respecto de las políticas de supervisión, control y validación de los precios de activos y pasivos de nivel 3, esto se encuentra explicado en detalle dentro de la Nota 36 del 20F. |

| | | | |
|--|---|---|---|
| FN-IB-550b.3 | | Análisis de las políticas de supervisión, control y validación de la fijación de precios de los activos y pasivos de nivel 3 por parte de los operadores | Respecto de las políticas de supervisión, control y validación de los precios de activos y pasivos de nivel 3, esto se encuentra explicado en detalle dentro de la Nota 36 del 20F. |
| FN-IB-000.A | Parámetros de Actividad | (1) Número y (2) valor de las operaciones de (a) suscripción, (b) asesoramiento y (c) titulización. | Anexo |
| FN-IB-000.B | | (1) Número y (2) valor de las inversiones propias y préstamos por sector. | No reportado |
| FN-IB-000.C | | (1) Número y (2) valor de las operaciones de creación de mercado en (a) renta fija, (b) renta variable, (c) divisas, (d) derivados y (e) materias primas. | 157 |
| 10. Hechos relevantes o esenciales | | | |
| 10. | Hechos relevantes o esenciales | | 175 |
| 11. Comentarios de accionistas y del comité de directores | | | |
| 11 | Comentarios de accionistas y del comité de directores | | 122, 173, 174 |
| 12. Informes financieros | | | |
| 12 | Informes financieros | | 176 |

Indicadores Global Reporting Initiative (GRI)

| GRI | Indicadores | Sección | # página | Respuesta u observación |
|---|-------------|--|----------|--|
| Descripción organizacional | 2-1 | | | |
| Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización | 2-2 | Sobre este informe | 9 | |
| Periodo y frecuencia de reporte y punto de contacto | 2-3 | Sobre este informe | 9 | |
| Reexpresión de la información | 2-4 | | | No se observan en esta versión reexpresiones de información significativas en relación con lo reportado en años anteriores. |
| Verificación externa | 2-5 | Sobre este informe Carta verificadores | 9, 179 | |
| Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio | 2-6 | Áreas de negocio Negocio en Chile | 14, 15 | |
| Empleados | 2-7 | Anexo | Anexos | |
| Trabajadores que no son empleados | 2-8 | Cadena de suministro responsable | 150 | |
| Estructura de gobierno | 2-9 | Gobernanza Estructura de gobierno | 111-113 | |
| Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | 2-10 | Directorio | 114 | |
| Presidencia del máximo órgano de gobierno | 2-11 | Directores independientes | 118 | |
| Supervisión del máximo órgano de gobierno sobre la gestión de impactos | 2-12 | Funciones directorio | 115 | |
| Delegación de responsabilidad en la gestión de impactos | 2-13 | Gobernanza de la sostenibilidad y cambio climático | 56 | |
| Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sustentabilidad | 2-14 | Sobre este informe | 9 | |
| Conflictos de interés | 2-15 | Funciones directorio, Denuncias | 115, 149 | |
| Comunicación de preocupaciones | 2-16 | Funciones directorio, Denuncias | 115, 149 | |
| Conocimientos del máximo órgano de gobierno | 2-17 | Habilidades y conocimientos del directorio | 119-120 | |
| Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno | 2-18 | Evaluaciones de desempeño | 121 | |
| Políticas de remuneración | 2-19 | Remuneraciones del directorio, Remuneraciones de altos ejecutivos | 122, 126 | |
| Proceso para determinar la remuneración | 2-20 | Comité de retribuciones | 124 | |
| Ratio de compensación total anual | 2-21 | | | Banco Santander Chile considera esta información de carácter confidencial y no la reporta en su comunicación anual. Puede ver más detalles sobre retribuciones de nuestros ejecutivos en el Informe de Pilar III disponible en la web corporativa. |
| Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 2-22 | Carta CEO y Estrategia sostenible | 6-8, 55 | |
| Compromisos | 2-23 | Estrategia de Sostenibilidad Gobernanza de la sostenibilidad y cambio climático | 55-56 | |
| Integración e implementación de los compromisos | 2-24 | Gobernanza de la sostenibilidad y cambio climático | 56 | |

