

ES EL MOMENTO



Informe Integrado 2025



Contenidos

Prólogo 3

Carta del presidente del Directorio	4
Carta del gerente general y Country Head	5
Sobre este informe	7

1. Conexión global, compromiso local 8

Grupo Santander y estrategia global	9
Historia y presencia en Chile	12
Principales hitos 2025	14

2. Modelo de negocio y estrategia 20

Propósito, misión y valores	21
Nuestra estrategia y creación de valor	23
Negocios globales	31
Productos y servicios	42
Propiedad, acciones y reconocimiento del mercado	46
Entorno, riesgos y operación	49
Desempeño 2025	54
Estrategia tributaria	61
Estrategia de sostenibilidad	63
Grupos de interés	95

3. Gobierno corporativo y liderazgo 98

Marco de gobernanza	99
Estructura de gobierno corporativo	102
Alta Dirección	118
Ética, cumplimiento y conducta responsable	121

4. Gestión de riesgos y cambio climático 134

Gestión de riesgos	135
Gestión del cambio climático y riesgos socioambientales	147
Gestión de riesgo sistémico y capital	154

5. Nuestra gente, clientes y comunidades 156

Principales cifras 2025 equipos Santander Chile	157
Cultura inclusiva	161
Desarrollo de talento y formación	164
Relaciones laborales	168
Bienestar, salud y seguridad laboral	169
Foco en clientes y soluciones para el progreso	174
Inclusión financiera	177
Compromisos comunitarios	183
Cadena de suministro responsable	188
Debida diligencia en derechos humanos	192

6. Indicadores y otra información relevante 193

Propiedades e instalaciones	194
Cumplimiento legal y normativo	202
Información de dotación	204
Tablas de indicadores	218
Carta de verificación	236
Estados financieros	240



Prólogo

Carta del presidente del Directorio



Claudio Melandri Hinojosa
Presidente
Banco Santander Chile

Estimados accionistas:

Me dirijo a ustedes para presentarles el reporte integrado de 2025, donde se da cuenta de los avances y logros del periodo, así como nuestros desafíos y perspectivas para el futuro.

El año 2025 se desarrolló en un contexto de mayor estabilidad económica, tanto a nivel global como local, luego de un periodo prolongado de ajustes. Sin embargo, el escenario internacional continuó marcado por tensiones geopolíticas, conflictos persistentes y un aumento de los riesgos asociados a la fragmentación económica, factores que siguieron incidiendo en los niveles de incertidumbre y en las decisiones de inversión a nivel mundial.

En Chile, 2025 fue un año de consolidación y transición. La inflación avanzó de manera sostenida hacia su convergencia, las condiciones financieras mostraron una normalización gradual y la actividad económica comenzó a recuperar dinamismo. Al mismo tiempo, el país continuó enfrentando desafíos sociales relevantes, entre ellos las preocupaciones en materia de seguridad ciudadana y cohesión social, que inciden directamente en la confianza de las personas y en el clima para hacer negocios.

En este entorno, el rol de la banca resulta clave para apoyar la recuperación y fortalecer las bases del crecimiento. En Santander Chile trabajamos activamente para acompañar a nuestros clientes —personas, emprendedores y empresas— facilitando el acceso al financiamiento, promoviendo la inclusión financiera y contribuyendo al desarrollo de una economía más dinámica y sostenible.

La agenda regulatoria tuvo avances relevantes durante 2025. Destacamos, en particular, las medidas orientadas a reactivar el mercado de la vivienda, como el subsidio hipotecario, que representa un apoyo concreto para las familias y un impulso para un sector clave de la economía.

Asimismo, el desarrollo del marco de Open Finance sigue avanzando, un paso significativo hacia un sistema financiero más competitivo, innovador y centrado en el cliente. Como Banco, valoramos estas iniciativas y mantenemos un compromiso firme con el cumplimiento normativo, la gestión responsable de los riesgos y un diálogo permanente y constructivo con las autoridades.

En este contexto resulta clave avanzar en regulaciones y avanzar en temas tributarios. La reducción de la incertidumbre y el fortalecimiento de un marco claro y predecible fomentan las inversiones a largo plazo y un ambiente favorable donde las empresas pueden desarrollarse.

Además, consideramos fundamental dejar atrás de manera definitiva los retiros previsionales con el objetivo de fortalecer los mercados de capitales y recuperar la confianza de los inversionistas. Esto mejorará las condiciones de financiamiento para la economía en su conjunto.

Un entorno con reglas claras, mercados de capitales profundos y un sistema financiero sólido es esencial para impulsar un crecimiento sano del empleo y generar mejores oportunidades para las personas. Solo a través de un desarrollo económico sostenible y equilibrado será posible avanzar en el bienestar de la población y en una mayor cohesión social.

La dimensión social siguió siendo una prioridad estratégica. Continuamos impulsando iniciativas orientadas a generar impacto positivo en las comunidades, promoviendo la sostenibilidad, la diversidad y la igualdad de oportunidades. Estamos convencidos de que una banca responsable debe contribuir activamente a enfrentar los desafíos sociales del entorno, especialmente en contextos de mayor incertidumbre global.

En Santander Chile enfrentamos este nuevo ciclo con optimismo responsable, una estrategia clara y una base sólida construida sobre el compromiso y profesionalismo de nuestros equipos.

Agradezco sinceramente a nuestros colaboradores, clientes, accionistas y a la comunidad por la confianza y el apoyo durante 2025. Seguiremos trabajando con una visión de largo plazo, convencidos de que el crecimiento sostenible y la creación de valor compartido son fundamentales para el progreso de Chile.

Claudio Melandri Hinojosa
Presidente
Banco Santander Chile

Carta del gerente general y Country Head



Andrés Trautmann Buc
Gerente general
y Country Head

Estimados accionistas:

Me dirijo a ustedes para presentar la Memoria Integrada y los Estados Financieros de Banco Santander Chile correspondientes al ejercicio 2025.

Ha sido un año importante para nuestra institución. En un entorno todavía exigente, Santander Chile mostró solidez, disciplina y capacidad de ejecución, fortaleciendo su posición competitiva y consolidando un proyecto de largo plazo. Pero más allá de los indicadores, lo verdaderamente relevante es que este desempeño nos permite seguir invirtiendo en tecnología, servicio, seguridad e innovación para responder mejor a las necesidades de nuestros clientes y acompañar el desarrollo del país. Entendemos los resultados de esa manera: como un reconocimiento al constante esfuerzo que todos los días hacemos por ser un banco más cercano, más simple y más útil para las personas y las empresas.

Ese avance se sustentó en la diversificación y fortaleza de nuestras líneas de negocio, con una buena evolución en comisiones, tarjetas, Wealth Management y fondos, así como en el aporte de Getnet y Santander Consumer. A ello se suma nuestra posición en banca empresas, donde seguimos teniendo un rol estratégico en el acompañamiento del tejido productivo del país. Todo esto refleja una institución con capacidades complementarias, foco comercial y una propuesta de valor cada vez más integral.

Tenemos presencia en todos los segmentos y una ambición clara: ser el banco principal de nuestros clientes. Para lograrlo, contamos con una combinación especialmente valiosa: un profundo conocimiento del mercado chileno y acceso a capacidades globales de primer nivel. Esa dimensión global no debe entenderse solo como presencia internacional. Es, sobre todo, una ventaja competitiva concreta para Santander Chile. Formar parte de Grupo Santander nos permite poner a disposición de nuestros clientes plataformas, tecnología, conocimiento y mejores prácticas desarrolladas a gran escala, acelerando la innovación, desarrollos y fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta y time-to-market.

Esa ventaja se expresa en iniciativas concretas. La transformación tecnológica del Grupo, apoyada en plataformas compartidas como Gravity, permite desarrollar soluciones con mayor agilidad, mejor uso de datos y una operación significativamente más

En un entorno todavía exigente, Santander Chile mostró solidez, disciplina y capacidad de ejecución, fortaleciendo su posición competitiva y consolidando un proyecto de largo plazo.

eficiente. La evolución hacia modelos integrados como One App apunta en la misma dirección: ofrecer una experiencia digital más simple, personalizada y consistente, combinando escala global con adaptación local logrando menores costos de desarrollo y mejores time-to-market. Y en banca corporativa, la articulación de nuestras capacidades internacionales nos permite acompañar mejor a empresas chilenas con necesidades más sofisticadas, conectadas con múltiples mercados, productos y geografías. En un entorno cada vez más interdependiente, ser parte de un banco global es una fortaleza real para competir y servir mejor y que cada vez más clientes tienen la posibilidad de aprovechar.

Durante el año también avanzamos en iniciativas relevantes para nuestros clientes. Renovamos la alianza con LATAM Pass, reforzando una propuesta diferencial en segmentos donde la experiencia y la fidelización son especialmente valoradas. Seguimos impulsando el acceso a la vivienda a través del financiamiento hipotecario con apoyo estatal, otorgando más de UF 6 millones en créditos bajo este beneficio. En pymes, mantuvimos un liderazgo coherente con nuestra vocación histórica de apoyo al emprendimiento, con más del 35% de participación en cuentas corrientes a nivel nacional. Y Getnet continuó consolidándose como un actor relevante en la adquirencia local, con más de 300 mil POS activos a lo largo de Chile, ampliando además sus funcionalidades para acercar servicios financieros a más comunidades. Asimismo, nuestro modelo Work/Café siguió creciendo, con nuevas aperturas en Valdivia y Concepción, reafirmando nuestra visión de ser un banco digital con sucursales: más tecnológico, pero también más cercano.

La inteligencia artificial ocupa hoy un lugar cada vez más relevante en nuestra transformación y nuevamente la escala global del Grupo Santander nos permite estar a la vanguardia

en la adopción de nuevas tecnologías. No se trata de una promesa futura ni de una tendencia pasajera, sino de una herramienta concreta para mejorar la experiencia de clientes, simplificar procesos, fortalecer la toma de decisiones y elevar la productividad de nuestros equipos. Pero para aprovechar plenamente ese potencial, son fundamentales las plataformas de procesos, de datos y la forma en que ellas se estructuran y utilizan. En estos ámbitos venimos trabajando hace ya tiempo, lo que nos permite enfrentar estos cambios con optimismo, apalancados además por una estrategia global que reutiliza aprendizajes y casos de éxito, al mismo tiempo que aportamos desde Chile con capacidades y desarrollos propios. Todo ello debe hacerse con una mirada responsable, bajo altos estándares de seguridad, ética y resguardo de la información, y con equipos preparados para adaptarse, aprender y liderar nuevas formas de trabajo.

