

Derechos Humanos Banco Santander Chile

Proceso de debida diligencia



Introducción

Banco Santander Chile (en adelante “Santander” o “el Banco”) trabaja para respetar y proteger los derechos humanos (DDHH) de todos los grupos de interés, en todas sus operaciones y geografías. En línea con su cultura corporativa, se compromete a respetar, promover, prevenir y, si es necesario, mitigar todo lo relativo a esta materia.

El Banco se compromete a respetar los derechos consagrados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y se adhiere a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Por otra parte, el compromiso se alinea también a la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, guías de la OCDE para las empresas multinacionales, convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos, los Principios de Ecuador y Principios de Banca Responsable (UNEP FI).

Dentro de los compromisos en materia de derechos humanos de la organización, se encuentra evitar la discriminación y las prácticas que atenten a la dignidad de las personas, rechazar cualquier forma de trabajo forzado y explotación infantil, respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, proteger la seguridad y salud de los profesionales, garantizar el principio de igual remuneración por trabajo de igual valor, ofrecer un empleo digno y garantizar la seguridad.

Durante 2024, en el Banco se realizó el primer ejercicio de **debida diligencia en materia de derechos humanos** para evaluar la alineación de los procesos y sistemas de gestión con los requisitos de las Naciones Unidas, junto con la integración de estos en la práctica empresarial. El proceso permitió la identificación y evaluación de los riesgos e impactos en materia de derechos humanos y el desarrollo de planes de acción específicos para su mitigación y remediación. Se espera repetir el proceso de forma periódica en los próximos años.



Gobernanza de los DDHH

Mediante una serie de iniciativas Santander ha fortalecido una cultura de respeto de los derechos humanos en todos los niveles dentro de la organización, su entorno y sus relaciones comerciales.

La responsabilidad de materializar este compromiso en el día a día es de todas las personas empleadas en el Banco,

sin embargo, existen distintos órganos de gobierno corporativo responsables en materia de DDHH. Para su correcta integración y consideración se cuenta con una Política de Banca Responsable y Sostenibilidad, que establece los principios, compromisos, objetivos y estrategia en relación con los accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio

ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales. La Política mencionada fue actualizada el año 2023 e integró la Política de Derechos Humanos y la Política General de Sostenibilidad. Adicionalmente, tiene como titular y organismo máximo de aprobación al

Directorio de Banco Santander Chile, está bajo la supervisión del Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura (integrado por miembros de la alta dirección del Banco) y el área de Banca Responsable y Sostenibilidad es responsable de su interpretación e implementación.



El proceso de debida diligencia permitió el involucramiento y asignación de responsabilidades vinculadas a derechos humanos en áreas estratégicas del Banco, incluyendo el área de riesgos no financieros. Los resultados de la debida diligencia en materia de derechos humanos fueron presentados en el Directorio de Banco Santander Chile.

Proceso de debida diligencia Santander

Este documento resume la debida diligencia en materia de derechos humanos llevada a cabo por Santander Chile con el apoyo de un tercero independiente, guiándose por diversos marcos internacionales y directivas aplicables, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PMNU, 2000) y siguiendo las prácticas del mercado (para más detalles, véase el Anexo 1).

Este ejercicio abarcó las siguientes entidades:

- Banco Santander Chile
- Santander Corredores de Bolsa Ltda
- Santander SA sociedad securitizadora
- Santander corredora de seguros ltda
- Santander Asesorias financieras ltda
- Klare corredora de seguros S.A
- Santander Consumer finance ltda
- Sociedad operadora de tarjetas pago Santander getnet chile S.A

La metodología divulgada en este documento está alineada con las directrices del Grupo Santander, en materia de debida diligencia en derechos humanos.

Objetivos y metodología de la debida diligencia en derechos humanos

El ejercicio de diligencia debida en materia de derechos humanos de Santander tuvo los siguientes objetivos:

1. Identificar y evaluar los impactos adversos reales y potenciales sobre los derechos humanos que pudieran producirse dentro de las propias operaciones del Banco y sus filiales dentro de los grupos de interés prioritarios .
2. Identificar áreas para el proceso de mejora continua.
3. Evaluar la adecuación de los canales de comunicación, así como las medidas de control para prevenir, mitigar y remediar cualquier efecto negativo.
4. Establecer un sistema de seguimiento y gestión de los efectos negativos sobre los derechos humanos e integrarlos al sistema de gestión riesgos no financieros del Banco.