| GRI | Indicadores | Sección | # página | Respuesta u observación |
|---|-------------|---|-----------|--|
| Procesos de remediación de impactos negativos | 2-25 | Principales mecanismos de prevención, mitigación y reparación Programa de cumplimiento | 63 146 | |
| Mecanismos para la búsqueda de asesorías y levantamiento de preocupaciones | 2-26 | Programa de cumplimiento | 146 | |
| Cumplimiento de la ley y regulaciones | 2-27 | Denuncias | 149 | |
| Membresías a asociaciones | 2-28 | Afiliaciones y membresías | 66 | |
| Enfoque de participación de grupos de interés | 2-29 | Diálogo y vínculos con el entorno | 64 | |
| Acuerdos de negociación colectiva | 2-30 | Relaciones laborales | 94 | |
| Proceso para determinar los temas materiales | 3-1 | Doble materialidad | 53 | |
| Lista de temas materiales | 3-2 | Doble materialidad | 53 | |
| GRI 201 Desempeño Económico | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Valor económico directo generado y distribuido | GRI 201-1 | | | |
| Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | GRI 201-2 | | | |
| GRI 203 Impactos Económicos Indirectos | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | GRI 203-1 | Proyectos evaluados bajo criterios de finanzas sostenibles | 68 | |
| Impactos económicos indirectos significativos | GRI 203-2 | Emprendimiento Oferta de productos y servicios adaptados | 95, 97 | |
| GRI 204 Prácticas de Adquisición | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Proporción de gasto en proveedores locales | GRI 204-1 | Pagos a proveedores | 152 | |
| GRI 205 Anticorrupción | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | GRI 205-1 | Prevención de delitos | 147 | |
| Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | GRI 205-2 | Programa de cumplimiento | 146 | |
| Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | GRI 205-3 | Denuncias | 149 | |
| GRI 206 Competencia Desleal | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia | GRI 206-1 | Denuncias | 149 | |
| GRI 207 Impuestos | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | Estrategia fiscal | 45 | |
| Enfoque de Impuestos | GRI 207-1 | Estrategia fiscal | 45 | |
| Gobierno, control y manejo del riesgo de impuestos | GRI 207-2 | Estrategia fiscal | 45 | |
| Relacionamiento con partes interesadas y manejo de las inquietudes relacionadas a impuestos | GRI 207-3 | Estrategia fiscal | 45 | |
| Reporte de impuestos por país | GRI 207-4 | Estrategia fiscal | 45 | |
| GRI 302 Energía | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Consumo energético dentro de la organización | GRI 302-1 | Consumo de energía | 77 | |
| Intensidad energética | GRI 302-3 | Consumo de energía | 77 | |
| Reducción del consumo energético | GRI 302-4 | Consumo de energía | 77 | |
| Reducción de los requerimiento energéticos de los productos y servicios | GRI 302-5 | | | Los productos y servicios financieros del banco no presentan un consumo significativo de energía, la reducción de sus requerimientos energéticos no constituye un tema material. |