Quiero recalcar, además, que la transformación tecnológica no reemplaza la cercanía con nuestros clientes, sino que debe potenciarla. En Santander Chile seguimos creyendo profundamente en el valor del contacto directo, en el conocimiento del territorio, en el trabajo en terreno y en la capacidad de escuchar y acompañar. Esa cercanía sigue siendo parte esencial de nuestra identidad y una de nuestras principales ventajas competitivas, de la cual nuestros Work/Café son una expresión concreta.

En materia de impacto social, continuamos impulsando iniciativas en apoyo a la educación, la inclusión y el desarrollo de las pymes. A través de nuestros programas de educación financiera, contribuimos durante 2025 a que 199.042 personas accedieran a más y mejores herramientas para tomar decisiones informadas. Del mismo modo, por medio de Santander Universidades y Universia, beneficiamos a más de 59.900 personas, empresas e instituciones de educación superior mediante becas, cursos y programas formativos en Chile y en el extranjero. Ese compromiso forma parte de nuestra historia y seguirá siendo una dimensión relevante de nuestra contribución al progreso del país.

Estos avances también tuvieron reconocimiento externo. Fuimos nuevamente distinguidos como Top Employer, fuimos reconocidos como Mejor Banco en Chile por publicaciones internacionales especializadas, y como Mejor Banco para Pymes en el país. Más que los premios en sí mismos, lo relevante es lo que reflejan: consistencia, calidad de ejecución y el compromiso de nuestros equipos por hacer bien las cosas.

Mirando hacia adelante, Chile enfrenta desafíos en crecimiento, productividad e inversión, pero también con fundamentos que permiten observar el futuro con responsabilidad y optimismo. Como banco, creemos que nuestro rol es acompañar ese proceso con financiamiento responsable, innovación útil y cercanía con quienes emprenden, producen y generan empleo. Al mismo tiempo, la industria seguirá enfrentando crecientes exigencias regulatorias, tecnológicas y competitivas. Santander Chile está bien posicionado para responder a ese entorno: por su solidez local, por la calidad de sus equipos y por pertenecer a una organización global que amplía nuestras capacidades y acelera nuestra transformación.

Estimados accionistas, quiero terminar esta carta reafirmando una convicción simple: Santander Chile tiene hoy una base muy sólida para seguir creciendo y seguir aportando al país. Somos un banco con raíces profundas en Chile y, al mismo tiempo, parte de una organización global que nos permite ofrecer más capacidades, más tecnología, mayor eficiencia y una propuesta de valor más completa. Esa combinación de cercanía local y fortaleza global es, probablemente, una de nuestras mayores ventajas y que no es replicable.

Agradezco sinceramente a nuestros colaboradores por su compromiso, a nuestros clientes por su confianza y a ustedes, nuestros accionistas, por su permanente apoyo. Todo lo que hemos logrado como institución descansa en el trabajo diario de miles de personas que entienden que hacer banca bien es una forma concreta de contribuir al progreso de Chile.

Atentamente,

Andrés Trautmann Buc
Gerente general y Country Head
Banco Santander Chile

Sobre este informe

GRI 2-1; 2-2; 2-3; 2-4

El presente Informe Integrado de Santander Chile proporciona a sus grupos de interés una visión consolidada del desempeño financiero y no financiero del Banco y sus filiales, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, en coherencia con su calendario anual de divulgación. Cualquier modificación relevante respecto de la información reportada en ejercicios anteriores se indica expresamente en los capítulos correspondientes.

En el contexto de convergencia global en divulgación de sostenibilidad, el Banco avanza en el fortalecimiento de su reporte con miras a una alineación progresiva con los estándares del ISSB (IFRS S1 e IFRS S2). Para apoyar esta transición, este informe incorpora un índice de correspondencia en el capítulo 6 que permite ubicar de forma transparente dónde se abordan los principales requerimientos de divulgación y sus indicadores asociados.

La elaboración de los contenidos se realizó de acuerdo con la normativa vigente en Chile establecida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), particularmente la Norma de Carácter General N° 461 y sus actualizaciones, integrando además los indicadores sectoriales de los estándares SASB para banca comercial, financiamiento de consumo, crédito hipotecario y banca de inversión. Complementariamente, se aplicaron los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión más reciente.

Este informe fue revisado y aprobado por el Directorio del Banco. Con el fin de fortalecer la transparencia y la confianza en la información reportada, Banco Santander Chile sometió a aseguramiento limitado independiente un conjunto de indicadores seleccionados de sostenibilidad correspondientes al período 1 de enero a 31 de diciembre 2025. Este trabajo fue realizado por PricewaterhouseCoopers, de acuerdo con estándares de aseguramiento aplicables a información no financiera.

El alcance del aseguramiento y los indicadores incluidos se detallan en la Carta de Aseguramiento incorporada en Anexos. Los indicadores no cubiertos por aseguramiento se presentan igualmente bajo procesos internos de control y revisión, con el objetivo de resguardar consistencia, trazabilidad y comparabilidad interanual.

Detalles organizacionales

Nombre:

Banco Santander Chile

Naturaleza jurídica:

Sociedad anónima

Sede central:

Bandera 140, Santiago

Países de operación:

Chile

Contactos

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 de Sostenibilidad y Banca Responsable

✉ soledad.ramirez@santander.cl



Conexión global, compromiso local

Grupo Santander y estrategia global

Con sede en España y una trayectoria desde 1857, Grupo Santander se ha consolidado como una de las principales entidades financieras a nivel mundial. Su estructura basada en un modelo de filiales autónomas en capital y liquidez, le otorga solidez y resiliencia en el mercado internacional.

Más allá de su presencia geográfica, el Grupo impulsa una transformación estratégica denominada **"One Transformation"**.

La estrategia se articula en torno a los siguientes principios definidos:

- **Think Value:** generar crecimiento medio a doble dígito a lo largo del ciclo.
- **Think Customer:** construir un banco digital con sucursales con productos y servicios personalizados para aumentar la base de clientes.
- **Think Global:** aprovechar la escala global y local, la red y la tecnología para ofrecer servicios de primera clase y acelerar el crecimiento rentable.

Este modelo operativo global busca simplificar la oferta y aprovechar las sinergias entre países, estructurándolo en cinco negocios globales:

Retail & Commercial Banking

Negocio global que integra las actividades de banca minorista y comercial.

Digital Consumer Bank

Un banco digital que combina tecnología de vanguardia con una experiencia personal y humana.

Corporate & Investment Banking (CIB)

Plataforma global para apoyar al cliente corporativo y a las instituciones.

Wealth Management & Insurance

Modelos de servicio común para las actividades de banca privada, gestión de activos y seguros.

Payments

Infraestructuras únicas para las soluciones de pago.



Grupo Santander en cifras

Escala del negocio

Cifras relevantes

Beneficio atribuido récord

€14,1 bn
(+16,2%)

Aumento de base de clientes e ingresos

180 (+8MM)
millones de clientes

€62,4 bn
ingresos totales (+3,9%)

Mayor rentabilidad

16,3%
RoTE (post-AT1)

+17%
beneficio por acción

Un balance sólido aún más reforzado

13,5%
CET1

1,15%
costo de riesgo

Estos resultados se apoyan en el crecimiento de los cinco negocios globales:

Retail

31,2 (-0%) Ingresos (€ bn)	50% Contribución a los ingresos del Grupo	39,4% (-0,1pp) Eficiencia	7,7 (+9%) Beneficio (€ bn)	17,7% (-0,4pp) RoTE post-AT1
--------------------------------------	--	-------------------------------------	--------------------------------------	--

Consumer

13,0 (+4%) Ingresos (€ bn)	21% Contribución a los ingresos del Grupo	40,6% (+0,5pp) Eficiencia	1,7 (+8%) Beneficio (€ bn)	8,6% (-0,3pp) RoTE post-AT1
--------------------------------------	--	-------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

CIB

8,5 (+5%) Ingresos (€ bn)	13% Contribución a los ingresos del Grupo	45,5% (+0,0pp) Eficiencia	2,8 (+7%) Beneficio (€ bn)	19,1% (+1,8pp) RoTE post-AT1
-------------------------------------	--	-------------------------------------	--------------------------------------	--

Wealth

4,2 (+14%) Ingresos (€ bn)	7% Contribución a los ingresos del Grupo	35,3% (-2,9pp) Eficiencia	2,1 (+27%) Beneficio (€ bn)	68,5% (-8,4pp) RoTE post-AT1
--------------------------------------	---	-------------------------------------	---------------------------------------	--

Payments

6,0 (+17%) Ingresos (€ bn)	9% Contribución a los ingresos del Grupo	39,2% (-5,3pp) Eficiencia	0,9* (+50%) Beneficio (€ bn)	34,5% (+7,0pp) Margen EBITDA PagoNxt
--------------------------------------	---	-------------------------------------	--	--

Nota 1: Variaciones interanuales en euros constantes. Contribución a los ingresos del Grupo como porcentaje sobre el total de las áreas operativas, excluyendo el Centro Corporativo. Los RoTE de los negocios globales están ajustados basándonos en la asignación de capital del Grupo; los objetivos se han ajustado por los costes de AT1.

* La variación interanual de Payments excluye los cargos de PagoNxt en 2T'24 tras discontinuar las plataformas de merchant en Alemania y Superdigital en Latinoamérica (€243mn, neto de impuestos e intereses minoritarios).

Principales resultados en Sostenibilidad de Grupo Santander

Contribuir al desarrollo económico, financiero y social de las comunidades

Educación, empleabilidad y emprendimiento

163,7 millones de euros de contribución para apoyar a las comunidades, ayudando a 9,9 millones de personas y organizaciones. Desde 2023 se han destinado 311 millones de euros a promover la educación, la empleabilidad y el emprendimiento.

Contar con una oferta de productos y servicios adaptada a las necesidades de los clientes, aplicando prácticas responsables, apoyando su inclusión financiera y protegiendo su información

Inclusión financiera

6,3 millones de personas, desde 2023, han sido incorporadas a iniciativas de inclusión financiera, superando con medio año de anticipación la meta de 5 millones establecida para 2025.

Apoyar a los clientes a avanzar en sus objetivos de sostenibilidad

Financiación verde

174 miles de millones de euros en financiación verde desembolsada y facilitada desde 2019, alcanzando el objetivo de 120 miles de millones de euros con 18 meses de antelación.

Inversión responsable

129,9 miles de millones de euros de activos gestionados en inversión socialmente responsable, alcanzando el objetivo de 100 miles de millones de euros con nueve meses de antelación.

Impulsar el desarrollo de las personas, fomentando una cultura inclusiva y la adquisición de habilidades, con unas condiciones de trabajo justas

Mujeres en dirección

38,5% de mujeres en posiciones directivas.