El proceso de debida diligencia permitió la evaluación integral del Banco y se estructuró en torno a tres ámbitos de la cadena de valor:

- **Cadena de suministro.**
- **Operaciones propias:** (1) Plantilla propia (Diversidad, Equidad e Inclusión de los Empleados (DEI); Accesibilidad; Condiciones de Trabajo y Salud y Bienestar de los Empleados); (2) Lucha contra el Soborno y la Corrupción; (3) Fraude y Lucha contra el Blanqueo de Capitales; (4) Privacidad y Protección de Datos; (5) Gobernanza Interna de los derechos humanos, (6) Canales de Reclamaciones.
- **Relación con los clientes:** (1) Trato al cliente (prácticas de venta, accesibilidad para empresas y particulares; clientes vulnerables; inclusión financiera; etc.); (2) Actividades empresariales de derechos humanos (préstamos a empresas, fusiones y adquisiciones, inversiones, etc.). (3) Medidas y controles dentro de la organización.

La metodología utilizada siguió las siguientes etapas:

1.

Revisión de las políticas corporativas y otros documentos normativos internos, en base a las disposiciones establecidas en los marcos internacionales y directivas aplicables (para mayor detalle, consultar el Anexo 1) en los criterios de mención de DDHH, función de sensibilización, función de prevención, función de remediación, vinculación con resguardo y protección de derechos, convenciones y/o referencias normativas e identificación de grupos de protección.

2.

Recopilación y análisis de las partes interesadas sobre su percepción, preocupación y expectativa de estos grupos con relación al resguardo y protección de DDHH. En esta etapa se logró un análisis holístico con la participación de distintos grupos de interés. El diagnóstico incluyó la realización de 12 entrevistas individuales a la gerencia y alta gerencia del Banco, 6 reuniones grupales conformadas por 41 colaboradores en niveles administrativos, profesionales y de jefatura de áreas estratégicas y, finalmente, encuestas a clientes y proveedores de Banco Santander Chile. Los criterios de consulta integraron aspectos sociales, económicos y geográficos incluyendo: conocimiento del compromiso de la empresa con los DDHH, percepción sobre las problemáticas en DDHH, conocimiento de riesgos de impactos negativos, conocimiento de casos de impactos negativos, conocimiento de instrumentos de prevención, conocimiento sobre controles de mitigación, conocimiento sobre procedimientos de canales de denuncia, percepción sobre el uso de canales, percepción sobre debilidades en DDHH, percepción sobre respuesta ante impactos negativos e identificación de desafíos de identificación, prevención y mitigación. La información entregada por los grupos de interés fue considerada en el análisis.

3.

Identificación de impactos adversos sobre los derechos humanos. Se identificaron procesos bancarios que podrían tener un impacto potencial en los derechos humanos dentro de las propias operaciones de Santander y su cadena de suministro. El ejercicio permitió la elaboración de un inventario de riesgos potenciales, para su posterior evaluación, integración y gestión. Las 32 tipologías de derechos humanos fueron agrupadas en 27 posibles riesgos en la matriz. El proceso de debida diligencia derivó en la incorporación total de estos al sistema interno de

gestión de riesgos del Banco, que involucra la revisión de los impactos de forma sistemática tomando en cuenta las propias operaciones, la cadena de valor y relaciones comerciales.

Dentro de los riesgos integrados al sistema de gestión se consideró la incorporación de temáticas como la representatividad de mujeres en los niveles jerárquicos más altos de la compañía, proceso de evaluación de clientes grandes empresas, accidentes del personal contratado por los proveedores, canales de comunicación, formalización de documentos publicados y difundidos en la compañía en relación a DDHH, entre otros.

4.

Evaluación de impactos en función de su gravedad y probabilidad, para priorizar los impactos adversos e identificar eficientemente 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 para realizar la evaluación de los riesgos. El proceso permitió la clasificación y priorización en la matriz de los 27 riesgos identificados anteriormente según su criticidad. El ejercicio fue realizado mediante un cuestionario asignado al dueño de cada uno de los riesgos.

En la evaluación se consideró lo siguiente:

- **Escala de Impacto:** estimación de los diferentes aspectos donde se podrían materializar impactos negativos.
- **Escala de Frecuencia:** se refiere a la probabilidad de que se materialice cada impacto adverso potencial.
- Para ambos criterios se empleó la misma matriz utilizada para evaluar los riesgos del sistema habitual del Banco, de esta manera, tanto los riesgos identificados relativos a temáticas de derechos humanos, como su posterior seguimiento quedan integrados al sistema de gestión de riesgos no financieros habitual del Banco.
- Al evaluar los riesgos según su escala de frecuencia e impacto, se categorizan en una escala que va de Muy Bajo a Crítico.

	1	Bajo	Moderado	Alto	Crítico	Crítico
Frecuencia	2	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Crítico
	3	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Alto
	4	Muy bajo	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado
	5	Muy bajo	Muy bajo	Bajo	Moderado	Moderado
		5	4	3	2	1
						Impacto

5.