| GRI | Indicadores | Sección | # página | Respuesta u observación |
|--|--------------------|--|-----------------|--------------------------------|
| GRI 303 Agua y efluentes | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Consumo de agua | GRI 303-5 | Consumo de agua | 77 | |
| GRI 305 Emisiones | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Emisiones directas de GEI (alcance 1) | GRI 305-1 | Emisiones de gases de efecto invernadero | 76 | |
| Emisiones indirectas del GEI (alcance 2) | GRI 305-2 | Emisiones de gases de efecto invernadero | 76 | |
| Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | GRI 305-3 | Emisiones de gases de efecto invernadero | 76 | |
| Intensidad de las emisiones de GEI | GRI 305-4 | Emisiones de gases de efecto invernadero | 76 | |
| Reducción de las emisiones de GEI | GRI 305-5 | Emisiones de gases de efecto invernadero | 76 | |
| GRI 306 Residuos | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Generación de residuos e impactos significativos de los residuos | GRI 306-1 | Residuos generados | 78 | |
| Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos | GRI 306-2 | Residuos generados | 78 | |
| Residuos generados | GRI 306-3 | Residuos generados | 78 | |
| Residuos que no fueron a disposición final | GRI 306-4 | Residuos generados | 78 | |
| Residuos a disposición final | GRI 306-5 | Residuos generados | 78 | |
| GRI 401 Empleo | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | GRI 401-1 | Contrataciones y rotación | 84 | |
| Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales | GRI 401-2 | Beneficios | 89 | |
| Permiso parental | GRI 401-3 | Permiso parental | 90 | |
| GRI 403 Salud y Seguridad en el trabajo (2018) | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo | GRI 403-1 | Seguridad en el trabajo | 92 | |
| Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | GRI 403-2 | Seguridad en el trabajo | 92 | |
| Servicios de salud en el trabajo | GRI 403-3 | Seguridad en el trabajo | 92 | |
| Fomento de la salud de los trabajadores | GRI 403-6 | Seguridad en el trabajo | 92 | |
| Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales | GRI 403-7 | Seguridad en el trabajo | 92 | |
| Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | GRI 403-8 | | | |
| Lesiones por accidente laboral | GRI 403-9 | Seguridad en el trabajo | 92 | |
| Dolencias y enfermedades laborales | GRI 403-10 | Seguridad en el trabajo | 92 | |
| GRI 404 Formación y Educación | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Media de horas de formación al año por empleado | GRI 404-1 | Formación y desarrollo | 85 | |
| Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | GRI 404-2 | Formación y desarrollo | 85 | |
| Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | GRI 404-3 | Anexo | | |
| GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Diversidad en órganos de gobierno y empleados | GRI 405-1 | Diversidad y cultura | 79 +anexo | |
| Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | GRI 405-2 | Compensaciones | 91 | |

| GRI | Indicadores | Sección | # página | Respuesta u observación |
|---|--------------------|---|-----------------|---|
| GRI 406 No Discriminación | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | GRI 406-1 | Denuncias | 149 | |
| GRI 413 Comunidades Locales | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | GRI 413-1 | Inclusión financiera Educación financiera | 102-104, 106 | |
| Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales | GRI 413-2 | Aplicación de los Principios del Ecuador Desarrollo económico, financiero y social de la comunidad | 71, 95 | |
| GRI 414 Evaluación social de los proveedores | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | GRI 414-1 | Evaluación de proveedores | 151 | Pendiente: número de nuevos proveedores evaluados |
| GRI 415 Política Pública | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Contribución a partidos y/o representantes políticos | GRI 415-1 | Contribución social | 100 | |
| GRI 417 Marketing y etiquetado | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | GRI 417-1 | Comunicación de productos | 101 | |
| Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | GRI 417-2 | | | No hubo incumplimientos relacionados con la información al consumidor ni con las comunicaciones de marketing. |
| Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | GRI 417-3 | | | |
| GRI 418 Privacidad del cliente | | | | |
| 3-3 Gestión del tema material | 3-3 | | | |
| Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | GRI 418-1 | Incidentes de ciberseguridad en 2024 | 109 | |

COMITÉ DE DIRECTORES Y AUDITORÍA BANCO SANTANDER CHILE

Conforme con lo establecido en el artículo 50° bis de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas (LSA), el Comité de Directores y Auditoría de Banco Santander Chile, acuerda presentar para aprobación del directorio el siguiente informe anual de gestión:

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ:

De acuerdo con los Estatutos del Comité de Directores y Auditoría, éste está integrado por (3) tres directores independientes, que durante el año 2024 fueron los siguientes:

Sr. Orlando Poblete Iturrate, Presidente

Sr. Rodrigo Vergara Montes

Sr. Felix de Vicente Mingo

Actuó como secretario, el director señor Juan Pedro Santa María Pérez.

Son cargos remunerados y su remuneración fue acordada por la Junta Ordinaria de Accionistas en su sesión de abril de 2024.