Actuar de manera responsable a través de una cultura, gobernanza y conducta sólidas

Durante 2025, el Banco recibió el premio Fortune por Santander Open Academy, entrando por tercer año consecutivo en la lista Change the World

Historia y presencia en Chile

NCG 461 (2.2)

Santander Chile forma parte de Grupo Santander desde 1978.

Evolución de un liderazgo

1978

El Banco inicia oficialmente sus operaciones en el país como filial directa de Banco Santander España, enfocándose primordialmente en el soporte y desarrollo de operaciones de comercio exterior.

1982

Santander concreta la adquisición de los activos y pasivos pertenecientes al Banco Español Chile, el cual se encontraba en proceso de liquidación.

1984

Santander se convierte en el único Banco en Chile en ofrecer servicios de "Banco en casa por computador", iniciando además la operación de una red de 30 cajeros automáticos en sus sucursales.

1989

El Banco recompra la cartera que había sido vendida al Banco Central de Chile y formaliza su cambio de razón social a Banco Santander Chile.

1993

Santander Chile alcanza la cifra de 102 sucursales operativas a nivel nacional y realiza la adquisición de Fincard, la principal procesadora de tarjetas de crédito.

1994

Santander lanza Superhipoteca, duplicando su volumen de negocios en ocho meses debido a su gran impacto.

1995

Adquisición de Financiera Fusa y fusión con Fincard provoca el nacimiento de Banefe con más de 600 mil clientes.

1996

La fusión con el Banco Osorno y el Banco La Unión permite a Banco Santander Chile establecerse como la principal entidad bancaria del país, logrando el liderazgo en todos los segmentos de negocio.

Santander Chile comienza a transar acciones del Banco en la Bolsa de Nueva York (NYSE).

2001

Con el soporte de Grupo Santander y la participación de las principales universidades del país, nace Universia en Chile.

2002

Santander y Banco Santiago completan su fusión, un proceso que consolida la posición de la entidad como el banco más grande del mercado nacional, operando con una red integrada de 347 sucursales.

2007

Se lanza la plataforma de atención telefónica VOX.

2009

Santander Chile amplía su cobertura geográfica con la apertura de la primera sucursal de un banco privado en Isla de Pascua.

2012

El Banco inicia un profundo proceso de transformación comercial concentrado en la innovación, la simplificación de su oferta de productos y procesos, y el desarrollo de una multicanalidad efectiva.

2014

Se lanza Santander Trade, una plataforma virtual concebida para proveer a las pequeñas y medianas empresas (pymes) y grandes empresas con las herramientas necesarias para expandir sus negocios en el extranjero.

2016

Se inaugura el primer Work/Café, un nuevo modelo de sucursales que redefine la experiencia bancaria mediante nuevas interacciones con los equipos, los clientes y la comunidad.

2017

El Banco lanza Santander Life, un programa de fidelización que recompensa el buen desempeño financiero con beneficios exclusivos, como descuentos, cuotas sin interés y flexibilidad en el pago de créditos.

2019

Se migra el parque de tarjetas al modelo de cuatro partes, con el objetivo de fortalecer una industria más transparente, competitiva y alineada con estándares internacionales.

2020

Santander Chile es incorporado al Dow Jones Sustainability Index (DJSI) en las categorías de Mercados Emergentes, DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance.

Great Place to Work reconoce al Banco como la mejor empresa para trabajar en Chile entre organizaciones con más de 1.000 colaboradores.

2021

Nace Getnet, la plataforma POS* de Santander que impulsa una mayor competencia en el mercado.

Se establecen los 10 Principios de Banca Responsable de la UNEP FI, a los cuales adhiere Santander Chile.

2022

Grupo Santander anuncia la construcción de Campus Santander, un nuevo edificio corporativo en Chile que refleja el compromiso estratégico del Banco con el país.

2023

Santander Chile concreta la emisión de su primer bono verde para financiar hipotecas verdes.

2024

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

Se celebran los 30 años de la alianza Santander LATAM Pass.

2025

Banco Santander Chile culmina la implementación exitosa de Gravity, siendo el primer banco chileno y el primero del Grupo en Sudamérica en mover sus servidores a una nube privada.

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

Principales hitos 2025

Enero

Programa “Conectados” para adultos mayores

Santander Chile inicia la implementación del programa Conectados junto a la Fundación Conecta Mayor de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Esta iniciativa, consiste en la ejecución de talleres presenciales orientados a capacitar a personas mayores en el uso de canales digitales, gestión de claves y pagos de servicios.

El proyecto busca reducir la brecha de acceso tecnológico y fomentar la autonomía financiera de este segmento. A través de estas sesiones, el Banco entrega herramientas para facilitar la autogestión de productos bancarios y la integración de los usuarios al ecosistema digital.



Febrero

Getnet evoluciona

Getnet incorpora nuevas funcionalidades a sus dispositivos Smart POS con el objetivo de ampliar la oferta de servicios de los más de 200 mil comercios adheridos a la red. La actualización permite realizar recargas de tarjetas de transporte y telefonía móvil, así como el pago de cuentas de servicios básicos directamente en los terminales, los cuales aceptan tanto efectivo como tarjetas.

Esta integración busca generar nuevas oportunidades de negocio para los emprendedores y facilitar la gestión diaria de los usuarios. Asimismo, la entidad mantiene el abono de las ventas el mismo día en cuentas Santander, asegurando liquidez inmediata para los comercios durante todo el año.

Marzo

El programa de liderazgo femenino Santander W50 llega a Chile

Santander Chile convocó, a través de Santander Open Academy, la primera edición de Santander W50 en el país. Este programa selecciona a 50 mujeres directivas en cada uno de los países en los que se convoca. Las ganadoras de Chile, así como las del resto de países, reciben formación especializada, les permite fortalecer sus redes de contacto profesional y acceder, de forma exclusiva, a la convocatoria global de Santander W50, con una formación presencial en London School of Economics and Political Science (LSE).

El Banco impulsa esta acción como parte de su estrategia para fomentar la equidad de género y la diversidad en los espacios de toma de decisiones corporativas.



Abril

Santander en tu comuna: inauguración en Alto Hospicio de nuevo punto de atención

El modelo de atención impulsor de la inclusión financiera "Santander en tu comuna" completa su primera etapa de implementación con la apertura de la oficina en Alto Hospicio, región de Tarapacá. Este hito permite alcanzar el objetivo inicial de cuatro puntos de atención operativos, sumándose a las sucursales ya inauguradas en Renca, La Pintana y Purén. El recinto dispone de cajeros multifuncionales y ejecutivos para asesoría, además de habilitar servicios transaccionales como depósitos y pagos para clientes y usuarios, ampliando el alcance a públicos desatendidos.

Santander Chile consolida así su red en territorios con menor presencia bancaria, integrando canales digitales y físicos para fomentar el desarrollo de emprendedores y familias, acción que marca el cumplimiento de los objetivos trazados.



Junio

Adjudicación de fondos hipotecarios FOGAES

Santander Chile se adjudica la mayor partida de fondos correspondientes al Programa de Subsidio a la Tasa de Interés Hipotecaria y al Programa de Garantía Apoyo a la Vivienda Nueva (Fogaes). La asignación responde a la oferta de la tasa más competitiva del mercado por parte de la entidad, acción que se enmarca en la Ley N° 20.748 para facilitar el acceso a viviendas nuevas de hasta 4.000 UF.

La propuesta del Banco permite una disminución superior al 15% en el dividendo mensual final, beneficio que se aplica de manera automática al cursar el crédito. Esta medida tiene por objetivo aliviar la carga financiera de los deudores y dinamizar la actividad del sector inmobiliario mediante la entrega de condiciones de financiamiento más favorables.

Julio

Transición en la gerencia general de Santander Chile

Santander Chile oficializa la llegada de Andrés Trautmann Buc como nuevo gerente general y Country Head, en una ceremonia que cuenta con la participación del consejero delegado del Grupo, Héctor Grisi. El ejecutivo asume el liderazgo tras encabezar la Vicepresidencia Ejecutiva de Corporate & Investment Banking (CIB) y desarrollar una sólida trayectoria en mercados internacionales como Londres y Nueva York, relevando en el cargo a Román Blanco.

Andrés Trautmann fija como objetivo el uso de la capacidad global del Grupo para impulsar el crecimiento de las empresas locales y la homologación de la experiencia de servicio para los clientes. Por su parte, la gestión de Román Blanco concluye con avances clave en la digitalización de la oferta, consolidación de Getnet y un posicionamiento sólido de Santander Consumer Finance.



Julio

Nueva flota interna de vehículos eléctricos e híbridos a nivel nacional

La flota corporativa de Santander Chile se renueva con la incorporación de 83 vehículos eléctricos e híbridos, acción que proyecta una disminución de 188.756 kg de emisiones de CO₂ equivalente al año e incluye la habilitación de 25 nuevos puntos de carga en sucursales a nivel nacional, los que se suman a los 24 ya existentes en dependencias del Banco.

La nueva dotación vehicular, compuesta por modelos híbridos enchufables y 100% eléctricos, opera desde Arica hasta Punta Arenas y refuerza el plan de descarbonización de las operaciones de la entidad.

Agosto

Renovación de alianza Santander LATAM Pass

La alianza estratégica entre Banco Santander y LATAM Airlines Group S.A. extiende su vigencia por cinco años adicionales, acción que consolida más de tres décadas de colaboración conjunta. Este acuerdo permite a los clientes del Banco acceder al canje de pasajes y beneficios de viaje mediante la acumulación de millas, registrando un promedio anual de 2 millones de tickets canjeados a través del uso de los productos financieros asociados a la alianza.

El propósito de esta renovación es fortalecer la propuesta de valor para los más de 688.000 usuarios del programa. La asociación busca proyectar nuevas innovaciones y beneficios en la experiencia de servicio para los participantes.



Septiembre

Santander Chile e IFC impulsan la edificación verde en Chile

Santander Chile y la Corporación Financiera Internacional (IFC) suscriben un acuerdo de financiamiento por 100 millones de dólares destinado a proyectos de edificación verde. La operación constituye el primer préstamo de este tipo otorgado por el organismo en el país y el primero que recibe el Grupo a nivel global para este fin específico. El convenio incluye un mecanismo de reintegro vinculado al cumplimiento de indicadores de desempeño alineados con la certificación EDGE, estándar que acredita la eficiencia en el diseño de construcciones.

La alianza contempla la entrega de asesoría técnica por parte de IFC para fortalecer la capacidad del Banco en la identificación y monitoreo de proyectos sostenibles.