Gestión de impactos y plan de acción: revisión de los procesos y elementos actuales de debida diligencia establecidos por Santander para prevenir y mitigar los potenciales riesgos determinados en el proceso de evaluación. 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. En esta etapa, se realizaron reuniones con los responsables de los riesgos, permitiendo la identificación de los controles existentes sobre

dichos impactos. Por otra parte, se trabajó de forma conjunta para crear nuevos controles, implementar nuevas iniciativas y compromisos en el tiempo.

Los hallazgos del proceso se materializaron en el plan de acción de derechos humanos que dio inicio en 2024, permitiendo su continuidad del tiempo y generación de valor en el largo plazo. La fijación de objetivos en la materia permitió a Banco Santander Chile fortalecer acciones existentes como la socialización de políticas y procedimientos destinados a prevenir vulneraciones, además de asumir la responsabilidad de sensibilizar a todos los grupos de interés sobre la importancia de resguardar, proteger, denunciar y fijar una mirada compartida entorno a derechos.

La primera etapa del plan de acción tuvo foco en la integración completa de los riesgos a los sistemas internos de gestión del Banco. Este sistema consideró las siguientes actividades:

- 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 RCSA con periodicidad anual.



Principales mecanismos de prevención, mitigación y reparación

Banco Santander cuenta con medidas y planes preventivos, mitigadores y correctivos para cada parte de la cadena de valor. La implementación de una serie de controles, alertas e iniciativas están enfocadas en evitar la materialización de los riesgos, con el compromiso de siempre proteger la integridad de los clientes, proveedores, trabajadores y comunidad en general. Por otra parte, el Banco se compromete a la adopción de medidas de reparación necesarias según lo requiera la situación.

A continuación, se presenta una lista no exhaustiva de algunas de las medidas e iniciativas de control evaluadas e informadas en el ejercicio de debida diligencia:

Cadena de Suministro

- Se evalúa el perfil en materia de Sostenibilidad (Ambiental, Social y Gobernanza) de los proveedores en el proceso de incorporación.
- Cláusulas en contratos de proveedores para promover marcos normativos nacionales e internacionales y la adopción de prácticas que promueven un actuar responsable, incluyendo los derechos humanos.

Operaciones propias: Cultura inclusiva

- Plan Estratégico relacionado a la Cultura inclusiva (2020-2025) para promover un entorno de trabajo inclusivo en el que todos puedan ser ellos mismos. Impulsar la inclusión de personas con discapacidad aumentando el número de contrataciones y ascensos y fomentando la accesibilidad.
- 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 Igualda Conciliación.

- Iniciativas para promover la inclusión de las personas con discapacidad y construir una sólida cultura de inclusión, aumentando la diversidad étnica y cultural en todas las geografías, promoviendo y apoyando la diversidad en las unidades locales a través de grupos de recursos de empleados.
- 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 anual de aprendizaje sobre el código de conducta, igualdad de género y conciliación de vida laboral, familiar y personal. 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.

Cientes

- Política de ciberseguridad y prácticas en tratamientos de datos personales para evitar fugas y/o sustracciones de información.
- Desarrollo y promoción de productos que promueven la inclusión financiera tanto en acceso como en financiamiento y que van de la mano con educación financiera para una mejor toma de decisiones.
- 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 sostenibilidad y banca responsable y política de diversidad 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 en materia de sostenibilidad de los empleados, incluyendo evaluaciones de materialidad, análisis de escenarios, riesgo físico y análisis de sectores sujetos a factores ESCC.

Otras medidas de control cubren actividades como la gestión de la privacidad y protección de datos de los proveedores, la accesibilidad, condiciones laborales y la salud y bienestar de los empleados, el soborno y la corrupción, el fraude y el blanqueo de dinero, la gobernanza interna de los derechos humanos, los canales de gestión y reclamación, disminución de impacto ambiental, los problemas financieros y el bienestar y la accesibilidad de los clientes.

Canales de comunicación y reparación

La Compañía ha implementado mecanismos de reclamación accesibles para las personas potencialmente afectadas, que permiten el conocimiento de los eventos relacionados, junto con la búsqueda de soluciones adecuadas. Canal Abierto (www.santandercl.ethicspoint.com) es la herramienta central de Santander para identificar, gestionar y resolver posibles alertas o violaciones de los derechos humanos. Este canal de comunicación está disponible en la intranet y en la "Guía de uso del Canal Abierto" para que empleados y proveedores puedan enviar sus preocupaciones en materia de derechos humanos. En este contexto, existen procedimientos y comunicaciones directas con los afectados, de forma confidencial. Los casos que han resultado en una resolución son aquellos donde se ha mitigado o eliminado el daño o la afectación y son considerados como reparados. Además, para los trabajadores existen encuestas, como "Your Voice" que permiten identificar este tipo de preocupaciones.