El Comité sesiona mensualmente y durante el ejercicio 2024 sesionó en 14 oportunidades, 12 sesiones ordinarias y 2 extraordinarias en el mes de enero y febrero. Estas sesiones normalmente duran un promedio de dos horas y media y se realizan normalmente el día anterior a la sesión del Directorio, al cual se le reporta el contenido de la correspondiente. Cabe señalar que, durante el año 2024, el Comité sesionó mayormente en forma presencial con entera regularidad y sin ningún inconveniente.

TEMAS ABORDADOS EN EL EJERCICIO 2024

- Auditoría

En sesión del 22 de diciembre de 2023 el Comité tomó conocimiento del Plan anual de Auditoría Interna para el año 2024, el cual fue aprobado por el directorio. El programa se llevó a cabo íntegramente y sin contratiempos, dando cuenta al Comité oportunamente, los cambios requeridos en los planes de auditoría en desarrollo y solicitado su aprobación, considerando además las exigencias del regulador europeo.

En sesión del 28 de octubre de 2024, el Comité dio cuenta de la evaluación positiva de la gestión del Gerente de Auditoría Interna Mey Hernández, tras ponderar diversos elementos, como la visión que ellos tienen desde el directorio, las relaciones con los colaboradores de la unidad, el cumplimiento del plan de auditoría anual, su desempeño durante las sesiones del Comité y su respuesta a consultas particulares y a la contingencia es la opinión de la unanimidad de los miembros del Comité que Mey ha tenido un gran desempeño. Su conducción del área y su respuesta ante los temas y ante consultas concretas es siempre adecuada y precisa, es flexible, sabe prever cuestiones relevantes y es diligente.

En sesión ordinaria de 28 de febrero de 2024, el Comité propone a la firma PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada como auditores externos para el ejercicio 2024, quienes se habían desempeñado como firma auditora durante el ejercicio 2023. La Junta Ordinaria de Accionista en sesión celebrada en abril de 2024, aprobó la propuesta.

En sesión del mes de abril, PwC presentó al Comité el Plan de Auditoría para el Banco y sus filiales, el cual se llevó a cabo de acuerdo a lo propuesto, habiéndose pronunciado oportunamente sobre los estados financieros del Banco y sus filiales, y sobre la situación de control interno.

Las observaciones que la firma auditora planteó fueron el motivo de un estricto seguimiento monitoreado por el Comité mes a mes.

- Clasificadoras de Riesgo:

También en sesión ordinaria de 28 de febrero de 2024 el Comité tomó la decisión de proponer mantener tanto a Feller Rate, por su amplia experiencia, buenos ratings locales y costo razonable, como a ICR Chile por sus estándares internacionales, su cobertura de empresas de renombre y honorarios razonables, como Clasificadoras de Riesgos para el ejercicio 2024, lo que se aprobó en Junta Ordinaria de Accionistas de abril 2024.

- Estados Financieros y Control Interno

Una de las más importantes funciones del Comité es conocer, analizar y pronunciarse sobre los estados financieros del Banco y la situación de control interno, en particular de la suficiencia de provisiones. En sesiones de febrero de 2024 fueron presentados y aprobados los Estados Financieros Consolidados al 31 de diciembre de 2023, documento 20-F y el Comentario de la Administración, documentos que se presentaron para aprobación del Directorio y presentados oportunamente a la SEC de Estados Unidos.

En las sesiones de los meses de abril, julio y octubre del año 2024 el Comité tomó conocimiento de todos los antecedentes pertinentes acerca de los estados financieros intermedios o trimestrales los cuales fueron aprobados oportunamente por el Comité, como también se dio cuenta de la celebración del Comité de Revelaciones, señalando fechas claves y hechos relevantes y posteriores, entre otros temas.

En cuanto al Control Interno, el Comité fue informado sobre Ambiente de Control en el Banco y filiales al cierre del año 2023, donde se explican las certificaciones de control, entre otros detalles.