Septiembre

Segunda versión de Fondos Concursables destaca proyectos en regiones

Santander Chile anuncia a los 19 ganadores de la segunda versión de sus Fondos Concursables, iniciativa realizada en colaboración con la Corporación Simón de Cirene. Cerca del 90% de los proyectos seleccionados corresponden a iniciativas que se ejecutarán en regiones distintas a la Metropolitana, abarcando desde Tarapacá hasta Aysén. La entidad distribuye un total de \$250 millones entre organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, con el objetivo de promover el bienestar social y financiero en comunidades con menor acceso a financiamiento para el desarrollo de sus proyectos.

El programa beneficia a más de 16.700 personas mediante el apoyo a propuestas centradas en educación financiera, sostenibilidad ambiental y desarrollo comunitario. Cada organización recibe el acompañamiento de colaboradores voluntarios del Banco para la ejecución de sus planes y accede a capacitaciones especializadas en monitoreo de proyectos, con el fin de asegurar la sostenibilidad futura de sus intervenciones.

Octubre

Santander lanza fondo para impulsar el crecimiento sostenible de las micro y pequeñas empresas del país

Como parte de su compromiso con el desarrollo del ecosistema emprendedor en Chile, Banco Santander lanzó la primera versión de sus fondos "Enciende la llama de tu pyme", un programa diseñado para apoyar con financiamiento, asesoría y capacitación a micro y pequeñas empresas que cuenten con proyectos que promuevan la innovación, representen un camino de crecimiento o se focalicen en zonas remotas o aisladas.

Noviembre

Santander X Award Chile 2025, destacando el talento joven

Iniciativa que busca impulsar y escalar emprendimientos y *startups* de alto impacto, reconociendo proyectos innovadores con potencial de crecimiento, solidez de modelo de negocio y capacidad de generar valor económico y social.

En su versión 2025 las iniciativas finalistas abarcaron soluciones de tecnología financiera, salud, sostenibilidad, inteligencia artificial y economía circular, reflejando el potencial del talento joven chileno para resolver desafíos globales mediante ciencia, innovación y colaboración.

Los tres ganadores de cada categoría representarán a Chile en la versión global de esta iniciativa, que se realiza en España, y en la que compiten los ganadores de ocho países.

Diciembre

Santander entrega Becas de Movilidad Internacional a alumnos de universidades chilenas

Este beneficio otorga un aporte de USD 4.000 y refuerza el compromiso conjunto con las universidades, entre las que están: Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad de Chile y la Universidad Austral. Junto a Banco Santander promueven la internacionalización y abren oportunidades que impactan la trayectoria académica y personal de los estudiantes.

Los destinos incluyen España, Alemania, Austria, Bélgica y China, entre otros.



Reconocimientos y rankings



Revista The Banker

Santander ha sido elegido como 'Mejor Banco' en Chile por la revista financiera The Banker, reconocimiento que también se recibió a nivel de Europa, España, Portugal y Polonia. Según la publicación, el Banco destacó este año por su récord en resultados, su resiliencia operativa y el notable avance en su transformación digital en sus principales mercados. Resaltan, además, sus iniciativas estratégicas, la innovación tecnológica y la calidad del servicio ofrecido a los clientes.



Dow Jones Best in Class

Santander Chile obtuvo 85 puntos sobre 100 en la evaluación CSA 2025 (Corporate Sustainability Assessment), registrando un aumento de cinco puntos respecto del periodo anterior. Este desempeño lo sitúa en el percentil 96, es decir, dentro del 4% superior de la industria bancaria a nivel global, lo que confirma la solidez de su gestión en criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo. A la fecha, el Banco forma parte de los índices DJSI Chile, DJSI MILA Pacific Alliance y DJSI Emerging Markets, consolidando su posicionamiento líder en sostenibilidad tanto a nivel local como regional e internacional.



MSCI ESG Ratings

El Banco obtiene la calificación "AA", la más alta obtenida en su historia, reflejando una gestión robusta de los riesgos y oportunidades de desarrollo sostenible.



Euromoney

Santander Chile fue distinguido por su propuesta de valor y liderazgo en transformación, en las categorías "Mejor Banco" y "Mejor Banco Digital" del país.



Latin Finance

Santander Chile fue distinguido como "Banco del Año" por Latin Finance.



Global Finance

Banco Santander Chile ha sido reconocido por la revista Global Finance como el Mejor Banco para Pymes en Chile por segundo año consecutivo, destacando su liderazgo, innovación y soluciones financieras para el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas en el país. Este premio, en sus galardones "Best SME Banks", subraya el compromiso de Santander con este sector que es un pilar fundamental para la economía chilena.



El Mercurio Inversiones

Santander Asset Management (SAM) es reconocido como líder del ranking de administradoras de fondos mutuos, destacando por su rentabilidad ajustada por riesgo.



Premios Salmón 2025

Santander Asset Management (SAM) es la administradora más premiada del certamen por quinto año consecutivo, obteniendo diez reconocimientos entre los que destaca el premio al fondo "Acciones Globales ESG".



ALAS20 2025

Santander obtiene el cuarto lugar en el ranking de empresas líderes en sustentabilidad a nivel nacional.



Top Employer

Santander Chile se certifica por séptimo año consecutivo, validando sus altos estándares de excelencia en las condiciones laborales y gestión de personas.



Eikon

Banco Santander fue destacado en la edición 2025 de los Premios Eikon, por la efectividad de sus campañas de comunicación. Los reconocimientos destacan la capacidad del Banco para instalar en la agenda pública iniciativas que contribuyen al progreso del país, sensibilizar a la ciudadanía y fortalecer la conexión de Santander con las comunidades, especialmente por el impacto generado con los programas Santander en tu comuna y Fondos Concursables Santander.



Premios Conecta

Misión Ahorro, programa de educación financiera ejecutado junto a la empresa Kyklos, ganó el 1er Lugar en la categoría Personas de la 6ta edición de los reconocimientos Empresariales CONECTA 2025 de Pacto Global Chile. Este programa ha enseñado educación financiera a más de 50.000 estudiantes en tres años de forma presencial, promoviendo el ahorro, la gestión de presupuesto y la diferenciación entre necesidades y deseos.





Modelo de negocio y estrategia

Propósito, misión y valores

NCG 461 (2.1)



La cultura de Santander se basa en ***The Santander Way***, una forma de trabajar que se define por ser Simple, Personal and Fair.

Propósito:

“Ayudar a las personas y empresas a prosperar”.

Misión:

“Ser la mejor empresa de servicios financieros, actuando responsablemente y ganando la lealtad de nuestros clientes, accionistas, personas y comunidades”.

Simple

Ofrecer a los clientes un servicio accesible, con productos sencillos y fáciles de entender, usando un lenguaje claro y mejorando los procesos todos los días.

Personal

Tratar a los clientes de forma personalizada, ofreciendo los productos y servicios que mejor se adaptan a sus necesidades. Todos y cada uno de los clientes y de las personas que integran Santander se sientan valorados y tratados de forma única.

Fair

Tratar a los equipos y clientes de forma justa, siendo transparentes y cumpliendo los objetivos. Establecer buenas relaciones con los diversos grupos de interés porque lo que es bueno para ellos, lo es también para el Banco.

Estos valores se materializan a través de los comportamientos T.E.A.M.S., que guían la conducta de todos quienes integran Santander:



Think customer
Pienso en el cliente

Cuidar la relación con los clientes para conseguir su confianza y fidelidad.



Embrace change
Impulso el cambio

Afrontar nuevos desafíos y buscar nuevas formas de hacer las cosas como una oportunidad para crecer.



Act now
Actúo con rapidez

Tomar la iniciativa con responsabilidad y gestionar los riesgos, haciendo las cosas de manera sencilla.



Move together
Trabajo en equipo

Promover la colaboración y trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes.



Speak up
Hablo abiertamente

Expresar ideas e inquietudes, creando un entorno de respeto y confianza.



Nuestra estrategia y creación de valor

La estrategia para crear valor para los *stakeholders* es "Ser un Banco digital con Work/Café".



Ciente en el centro

- Aumentar clientes nuevos y activos.
- +5 millones de clientes totales al 2026.



Plataforma global y automatización de procesos, apalancando IA

- Enfocado en costo por cliente activo y eficiencia.
- Eficiencias de Mid 30%.



Soluciones transaccionales y servicios no crediticios

- Aumentando comisiones y transacciones financieras.
- Comisiones creciendo más que préstamos.



Actividad de clientes

- Aumentando volumen de transacciones.
- Ventas digitales.



Capital

- Con niveles sólidos de CET1.
- Alrededor de 11%.

Creación de valor

ROAE > 20%
Payout entre 60%-70%



Los principales objetivos de Santander Chile en base a la estrategia y sus resultados clave son los siguientes:

Objetivos

1. Convertirnos en un banco digital con sucursales, optimizando costos, satisfacción del cliente y convergiendo a plataformas globales:

- 1.1 Aumentar el número de clientes activos.
- 1.2 Reducir el costo por cliente activo.
- 1.3 Avanzar en el ratio Front Facing & Commercial FTEs* / Total FTEs.
- 1.4 Alcanzar el 1er lugar en satisfacción de clientes (Personas y Pymes).
- 1.5 Converger a la plataforma global PLARD para Tarjetas Débito.

2. Impulsar el crecimiento de saldos y comisiones en el negocio empresarial:

- 2.1 Crecimiento en saldos vista promedio de Banca Empresas e Instituciones.
- 2.2 Crecimiento en ingresos de comisiones y transacciones financieras (ROF) de Banca Empresas e Instituciones.

3. Fomentar el crecimiento inclusivo y sostenible, consolidando Finanzas Sostenibles:

- 3.1 Alcanzar un SAP (Sustainable Assets Penetration) de 4,57% sobre los activos del Banco.
- 3.2 Alcanzar 315.000 personas incluidas financieramente.
- 3.3 Ser Top 1 en cuota de Fondos Mutuos (FFMM) de Valor Agregado.
- 3.4 Mantener acotada la Tasa de Morosidad.

4. Fortalecer el compromiso y la cultura:

- 4.1 Ser Top 3 dentro del Grupo Santander en eNPS** "Your Voice" (encuesta de compromiso colaboradores).

* FTEs: Full time equivalent employees.

**eNPS: por su sigla en inglés Employee Net Promoter Score



Innovación

NCG 461 3.1.v

En Banco Santander Chile, la innovación se concibe no solo como el desarrollo de proyectos, sino como una forma de pensar y de trabajar, basada en metodologías que permiten transformar ideas en soluciones reales que generan valor para los clientes y los equipos. Bajo esta visión, el Banco ha desarrollado un sistema de innovación continuo orientado a fomentar una cultura de creatividad, colaboración y experimentación.