Por el lado de clientes se dispone de otros canales de comunicación, como las encuestas (NPS, BrandTracking) y los canales de atención al cliente. Estas herramientas permiten a Santander Chile reforzar su compromiso con los grupos de interés.

Trabajo continuo en derechos humanos

La debida diligencia en derechos humanos es un ejercicio dinámico, y Santander continuará evaluando los impactos adversos sobre los derechos humanos que puedan surgir en la cadena de valor, las operaciones y las relaciones comerciales, así como supervisando la eficacia de los procesos y los sistemas internos de gestión de riesgos. El ejercicio permitió al Banco identificar procesos bancarios que podrían tener un impacto potencial en los derechos humanos, junto con la asignación de controles necesarios para gestionar cada uno. Es importante destacar, que 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. El trabajo activo en materia de derechos humanos continuará con los lineamientos trazados en el plan de acción, donde se seguirá impulsando la creación de iniciativas para resguardar, proteger, denunciar y fijar una mirada compartida de esta materia. El compromiso con los grupos de interés es fundamental para el negocio de Santander, por lo que se trabajará en mantener un diálogo abierto y continuo con su entorno sobre posibles temas de derechos humanos relacionados con el negocio.



Anexos

Anexo 1: Fuentes de referencia

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH, 1948)
- Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (OIT, 1998)
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PMNU, 2000)
- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP, 2011)
- Guía de Debida Diligencia de la OCDE para una Conducta Empresarial Responsable (OCDE, 2018)
- OECD Guidelines for Multinational Enterprises on Responsible Business Conduct (OECD, 2023)
- Guía de los derechos humanos a los ODS (Instituto Danés de Derechos Humanos)
- Plan Nacional de Derechos Humanos 2022 – 2025 (Gobierno de Chile)

Anexo 2: Definiciones

Impacto adverso sobre los derechos humanos: el efecto sobre las personas derivado de un abuso o violación de un derecho humano. Se refiere tanto a impactos adversos reales como potenciales sobre los derechos humanos.

Impacto adverso real sobre los derechos humanos: un impacto adverso sobre los derechos humanos que no se ha podido prevenir y que, por tanto, se ha materializado en el Grupo. Dado que ya se ha producido y/o está en curso, es necesario abordarlo con medidas de mitigación y reparación para neutralizar, mitigar, eliminar y/o remediar sus efectos sobre las personas.

Impacto adverso potencial sobre los derechos humanos: impacto adverso sobre los derechos humanos que aún no se ha materializado en el Grupo y que, por tanto, es necesario prevenir. Dado que aún no se ha producido, debe abordarse con medidas preventivas, pero también de mitigación y reparación (para el caso en que ya se haya producido).

Cadena de valor: engloba las actividades que convierten los insumos en productos añadiendo valor. Incluye entidades con las que tiene una relación comercial directa o indirecta y que (a) suministran productos o servicios que contribuyen a los propios productos o servicios de la empresa o (b) reciben productos o servicios de la empresa.

Gravedad de un impacto adverso: la escala, el alcance y el carácter irremediable del impacto adverso, teniendo en cuenta su magnitud, incluido el número de personas que se ven o pueden verse afectadas, la medida en que el medio ambiente se ve o puede verse dañado o afectado de otro modo, su irreversibilidad y los límites de la capacidad para devolver a las personas afectadas o al medio ambiente a una situación equivalente a la que tenían antes del impacto.

Anexos

Probabilidad de un impacto adverso: se refiere a la probabilidad de que cada impacto adverso potencial se materialice, basándose en el análisis de la existencia de violaciones previas y antecedentes relacionados donde el impacto potencial en cuestión se materializó, y la existencia de casos relacionados en el Banco.

Remediación: restitución a una situación equivalente o lo más cercana posible a aquella en la que se habrían encontrado en el escenario en el que el impacto adverso real no se hubiera materializado para la/s persona/s, comunidades o medio ambiente afectados.

Medidas de control: incluyen todas las medidas para prevenir, mitigar y remediar la materialización de impactos adversos.

Anexo 3: Políticas Complementarias en materia de derechos humanos

- Política de Banca Responsable y Sostenibilidad
- Código General de Conducta
- Política Corporativa de Cultura
- Política de Sectores Sensibles
- Política de Ciberseguridad
- Políticas de la Vicepresidencia Ejecutiva de Personas
- Política de Salud y Seguridad
- Política de Acoso Laboral
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad
- Política de Homologación de Proveedores. Anexo Principios de Conducta Responsable para Proveedores
- Principios de Conducta Responsable para Proveedores
- Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático
- Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal
- Cláusulas para proveedores que comprometen el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Global
- Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles, Educación financiera y Sistema de Clasificación de Transición y Materialidad