- Seguimiento de auditorías CMF - PwC

El Comité hace también un seguimiento permanente del avance y cumplimiento oportuno de todas las auditorías y recomendaciones que formulan las distintas autoridades fiscalizadoras como resultado de sus visitas anuales. Durante el año 2024 el Comité fue informado mensualmente respecto de las Auditorías realizadas al Banco y filiales por parte de la Comisión para el Mercado Financiero del año.

- Reportes de filiales

Durante el año 2024, el Comité tomó conocimiento de la gestión del año de cada una de las filiales del Banco, presentada por cada gerente general en diferentes. Las sociedades que a la fecha existen y reportaron son las siguientes: i) Santander Consumer Finance Limitada, ii) Santander Corredora de Seguros Ltda, iii) Santander S.A. Sociedad Securitizadora, iv) Klare Corredora de Seguros S.A. (la cual dejó de ser filial bancaria en diciembre 2024), v) Santander Asesorías Financieras Limitada, vi) Sociedad Operadora de Tarjetas el Pago Santander Getnet Chile S.A. y vii) Santander Corredora de Bolsa Limitada.

- Operaciones con partes relacionadas

Una de las funciones que la Ley N°18.046 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 sean de interés social y se hagan en condiciones de mercado. Durante el año 2024, el Comité conoció y analizó rigurosamente todas estas operaciones y sus antecedentes, particularmente las referidas a contratos de servicios tecnológicos para el Banco. Para cada operación presentada, el Comité exigió una explicación razonada y profesional sobre la misma y en especial, antecedentes objetivos respecto de los valores a pagar por el servicio solicitado. Los contratos aprobados fueron presentados al Directorio del Banco para que, en los casos que lo estimare, fueren aprobados. Al efecto, el presidente del Comité dejó constancia formal en cada sesión de directorio de la presentación por el Comité de los correspondientes contratos para su aprobación final.

Vinculado a este asunto, se revisó oportunamente por el Comité la norma de carácter general número 501 dictada por la Comisión para el Mercado Financiero, que regula el contenido de la política de habitualidad e impone la obligación de publicar en forma semestral un reporte de todas aquellas operaciones celebradas con partes relacionadas, sea que estas se encuadren o no dentro de la política de habitualidad, reporte que debe ser publicado según parámetros establecidos en la norma al mes inmediatamente posterior del semestre que reporta, sin incluir aquellas operaciones sujetas a secreto o reserva bancaria. Tanto las modificaciones a la política de habitualidad como la forma de abordar el reporte fueron también debidamente presentados al comité durante el año 2024.

- Cumplimiento

En sesión del 22 de febrero de 2023 el Comité toma conocimiento del Programa Volker que el Banco ha desarrollado durante el año 2022, como también de las normas que exigen un Attestation del Gerente General para certificar que el Banco tiene un Programa de Cumplimiento Efectivo, garantizando que las actividades de trading permitidas se realizan de acuerdo a las normas Volker.

Durante el ejercicio 2024 el Comité recibió, mensualmente, un reporte de todos los controles internos, que tienen el objetivo de identificar y monitorear los riesgos resultantes de un incumplimiento a la normativa Volcker, y el reporte periódico realizado por la Mesa de Trabajo Volcker. También lo relacionado al training de Volcker para el personal afecto al programa de Cumplimiento.

Asimismo, este Comité conoció y fue informado por la Gerencia de Cumplimiento del reporte normativo y de los conflictos de interés.

- Buzón de denuncias

El Comité tiene a disposición de los empleados del Banco y sus proveedores y de sus filiales, un sistema de comunicación que es confidencial, administrado por un proveedor externo líder en estas materias a nivel internacional y por medio del cual éstos pueden dirigirse directamente al Comité para darle a conocer situaciones irregulares, conflictivas o potencialmente peligrosas. Así el área de Cumplimiento dio cuenta al Comité mensualmente durante el año 2024, las denuncias presentadas, la evolución de los casos y sus resultados, con un especial foco en lo relacionado a la Ley 21.643, más conocida como Ley Karin.