Un eje central de este enfoque es el valor del aporte de las personas. A través de los Desafíos de Innovación Interna (Desafíos Work Ideas) y de talleres de metodologías de innovación aplicada, se promueven espacios de intercambio libre de ideas, trabajo interdisciplinario y co-creación, destacando la diversidad de perspectivas y el rol activo de las personas en la mejora de la experiencia de los clientes.

El aprendizaje continuo es otro pilar clave del ecosistema de innovación. Durante el período, el Banco impulsó charlas especializadas y la octava generación del Diplomado de Innovación, incluyendo dos cursos desarrollados en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Escuela de Negocios de la Universidad de Chile. A la fecha, más de 360 colaboradores han recibido formación avanzada en innovación a través del programa Santander te Impulsa.

Reconociendo que la innovación implica asumir riesgos de manera responsable, el Banco participó en instancias sobre la Ley de Protección de Datos Personales y el uso responsable de la Inteligencia Artificial como herramienta de trabajo.

Además, se desarrolló la séptima versión de la Semana de Innovación Santander Chile, que contó con la participación de más de 500 personas en actividades presenciales y virtuales. En este marco, se realizó el primer evento de Speed Networking de Startups Santander, conectando a distintas áreas del Banco con cinco *startups*. Este evento es parte de las iniciativas de emprendimiento de Banco Santander, como Santander X y los Work/Café.

Como parte de la gestión de Innovación y Alianzas Estratégicas, destacó la renovación de la alianza Santander LATAM Pass, desarrollada junto al equipo de Medios de Pago. Esta renovación mantiene y potencia los beneficios asociados a las tarjetas Santander LATAM Pass, tales como: acumulación de millas, beneficios de viaje, estatus de categorías, entre otros.

Gracias a estas iniciativas, Banco Santander Chile fortaleció su cultura innovadora y fue reconocido en el Top 3 del Índice de Creatividad e Innovación C3 2025, elaborado por Brinca y Fundación Chile, con el respaldo de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez y Diario Financiero. Asimismo, recibió el Premio de Innovación en Experiencia de Clientes por la iniciativa "Santander en tu barrio", que refleja una solución cercana y con impacto social y económico.



Inteligencia artificial

Durante 2025, Santander Chile consolidó su transformación hacia una organización **"AI First"**, integrando la inteligencia artificial como un pilar transversal de su modelo operativo. Esta estrategia busca redefinir la creación de valor mediante una arquitectura tecnológica modular y flexible, que facilita la innovación y asegura altos estándares de seguridad y calidad en la gestión de datos.

Gobernanza y marco de IA responsable

Para sustentar este crecimiento bajo estándares éticos, Grupo Santander reforzó su gobernanza global, lo que en Chile se tradujo en la creación de la **Vicepresidencia de Strategy, Data & AI**.

Actualmente, Banco Santander se encuentra en el proceso de aprobación de la **Política de Gestión y Gobierno de Inteligencia Artificial**, la cual será pública y aprobada por el Directorio. Este marco de "IA Responsable" incluye:



Ética y seguridad: definiciones claras sobre privacidad, ciberseguridad, mitigación de sesgos y supervisión humana.



Controles activos: implementación de controles de acceso y el etiquetado de contenido generado por IA en asistentes de interacción con clientes.



Cultura digital: para 2026, se proyecta un plan de formación obligatoria en IA para todos los colaboradores, asegurando una adopción ética y segura de estas tecnologías.

Transformación de la experiencia: el caso de "Santi"

Uno de los hitos más relevantes del periodo fue la evolución de **Santi, el asistente virtual de Santander Chile**, hacia un modelo basado en IA Generativa (GenAI). Esta mejora tecnológica permitió transformar la atención digital del Banco:



Eficiencia en la atención

Santi gestionó **962 mil conversaciones**, alcanzando una tasa de contención cercana al **80%**.



Satisfacción del cliente (NPS)

La implementación de la versión 2.0 de Santi **elevó el NPS a 28 puntos**. Destaca especialmente el impacto en el canal de chat con atención humana, donde el NPS **fue de 50 puntos** cuando el cliente interactúa a través del asistente.



Canales de voz

El sistema IVR (Respuesta automática interactiva, por sus siglas en inglés) atendió cerca de **3 millones de llamadas** optimizando la calidad de la atención.

Inversión y perspectivas 2026

El compromiso con la innovación se refleja en un aumento significativo de los recursos destinados al desarrollo tecnológico. Durante el ejercicio 2025, el foco estuvo en potenciar las herramientas de atención y habilitar proveedores líderes. Para 2026 se asignó un presupuesto de \$3.500MM de Inversión en Analytics e IA.

Para 2026 los focos en IA en Santander Chile son:

→ **Automatización de Procesos**

→ **IA Conversacional y Agentes Virtuales**

→ **IA para Desarrolladores**

→ **Analítica avanzada**

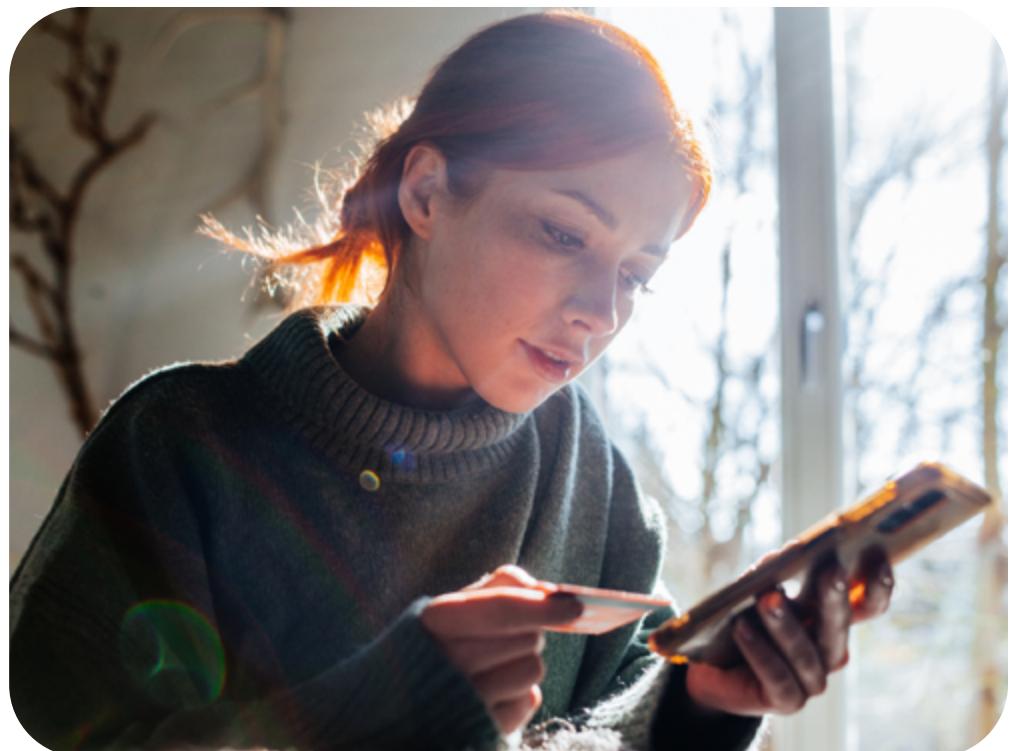
Plataforma Gravity

Durante 2025, Gravity se consolidó como una de las plataformas tecnológicas clave para la modernización operativa de Banco Santander Chile, en el marco de la integración al proyecto One Transformation. Gravity y Gravity Plus han permitido avanzar en la estandarización de procesos, la reducción de costos operativos y la mejora en la eficiencia de la gestión interna, habilitando además el uso intensivo de datos, analítica avanzada e inteligencia artificial en distintos ámbitos del negocio.

La adopción de Gravity ha facilitado la migración hacia plataformas globales del Grupo, asegurando coherencia tecnológica y alineamiento con los desarrollos corporativos. Este avance ha sido especialmente relevante para fortalecer la trazabilidad de la información, mejorar la calidad de los datos disponibles para la toma de decisiones y soportar nuevos modelos de interacción con clientes, más ágiles y personalizados. La plataforma actúa como un habilitador transversal que conecta procesos, datos y capacidades analíticas, permitiendo escalar soluciones de manera consistente y segura.

Desde la perspectiva estratégica, Gravity es un componente central del enfoque AI First impulsado por la Vicepresidencia de Strategy, Data & AI. Su implementación permite integrar la seguridad, la gobernanza de datos y los requerimientos regulatorios desde etapas tempranas del desarrollo tecnológico, asegurando que los modelos analíticos y de inteligencia artificial sean auditables, trazables y consistentes con las exigencias normativas. Esto ha sido clave para mitigar riesgos asociados al uso de datos, a la dependencia de proveedores tecnológicos y al cumplimiento regulatorio en materias como protección de datos e inteligencia artificial.

Asimismo, Gravity ha contribuido a mejorar la productividad de los equipos, automatizando tareas rutinarias y liberando capacidades para funciones de mayor valor agregado, tanto en áreas comerciales como de soporte. Esta transformación tecnológica fortalece la resiliencia del Banco, permite anticipar riesgos emergentes y mejora la capacidad de adaptación frente a un entorno financiero cada vez más digital, competitivo y regulado.



Ciberseguridad y protección de datos

Banco Santander Chile cuenta con un marco integral de ciberseguridad, alineado con los estándares corporativos de Grupo Santander y con referentes internacionales como el marco NIST, las normas ISO y los requisitos asociados a PCI DSS, SWIFT Customer Security Programme (CSP) y el marco de control SOX (Ley Sarbanes-Oxley). Este modelo tiene como objetivo resguardar la información, los sistemas tecnológicos y la continuidad operativa del Banco.

Grado en que se ajusta a un estándar o marco externo

SASB FN-CB-230a.1, FN-CF-230a.3

67% - 99%

ISO 27001-2013

100%

PCI DSS

100%

Swift CSP

El marco de seguridad se sustenta en dos documentos clave: la Política de Requisitos de Ciberseguridad para Áreas Técnicas y de Negocio y las Normas de Ciberseguridad para la Protección de Santander. Durante 2025, estas normas fueron actualizadas para reforzar los requerimientos de seguridad y asegurar su alineación con la estrategia global de ciberseguridad, incorporando mejoras en formación y concienciación de los colaboradores, con un enfoque preventivo y transversal. En conjunto, estas políticas conforman un modelo homogéneo y aplicable a todas las áreas del Banco, asegurando el cumplimiento de estándares internacionales y la adecuada adaptación a las exigencias regulatorias y operativas locales.