- Sistema de remuneraciones y plan de compensaciones para directivos:

En sesión de fecha 26 de agosto de 2024 el Comité fue informado por la Gerencia de División Personas, sobre la política y las retribuciones fijas y variables otorgadas durante el ejercicio, a las efectivas, en instrumentos, diferidas y retenidas, tanto de la alta gerencia y otros empleados que asumen riesgos materiales. También explican los puntos básicos de la política de remuneraciones, y cómo funciona el sistema para que una parte de la remuneración variable se vincule a la variación de la acción.

- Procesos judiciales que pueden afectar al Banco

Con periodicidad trimestral, desde la gerencia de defensa judicial de la división jurídica, se reporta al Comité el estado de los juicios que afectan al Banco y Filiales, explicándose aquellos asuntos que pueden ser más riesgosos para el Banco, así como las eventuales provisiones que conviene hacer para enfrentar un resultado adverso. Asimismo, se presenta una evolución de los juicios por la Ley de Fraudes a través de medios de pago y transferencias electrónicas.

- Reporte del Comité de Archivos Normativos/ Control de márgenes de relacionados por Gestión/ Gobierno del Dato

Con periodicidad trimestral el comité es informado sobre los márgenes de relacionados por gestión y los Informes Normativos que se envían a la Comisión para el Mercado Financiero tanto del banco como de sus filiales. También, es informado sobre las gestiones que se están realizando en la toma de decisiones estratégicas basadas en análisis de datos (Gobierno del Dato) lo que permite conectar el Data Management con los negocios del banco.

Santiago, enero 2025

HECHOS ESENCIALES

| Fecha | Hecho esencial | |
|------------|---|-------------------------|
| 06/02/2024 | Informa como hecho esencial que, en virtud de la Resolución Exenta N° 1178 de fecha 26 de enero 2024, ha sido sancionado con una multa de UF 1946, 84, por no haber dado oportuno cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 14.908 | Ver más |
| 29/02/2024 | Informa que en sesión ordinaria el Directorio de Banco Santander-Chile acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas, a ser realizada por medios de comunicación remota, el día miércoles 17 de abril del año 2024, con el objeto de tratar diversas materias. | Ver más |
| 26/03/2024 | Informa como hecho esencial que en Sesión Ordinaria de fecha 26 de marzo, y en complemento a la citación a Junta de Accionistas informado mediante hecho esencial de fecha 29 de febrero 2024, el Directorio acordó resolver el destino de las utilidades del ejercicio 2023, entre otras. | Ver más |
| 18/04/2024 | Informa como hecho esencial que con fecha 17 de abril 2024, se celebró la Junta Ordinaria de Accionistas. Se acompaña aviso destacado publicado en el diario El Mercurio de Santiago, informando el acuerdo adoptado en la Junta, de distribuir un dividendo de \$1,84393687 por acción, con cargo a la utilidad del ejercicio 2023. El referido dividendo estará a disposición de los accionistas a contar del 24 de abril 2024. Tienen derecho a este dividendo quienes se encuentren inscritos en el Registro de Accionistas a la medianoche del 18 de abril 2024. | Ver más |
| 10/05/2024 | Informa como hecho esencial que, CMF por Resolución Exenta N°. 4.042 de fecha 3 de mayo 2024, multó al Banco por un monto de 756, 06 Unidades de Fomento, por infracciones al artículo 28 de la Ley N°. 14.908 sobre Abandono de Familia y pago de Pensiones Alimenticias. | Ver más |
| 14/05/2024 | Informa como hecho esencial que, el Grupo Santander ha tenido conocimiento de un acceso no autorizado a una base de datos de la entidad alojada en un proveedor, indicando que se implementó de inmediato medidas para gestionar el incidente, como el bloqueo del acceso a la base de datos y un refuerzo de la prevención contra el fraude para proteger los clientes. | Ver más |
| 26/06/2024 | Informa como hecho esencial que, considerando la situación de capital actual y las perspectivas futuras del Banco se estima que el dividendo a pagar el próximo año equivaldrá a un 60% de las utilidades del ejercicio 2024, el Directorio en Sesión de 25 de junio, ha acordado hacer uso de la facultad otorgada por la última Junta Ordinaria de Accionistas, para incrementar la provisión por dividendos hasta el 60% de las utilidades acumuladas a junio del presente año, y aplicar ese mismo porcentaje a los meses futuros del año 2024. Ello sin perjuicio de la evaluación de este porcentaje que el Directorio realizará trimestralmente. Cumple con poner en conocimiento esta situación al mercado, en cumplimiento de los deberes de información que le asisten. | Ver más |
| 01/07/2024 | Informa como hecho esencial que, por Resolución Exenta N° 5664 de fecha 21 de junio 2024, multo al Banco con la suma de 2.500 UF, por infracción a lo dispuesto en los Números 2 y 5 del Capítulo 18-5 de la RAN, en relación con el Artículo 14 de la LGB, Oficio Circular N° 1.222 y Artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720. | Ver más |
| 31/07/2024 | Informa como hecho esencial que, atendidas las nuevas directrices impartidas por la NCG N° 501, sobre contenido de la Política de Habitualidad para operaciones con partes relacionadas y reportería de dichas operaciones, el directorio con fecha 30 de julio 2024 aprobó una nueva versión de la citada Política, la cual será puesta a disposición del público en la sección Información Corporativa que se encuentra en la página web de la compañía, y también en el Departamento de Accionistas. | Ver más |