Mejora continua y control

La mejora continua de la ciberseguridad se gestiona mediante un proceso formal integrado al plan estratégico en esta materia, que define anualmente nuevas capacidades, iniciativas y controles. Este proceso se apoya en la Autoevaluación de Riesgos y Controles (RCSA), revisada periódicamente y alimentada por auditorías internas y externas, métricas de desempeño, eventos relevantes, pruebas de penetración y revisiones independientes. A partir de estos insumos se generan planes de acción, cuyo avance es monitoreado y reportado a los órganos de gobierno correspondientes.

En línea con esta estrategia, durante el año el Banco implementó mejoras basadas en tres pilares: ciberseguridad como habilitador del negocio, defensa aumentada y resiliencia, fortaleciendo la protección frente a amenazas avanzadas y la capacidad de respuesta ante incidentes.

Cultura de ciberseguridad y protección de datos

Banco Santander Chile promueve una cultura de ciberseguridad transversal, entendiendo que la protección de la información es una responsabilidad compartida. Para ello, mantiene un programa integral de formación y concienciación que incluye capacitación obligatoria, campañas periódicas y ejercicios de *ethical phishing*, orientados a fortalecer comportamientos seguros y la capacidad de respuesta de las personas.

El Banco cuenta con un Data Protection Officer (DPO) y un Chief Data Officer (CDO), así como con una Política de Protección de Datos publicada en su Intranet corporativa. Adicionalmente, dispone de un área de Secure User Experience, responsable del entrenamiento continuo de los colaboradores mediante formación en línea, charlas especializadas y campañas comunicacionales.

Durante 2025 se reforzaron los controles técnicos y organizativos de protección de datos, destacando avances en el modelo Zero Trust, la gestión de accesos privilegiados (PAM), el fortalecimiento del gobierno de identidades y accesos, la optimización de controles de navegación y la mejora de los mecanismos de detección de amenazas.



Gobernanza y gestión del riesgo

La gobernanza de la ciberseguridad se estructura bajo el modelo de tres líneas de defensa, permitiendo una gestión integral y coordinada de los riesgos tecnológicos y de seguridad de la información. La estrategia es liderada por el Chief Information Security Officer (CISO), quien reporta periódicamente a los comités de riesgos y al Directorio, asegurando la integración de estos riesgos en la gestión corporativa y en la planificación estratégica local.

Durante 2025, el Banco fortaleció sus programas de supervisión y prevención, avanzando en la mejora continua de sus capacidades de protección, detección y respuesta. Entre las principales acciones se incluyen el refuerzo de los mecanismos de defensa y resiliencia frente a amenazas externas, como ataques DDoS, la optimización de herramientas de Prevención de Pérdida de Datos (DLP), la actualización de las estrategias de continuidad y recuperación tecnológica, y la ejecución de pruebas y ejercicios de seguridad para evaluar la eficacia de los controles.

Gestión de incidentes y terceros

El Banco cuenta con un modelo global de gestión de incidentes de ciberseguridad, alineado con las directrices de Grupo Santander y respaldado por el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) corporativo, que opera bajo monitoreo continuo 24/7. Este modelo integra capacidades de inteligencia de amenazas (CTI), permitiendo una detección proactiva, una respuesta coordinada y un análisis post-incidente orientado a la mejora continua.

Los riesgos de ciberseguridad asociados a proveedores y terceros se gestionan mediante un proceso integral liderado por la función de Third Party Risk Management (TPRM), en coordinación con ciberseguridad y otras áreas de control. Este proceso permite identificar, evaluar y mitigar riesgos considerando la criticidad del servicio, la exposición tecnológica y el tratamiento de datos sensibles, estableciendo niveles de riesgo y planes de mitigación acordes.

Uso y protección de datos personales

Los contratos suscritos con clientes incluyen cláusulas específicas sobre la utilización de datos personales, informando expresamente que estos no serán cedidos a terceros ni transferidos a otros países u organizaciones internacionales. La Política de Privacidad del portal de Banco Santander Chile se encuentra disponible en un subsitio de acceso público, donde se detalla el tratamiento de los datos, sus finalidades, fuentes de licitud y los canales para el ejercicio de derechos, en conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal y la ley 21.719 que entrará próximamente en vigencia. Esta aplica además a personas del Banco y sus proveedores.

Plan de inversiones en Chile por USD 800 millones a 2026

NCG 461 4.3

El Banco Santander Chile mantiene un plan de inversiones por USD 800 millones al año 2026, orientado a fortalecer su proceso de transformación y consolidarse como un banco digital, junto con el desarrollo de su modelo Work/Café y la construcción de Campus Santander.

Del total, USD 350 millones se destinan al nuevo edificio corporativo, inversión realizada a través de Santander Investment, entidad perteneciente al Grupo Santander.

Por su parte, Santander Chile invierte USD 450 millones en iniciativas de transformación tecnológica y en la renovación de su red de sucursales.



Horizontes temporales

NCG 461 4.1

1 año

Corto plazo

1 a 5 años

Mediano plazo

+5 años

Largo plazo

Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1

El valor económico generado en 2025 por Banco Santander Chile fue de 3.995.872 millones de pesos. Un 12% de este monto es valor retenido, 15% se destina al pago de inversionistas de capital, 10% al pago de sueldos y beneficios de colaboradores, 57% a gastos operacionales, 5,6% a pago de impuestos al Estado y aporte a la CMF y 0,2% a aportes a la comunidad.

Valor económico generado y distribuido (en millones)

Categorías	2024	2025
Valor económico directo generado (Ingresos)	4.258.814	3.995.872
Costes operacionales	2.761.622	2.280.153
Salarios y beneficios de los empleados	398.586	412.751
Pagos a proveedores de capital	347.483	600.336
Valor económico distribuido		
Pagos al gobierno	209.811	207.934
Inversiones en la comunidad	6.873	8.910
Aporte Comisión Mercado Financiero (CMF)	17.415	16.512
Total valor económico distribuido	3.741.788	3.526.596
Valor económico retenido	517.026	469.276

Negocios globales

A partir de los marcos anteriores, las distintas áreas de negocio del Banco orientan su gestión y prioridades, asegurando coherencia entre el modelo de creación de valor, la estrategia y la forma en que se vincula con los grupos de interés.

Retail & Commercial Banking

Banca Personas materializa la estrategia al fortalecer la inclusión financiera, la protección del cliente y la experiencia en entornos digitales, prioridades transversales del modelo de negocio y que explican su foco en crecimiento de clientes, control de riesgos e innovación.



Segmento personas

Atención de personas naturales de rentas medianas, altas y masivas.

Estrategia y focos de gestión

La estrategia 2025 se estructuró en torno a tres pilares: crecimiento de clientes, control de morosidad e innovación.

El crecimiento de la base de clientes ha sido un objetivo prioritario, con foco en las cuentas digitales, potenciando los productos diferenciadores y expandiendo a nuevos canales, para llegar con soluciones a nuevos grupos de clientes.

El control de la morosidad se abordó mediante estrategias proactivas que permiten anticipar posibles deterioros crediticios. El Banco desarrolló herramientas y programas personalizados para acompañar a los clientes en sus procesos de normalización financiera. De esta forma, se protege tanto la salud del cliente como la del portafolio, asegurando una gestión sostenible del riesgo.

A futuro, el Banco mantendrá el foco en la educación y salud financiera de los clientes, la innovación tecnológica y el fortalecimiento de sus canales de atención, tanto digitales como físicos. Asimismo, seguirá participando activamente en programas públicos y privados que promuevan la reactivación económica y el desarrollo inclusivo en Chile.

Resultados 2025

- **Ampliación de la oferta de valor:** se potenció la cuenta vista para menores de edad (desde los 12 años). Esta iniciativa, que incluye funcionalidades de supervisión parental, refuerza el compromiso del Banco con la educación financiera temprana y el uso responsable de los recursos. Por otra parte, participó de la licitación de los subsidios a la tasa para créditos hipotecarios de hasta 4.000 UF, para ofrecer una solución conveniente en un contexto de tasas altas. Además, se lanzaron iniciativas como Santander en tu comuna y Santander en tu barrio. En Santander en tu comuna se abrieron oficinas en comunas que contaban con baja presencia de servicios bancarios, como es el caso de La Pintana, Renca, Purén y Alto Hospicio. Santander en tu barrio permite a los comercios ofrecer servicios bancarios a través del POS Getnet, tales como pagos de cuentas, giros, depósitos, transferencias internacionales e incluso apertura de cuentas corrientes, aprovechando la red de POS que está presente en el 100% de las comunas del país.
- **Ciberseguridad y prevención:** en respuesta al incremento de amenazas digitales en la industria, se reforzaron las campañas de concientización y educación a clientes sobre prevención de fraudes (phishing, smishing), promoviendo el uso seguro de los canales remotos.
- **Experiencia de cliente:** la unidad mantuvo su foco en la calidad de servicio, monitoreando indicadores de satisfacción (NPS) y reduciendo las fricciones en los procesos de contratación y postventa.

Banca Pyme ejecuta la estrategia al promover la formalización, la inclusión financiera y el desarrollo productivo, combinando soluciones de pago, financiamiento y capacitación que responden a las necesidades reales del segmento.

Segmento Pymes

Atención de pequeñas y medianas empresas, entregando soluciones de financiamiento, medios de pago y gestión de Tesorería.

Estrategia y focos de gestión

Durante 2025, la estrategia se orientó a la democratización de los servicios financieros y al apoyo en la formalización de los comercios. El Banco consolidó su ecosistema de pagos a través de Getnet, transformando la red de adquirencia en una plataforma integral de servicios que trasciende el cobro transaccional, facilitando la gestión de Tesorería y el pago de cuentas para los comercios adheridos. Sumado a lo anterior, la consolidación de la Tarjeta de Crédito Semilla para la generación de comportamiento crediticio permitió ampliar el acceso al sistema bancario para emprendedores y usuarios finales. Adicionalmente, el área fortaleció su rol educativo mediante el despliegue de programas de capacitación en regiones, abordando temáticas legales, operativas y de gestión, en respuesta a las necesidades de profesionalización detectadas en el segmento.

Banca Pymes continuará trabajando para ofrecer soluciones integrales e innovadoras a las necesidades de sus clientes, priorizando la rapidez, la simplicidad y la experiencia positiva en cada interacción.

Resultados 2025

- **Liderazgo en el segmento:** la unidad reafirmó su posición de liderazgo en el mercado, alcanzando una participación superior al 35% en cuentas corrientes Pyme a nivel nacional.
- **Apoyo a la gestión y crecimiento:** con la primera versión de los "Fondos Concursables Enciende la Llama de tu Pyme", se ofrece asesoría, financiamiento, capacitación y mentoría experta para que las pymes puedan ejecutar sus planes de inversión orientados hacia el crecimiento sostenible y la productividad.
- **Resultados financieros:** el segmento Pyme registró un crecimiento de 13,3% en su base de clientes cuenta corriente, y una participación de mercado con Getnet que superó el 20%.



Digital Consumer Bank Santander Consumer

Santander Consumer materializa la estrategia del Banco al acompañar la transición hacia formas de movilidad más sostenibles, ampliando el acceso al crédito y desarrollando experiencias digitales seguras y eficientes.

Financiamiento automotriz

Negocio especializado en soluciones financieras flexibles para la compra de vehículos a personas naturales, pymes y concesionarios.

Estrategia y focos de gestión

Durante 2025, la estrategia de Santander Consumer se orientó a liderar la transformación de la movilidad en el país, enfrentando un escenario de industria restringido y profundizando su red de socios y la evolución tecnológica de su modelo de atención.

En un mercado donde el financiamiento es un producto estándar, la ventaja competitiva se sustentó en la capacidad de generar y mantener acuerdos exclusivos con marcas relevantes. La entidad focalizó sus esfuerzos en aumentar su participación de mercado a través de la captación de nuevos socios estratégicos, asegurando su presencia en los puntos de venta e integrándose en la cadena de valor de los importadores.

Por otro lado, la estrategia priorizó la evolución desde un modelo de venta tradicional hacia una experiencia digital robusta. El objetivo fue habilitar un "viaje" del cliente que pudiera realizarse íntegramente a través de canales no presenciales, respondiendo a los nuevos hábitos de consumo. Para ello, se implementaron soluciones tecnológicas avanzadas para la cotización y evaluación en tiempo real, así como la digitalización de procesos críticos como la validación de identidad y la firma de documentos. Se robustecieron los modelos de riesgo mediante la incorporación de nuevas fuentes de información y tecnología, permitiendo automatizar controles de prevención de delitos (como el lavado de activos) y anticipar errores operativos, todo soportado en la plataforma global en la nube *Gravity*.

Alineado con los compromisos ambientales del Grupo y la conciencia organizacional sobre el cambio climático, **Santander Consumer asumió un rol protagónico en la transición hacia un parque automotriz de bajas emisiones.** La estrategia comercial incluyó una oferta diferenciada con condiciones preferenciales para vehículos híbridos y eléctricos, apalancada en alianzas con marcas líderes en electromovilidad.

Resultados 2025

- **Hito comercial Stellantis:** en octubre, se concretó el acuerdo más relevante del año al cerrar una alianza estratégica con **Stellantis**, el cuarto mayor fabricante de automóviles a nivel mundial.
- **Excelencia en experiencia de cliente:** la unidad superó sus metas de calidad de servicio, alcanzando un índice de recomendación neta (NPS) superior al 75%, cifra que sobrepasa el objetivo anual establecido del 70% y refleja la efectividad de las mejoras implementadas en los canales de atención.
- **Inclusión financiera:** Santander Consumer reafirmó su importante función social como puerta de entrada al sistema financiero. Aproximadamente el 35% de sus clientes corresponde a personas no bancarizadas, quienes logran acceder al crédito gracias a un modelo de riesgo flexible basado en la garantía de la prenda y el pie inicial. Esta operación permite a miles de personas iniciar su historial crediticio, facilitando su posterior acceso a otros productos de la banca tradicional como cuentas o créditos hipotecarios.

Payments

Getnet impulsó la modernización del ecosistema de pagos en Chile, facilitando la inclusión financiera, formalización de comercios y reducción del uso de efectivo, a través de una propuesta de valor que combina escala comercial, excelencia operativa e innovación tecnológica. Este crecimiento se desarrolla incorporando criterios de eficiencia, seguridad y soluciones con menor impacto ambiental, contribuyendo a una industria de pagos más competitiva y sostenible.

Soluciones de pago

Getnet opera bajo una plataforma de adquirencia robusta, diseñada para atender comercios sin importar su institución financiera. Su cobertura abarca desde microemprendimientos, comercios pequeños y medianos, hasta grandes corporaciones, con una oferta omnicanal que integra soluciones para el mundo físico (POS) y electrónico.

Esta capacidad permitió responder a las necesidades específicas por vertical: desde volumen y continuidad operativa en retail y estaciones de servicio, hasta simplicidad, liquidez y acompañamiento en el segmento Pyme y microcomercio, además de conversión y experiencia digital en e-commerce.

Estrategia y focos de gestión

Durante 2025, la gestión priorizó el crecimiento rentable mediante la diversificación del portafolio, fortaleciendo la incorporación de clientes corporativos de alto volumen para equilibrar la participación del segmento Pyme y potenciar la escala transaccional. Este foco se materializó en alianzas y desarrollos comerciales con actores relevantes de retail, combustibles y consumo masivo, verticales que demandan soluciones robustas, continuidad de servicio y altos estándares de seguridad.

En el frente tecnológico, Getnet mantuvo su apuesta por la innovación como ventaja competitiva, operando con dispositivos de última generación habilitados para actualizaciones remotas y una evolución ágil del producto. Este enfoque, junto con estándares de seguridad como encriptación punto a punto (PCI) y la no retención de datos sensibles, permitió sostener niveles de fraude significativamente inferiores al promedio de la industria, fortaleciendo la confianza de comercios y consumidores.

La estrategia comercial se apalancó además en atributos de servicio diferenciadores, destacando el abono de ventas en 24 horas y una posventa resolutiva, factores críticos para la liquidez, la rotación de caja y la continuidad operativa de los comercios, especialmente en segmentos de alta frecuencia transaccional y negocios con márgenes ajustados.

En materia de sostenibilidad, al cierre de 2025, 97% de las tarjetas adquiridas fueron fabricadas con materiales sostenibles (PVC reciclado/PLA), reforzando el compromiso del Grupo de avanzar hacia un modelo de pagos con menor impacto ambiental y de apoyar una transición responsable del ecosistema.

Resultados 2025

- **Posicionamiento de mercado:** Getnet se consolidó como el segundo actor más relevante de la industria de adquirencia en Chile. Al cierre del periodo, la entidad alcanzó una cuota superior al 22% en el parque de POS instalados y cercana al 20% en transacciones procesadas.
- **Cobertura territorial:** la red logró una cobertura del 100% de las comunas del país, democratizando el acceso a medios de pago electrónicos en zonas históricamente desatendidas y contribuyendo a reducir la dependencia del efectivo.

Wealth Management & Insurance

La **Banca Privada** contribuye a la estrategia del Banco ofreciendo soluciones de inversión y asesoría especializada mediante un modelo de atención relacional que privilegia un alto estándar de servicio.

Segmento

Unidad especializada en la atención de clientes de alto patrimonio que requieren soluciones de inversión de mayor sofisticación, la que es provista por un equipo altamente calificado y a través de un modelo de atención personalizado.

Estrategia y focos de gestión

La estrategia de 2025 se centró en los siguientes pilares de gestión:

- 1. Modelo de Atención Global:** puesta en valor de sus capacidades para atender clientes e inversionistas apalancándonos en la potencia de la franquicia a nivel global.
- 2. Colaboración y Modelo Comercial:** expansión y robustecimiento del Modelo de Atención en Regiones, aprovechando el lanzamiento de un renovado Modelo de Advisory y potenciamiento de los acuerdos de colaboración interna.
- 3. Oferta de Valor:** ampliación y renovación de la oferta de productos y soluciones de inversión incluyendo fondos tanto de Santander Asset Management como también las mejores soluciones de arquitectura abierta existentes en el mercado.
- 4. Equipo Humano:** Banquero Privado dedicado a la atención integral de los clientes del modelo, quien cuenta con un conocimiento integral de su situación financiera, su trayectoria como cliente y su perfil de inversión, permitiendo entregar soluciones alineadas con sus necesidades y objetivos.

Resultados 2025

- **Mejoramiento significativo en el Asset Mix**, con incrementos significativos en productos de mayor sofisticación.
- **Cumplimientos** sobre presupuestos en comisiones (36% YoY) e ingresos no recurrentes (30% YoY).
- **Ampliación** de la cobertura de clientes en regiones (13% del CAL administrado y 12% del margen del total del negocio ya se generan fuera de Santiago).
- **Innovación en la oferta de valor**, destacan el lanzamiento del programa global de inversiones alternativas y el lanzamiento de la tarjeta The Platinum Card de American Express para los clientes del segmento.



Santander Asset Management (SAM), gestora de referencia en el Mercado local que cuenta con un equipo de profesionales de primer nivel para administrar las soluciones de inversión que se ofrecen a sus partícipes.

Santander Asset Management (SAM) es la entidad del Grupo Santander encargada de la gestión de inversiones, jurídicamente independiente de Banco Santander Chile. El Banco actúa como canal de distribución de los productos administrados por SAM.

Soluciones de inversión

Gestora global de fondos encargada de la gestión de activos y administración de inversiones para clientes institucionales, corporativos y retail; los que son atendidos tanto bajo modelos de asesoramiento (Banca Privada y Modelo Asset Allocation Advisory), como también en modelos digitales y/o de autoatención.

Como parte de la línea global de negocios del Grupo, SAM complementa la oferta de valor del Banco mediante una arquitectura de productos que incluye fondos mutuos y fondos de inversión, diseñados para cubrir las distintas necesidades de todos sus clientes/partícipes.

Estrategia y focos de gestión

La estrategia de 2025 se centró en los siguientes pilares de gestión:

- 1. Resultados Consistentes:** mantener el buen desempeño de los fondos gestionados en términos de rentabilidades ajustadas por riesgo, apalancándose en estrictos estándares fiduciarios que busca resguardar la confianza de los partícipes y asegurar la sostenibilidad de los retornos en el tiempo.
- 2. Modelo de Distribución Robusto:** aprovechamiento de la potencia de la Red Comercial del Grupo para, a través de los distintos modelos de distribución del Banco llegar a cada uno de los segmentos y perfiles de clientes con las mejores soluciones de inversión.
- 3. Inclusión y Educación Financiera:** se dirigieron esfuerzos tendientes a ofrecer soluciones hacia clientes nuevos y de bajo patrimonio, buscando captar el interés de segmentos tradicionalmente desatendidos y de las generaciones más jóvenes, quienes hoy demandan alternativas digitales ágiles frente a la irrupción de plataformas Fintech.
- 4. Mejor equipo de Inversiones:** se mantuvo el foco puesto en seguir teniendo el mejor equipo de inversiones del mercado, lo que ha posibilitado la obtención de sólidos y consistentes resultados en el tiempo y la obtención de diversos reconocimientos a nivel de Industria.