CARTA DE VERIFICACIÓN



INFORME DE SEGURIDAD LIMITADA DEL PROFESIONAL INDEPENDIENTE SOBRE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD IDENTIFICADA REPORTADA EN LA MEMORIA INTEGRADA DE BANCO SANTANDER CHILE S.A.

Santiago, 3 de abril de 2025

Señores Accionistas y Directores
BANCO SANTANDER CHILE S.A.

Alcance

Hemos realizado un trabajo de seguridad limitada de la información de sostenibilidad de BANCO SANTANDER CHILE S.A. identificada a continuación, reportada en su Memoria Integrada correspondiente al año terminado al 31 de diciembre de 2024 (Información de Sostenibilidad Identificada). Este trabajo fue realizado por un equipo multidisciplinario.

Información de Sostenibilidad Identificada

La Información de Sostenibilidad Identificada correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024 se presenta en la sección “Tablas de Indicadores” del Capítulo 5 “Anexos” (páginas 162 a 172), y contempla los contenidos dispuestos por la norma de carácter general n°461 de la CMF, incluyendo las métricas de sostenibilidad sectorial SASB, así como indicadores de la Global Reporting Initiative (GRI).

Nuestro trabajo de seguridad limitada fue realizado únicamente con respecto a la información al 31 de diciembre de 2024 y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o a cualquier otro elemento incluido en la Memoria Integrada 2024 y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

Criterios

Los criterios utilizados por BANCO SANTANDER CHILE S.A. para preparar la Información de Sostenibilidad Identificada se establecen en la sección “Sobre este informe” del Capítulo 1, “Presentación” en la página 9 de la Memoria Integrada de 2024 (en adelante “los Criterios”) y consideran los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), la Norma de Carácter General N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), y los estándares dispuestos por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Oficinas

Santiago: Av. Isidora Goyenechea 2800, piso 10, Torre Titanium, Las Condes
Concepción: Chacabuco 1085, pisos 8 y 9, Edificio Centro Sur

Viña del Mar: Av. Libertad 1405, of. 1704, Edificio Coraceros
Puerto Montt: Benavente 550, piso 10, Edificio Campanario

Oficina de parte: Av. Andrés Bello 2711, piso 1, Torre de la Costanera, Las Condes, Santiago
Teléfono Central: (56) 9 3861 7940
www.pwc.cl



Santiago, 3 de abril de 2025
BANCO SANTANDER CHILE S.A.
2

Responsabilidad de BANCO SANTANDER CHILE S.A. por la Información de Sostenibilidad Identificada

La Administración de BANCO SANTANDER CHILE S.A. es responsable por la preparación de la Información de Sostenibilidad Identificada de acuerdo con los Criterios. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno relevante para que la preparación de la Información de Sostenibilidad Identificada reportada esté exenta de representaciones incorrectas significativas, ya sea por fraude o error.

Limitaciones inherentes

La ausencia de un cuerpo significativo de prácticas establecidas en las cuales basarse para evaluar y medir la información no financiera permite medidas y técnicas de medición diferentes, aunque aceptables, las cuales pueden afectar la comparabilidad entre entidades. Adicionalmente, la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero está sujeta a una incertidumbre inherente debido al conocimiento científico inacabado utilizado para determinar los factores de emisión y los valores necesarios para combinar las emisiones de diferentes gases.

Nuestra independencia y gestión de calidad

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las Normas de Independencia y Requisitos Éticos Internacionales del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés) que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Nuestra firma aplica el Estándar Internacional de Gestión de Calidad 1, el cual requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la Información de Sostenibilidad Identificada reportada en la Memoria Integrada de BANCO SANTANDER CHILE S.A. basada en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido. Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento Distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica (ISAE 3000, por su sigla en inglés) del Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB, por sus siglas en inglés). Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos este trabajo a fin de obtener un nivel de seguridad limitada respecto de que la Información de Sostenibilidad Identificada está exenta de representaciones incorrectas significativas.



Santiago, 3 de abril de 2025
BANCO SANTANDER CHILE S.A.
3

Un trabajo de seguridad limitada implica evaluar la idoneidad en las circunstancias del uso de los Criterios por parte de BANCO SANTANDER CHILE S.A. como base para la preparación de la Información de Sostenibilidad Identificada reportada en la Memoria Integrada, evaluando los riesgos de representaciones incorrectas significativas, ya sea por fraude o error, respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias, y evaluando la presentación general de la Información de Sostenibilidad Identificada. Un trabajo de seguridad limitada tiene un alcance sustancialmente menor que un trabajo de seguridad razonable tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluyendo el entendimiento del control interno, como a los procedimientos ejecutados en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la pertinencia de los métodos de cuantificación y políticas de reporte, y reconciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del trabajo, al realizar los procedimientos enumerados anteriormente, nosotros:

- Realizamos consultas a los responsables de la Información de Sostenibilidad Identificada;
- Comprendimos el proceso para recopilar y reportar la Información de Sostenibilidad Identificada;
- Realizamos pruebas sustantivas limitadas sobre la base de la Información de Sostenibilidad Identificada para verificar que los datos se hayan medido, registrado, cotejado e informado adecuadamente y sean consistentes con sus documentos de respaldo y/o provienen de fuentes que cuentan con soportes verificables;
- Comprobamos que la información financiera incluida como parte de la Información de Sostenibilidad Identificada se deriva ya sea de registros contables, o de estados financieros auditados por una firma de auditores independientes al 31 de diciembre de 2024.

Los procedimientos efectuados en un trabajo de seguridad limitada difieren en su naturaleza y oportunidad respecto a un trabajo de seguridad razonable y tienen un alcance menor que dicho tipo de trabajos. Como resultado, el nivel de seguridad obtenido en un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor que la seguridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, no expresamos una opinión de seguridad razonable sobre si la Información de Sostenibilidad Identificada reportada en la Memoria Integrada de BANCO SANTANDER CHILE S.A. ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Criterios.



Santiago, 3 de abril de 2025
BANCO SANTANDER CHILE S.A.
4

Conclusión de seguridad limitada

Basados en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido, nada ha llamado nuestra atención que nos haga creer que la Información de Sostenibilidad Identificada reportada en la Memoria Integrada de BANCO SANTANDER CHILE S.A. al 31 de diciembre de 2024 no está preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Criterios.

DocuSigned by:

12305B69BAF4485...
Gonzalo Riederer H.
RUT: 13.757.157-9

PricewaterhouseCoopers



6. ESTADOS FINANCIEROS



Los estados financieros de Santander Chile están publicados en este link.