Resultados 2025

- SAM cerró con un AUM administrado de MM\$ 15.117.952, incluyendo fondos mutuos, fondos de inversión y administración de cartera.
- Destaca el crecimiento de 35% en fondos de valor agregado, alcanzando una captación equivalente al 29% de las ventas de la industria durante 2025, lo que posibilitó posicionarse como líder del mercado local en cuota de fondos de valor añadido, un hito de gran significancia para Santander.
- Adicionalmente, se cerró el año con una **cuota de mercado total de 18,8%** y, en términos de clientes, se registró un crecimiento de 5% en comparación con el año anterior.
- La consistencia en la **gestión de inversiones** fue reconocida externamente, obteniendo nuevamente los Premios Salmón (Diario Financiero y LVA Índices) y las distinciones de El Mercurio Inversiones, validando su posición de liderazgo en rentabilidad ajustada por riesgo en diversas categorías.
- Destacaron además el lanzamiento de **herramientas de ahorro automático**, ahorro previsional voluntario y fortalecimiento de la experiencia de inversión digital.



Santander Seguros materializa la estrategia del Banco al proteger el bienestar financiero de los clientes a lo largo de su ciclo de vida, mediante una oferta omnicanal y personalizada. La propuesta de seguros incorpora criterios de protección responsable y gestión prudente del riesgo, contribuyendo a la resiliencia financiera de los clientes frente a eventos inesperados y riesgos emergentes.

Soluciones de cobertura

Oferta de seguros con soluciones adaptadas para personas y empresas. Su amplia oferta incluye seguros de vida, salud, auto, viajes, hogar, protección personal y el seguro obligatorio de accidentes personales (SOAP).

Estrategia y focos de gestión

El objetivo estratégico es ser la primera opción de aseguramiento para los clientes del Banco, mediante una oferta integral y omnicanal. La gestión se ha enfocado en la personalización de las coberturas y la digitalización de la experiencia de contratación y denuncia de siniestros, buscando proteger el bienestar financiero y patrimonial de los clientes en todas las etapas de su vida.

Resultados 2025

En términos generales, la Corredora de Seguros Santander alcanzó un cumplimiento de 132% respecto del presupuesto en sus resultados, impulsado por la ejecución efectiva de iniciativas comerciales, de eficiencia y fortalecimiento de propuesta de valor en sus principales líneas de negocio.

- **Related:** en la línea Credit, el seguro de cesantía alcanzó un precio alineado a mercado, incorporando mejoras en cobertura y fortaleciendo su competitividad. Asimismo, se simplificó el proceso de seguro de desgravamen, optimizando la experiencia de cliente y la eficiencia operacional.
- **Open Market:** se fortaleció la oferta personalizada en Hogar y Vida mediante la herramienta de precotizados, permitiendo definir capitales adecuados según el perfil y etapa de vida del cliente. Asimismo, se amplió la propuesta para empresas, incorporando coberturas orientadas a negocios más especializados, y se potenció el producto Hogar con la inclusión de cobertura de Responsabilidad Civil + Mascota, agregando mayor valor diferencial.
- **Motor:** en Autocompara/Motor se fortaleció la propuesta de valor mediante la incorporación de nuevas asistencias y mejoras en los flujos digitales, incluyendo el lanzamiento de un nuevo flujo de ventas para no clientes. Asimismo, se habilitó el canal Dealers, que desde su lanzamiento en octubre ya representa el 5% de las ventas, y se impulsó el producto Flotas, alcanzando un crecimiento de 9% interanual.

Corporate & Investment Banking (CIB)

GRI 203-1

CIB ejecuta la estrategia del Banco al acompañar a grandes empresas en su internacionalización y en sus procesos de transición, estructurando soluciones financieras complejas alineadas con estándares globales.

Segmento CIB

Clientes corporativos e institucionales a los que se les ofrece soluciones financieras sofisticadas y productos mayoristas a la medida. Su objetivo es conectar a las grandes compañías chilenas con los principales mercados de capitales internacionales, aprovechando la escala, experiencia y red global del Grupo. Asimismo, pone a disposición de grandes corporaciones multinacionales que operan en el país todas las capacidades y el conocimiento del mercado local.

Estrategia y focos de gestión

Durante 2025, la estrategia de Santander CIB se centró en una profunda transformación de su modelo de negocio, con el objetivo de evolucionar desde un actor puramente local hacia una plataforma con un enfoque decididamente global, capitalizando la red del Grupo para traer a Chile las capacidades, experiencia y productos desarrollados en centros financieros neurálgicos como Nueva York, Londres y Madrid. Esta evolución estuvo acompañada con la convicción de posicionar a Santander como la Banca de Inversión N° 1 en Chile, liderando los League Tables en Deuda Estructurada y Finanzas Corporativas y consolidando un claro liderazgo en Client Advisory.

Esta reorientación estratégica respondió a la necesidad de acompañar a las grandes empresas chilenas en sus procesos de expansión e inversión en el extranjero, reconociendo el valor de complementar el mercado local con otros mercados para fortalecer el acceso a capital y mecanismos de cobertura. En este sentido, la gestión se enfocó en actuar como un socio estratégico capaz de estructurar operaciones complejas y facilitar la internacionalización de los clientes, diferenciándose por combinar esta potencia global con una profunda presencia y conocimiento del mercado local a lo largo de todo Chile. Asimismo, se reforzó el liderazgo en el segmento institucional, optimizando el capital de los accionistas mediante la maximización de retornos y activos, con foco en el modelo originate-to-distribute y en el crecimiento de negocios basados en comisiones.

Con la recuperación del negocio y del mercado de capitales local, que mostró signos de normalización tras los impactos de años anteriores, la estrategia de CIB priorizó la reactivación de las emisiones de deuda y la participación activa en el mercado bursátil, que registró alzas significativas. En paralelo, se consolidó la mayor franquicia de FX de la industria chilena, potenciando una oferta de productos de valor agregado con un fuerte foco en digitalización y automatización de soluciones masivas.

En Banca Transaccional, Santander avanzó en el desarrollo de la mejor solución de financiamiento y gestión en Chile, fortaleciendo el day-to-day Cash Management a través de Getnet y otros negocios del ecosistema, conectando personas, pymes y corporaciones dentro del entorno Santander y generando una propuesta de valor integral para sus clientes.

En materia de sostenibilidad, el Banco busca ejercer un liderazgo claro, impulsando grandes proyectos estratégicos y apoyando a sus clientes en sus procesos de transición y en el cumplimiento de sus objetivos a lo largo de toda la cadena de valor, sin comprometer la rentabilidad. La emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles se gestionó como un estándar operativo, impulsado tanto por la convicción del Banco como por la demanda de inversionistas extranjeros con mandatos específicos. Estas operaciones se estructuraron bajo una estricta alineación con estándares internacionales, mitigando riesgos reputacionales y reafirmando el rol del Banco como un actor fundamental en la transición hacia una economía más responsable y sostenible.

Resultados 2025

- **Liderazgo en mercado de deuda local:** Santander CIB se posicionó como el banco número uno en emisiones de bonos en el mercado chileno, participando en casi el 50% de todas las operaciones realizadas durante el periodo.
- **Reconocimiento en moneda extranjera:** por segundo año consecutivo, la unidad fue distinguida por la revista *Euromoney* como el "Mejor Banco en manejo de moneda extranjera (FX)" en Chile, validando su capacidad técnica y de ejecución en este segmento.
- **Gestión de fusiones y adquisiciones (M&A):** se mantuvo una participación activa en el negocio de M&A, destacando el cierre exitoso de una transacción relevante para una compañía minera y el asesoramiento a clientes extranjeros.
- **Financiamiento de gran escala:** la unidad lideró y participó en grandes estructuras de financiamiento con empresas del Estado y organismos multilaterales, reafirmando su rol como socio clave en el desarrollo de infraestructura y proyectos estratégicos.
- **Lanzamiento plataforma de Confirming:** se lanzó con éxito la plataforma global de Confirming, que presenta altas perspectivas de crecimiento.
- **Expansión internacional de clientes:** se concretó el acompañamiento a grandes compañías chilenas en sus inversiones fuera del país, proveyendo productos críticos como préstamos internacionales y estrategias de cobertura.
- **Finanzas sostenibles:** el segmento SCIB se caracterizó por participar de proyectos de financiamientos estructurados enfocados en energías renovables con baterías. Además de asesorías en bonos temáticos para clientes empresas tanto en moneda local como internacional.



Banca Empresas e Instituciones (BEI)

Materializa la estrategia del Banco al convertirse en un socio estratégico para las empresas, integrando especialización sectorial, digitalización y criterios socioambientales en la toma de decisiones de crédito.

Segmento BEI

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:

- 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)

Estrategia y focos de gestión

Durante 2025, la estrategia de BEI se estructuró sobre tres ejes complementarios: especialización sectorial, fortalecimiento de la principalidad y disciplina en rentabilidad y riesgo.

En el ámbito de la especialización, se consolidaron verticales por industria (minería, automotriz, agro, startups e inmobiliario), fortaleciendo el conocimiento sectorial y permitiendo anticipar necesidades de financiamiento, capital de trabajo y cobertura. Este enfoque permitió acompañar operaciones de mayor complejidad, incluyendo expansiones, refinanciamientos estructurados y procesos corporativos, apalancando la red internacional del Grupo.

En paralelo, se impulsó el fortalecimiento de la principalidad con foco en soluciones transaccionales y gestión integral de flujos. Se promovió la migración hacia plataformas digitales, potenciando Office Banking y soluciones de Cash Management, con el objetivo de aumentar saldos vista, profundizar la relación y capturar mayor share of wallet.

Asimismo, se reforzó la disciplina en rentabilidad ajustada por capital, integrando criterios de RORWA y margen en la toma de decisiones comerciales. Se avanzó en una gestión activa de cartera, priorizando clientes con mayor potencial y ajustando exposición en segmentos de bajo desempeño, buscando mejorar el mix de ingresos y proteger la calidad crediticia.

La sostenibilidad se integró transversalmente en la evaluación crediticia, aplicando protocolos socioambientales rigurosos en industrias sensibles y promoviendo financiamiento verde y transición energética en los sectores productivos.

Resultados 2025

- **Hito en edificación sostenible:** alianza con IFC que movilizó más de USD 100 millones en financiamiento verde certificado bajo estándar EDGE, posicionando al Banco como líder en crédito sostenible.
- **Electromovilidad:** liderazgo en financiamiento de flotas de buses eléctricos en Santiago, Valparaíso y Tocopilla, consolidando experiencia en estructuración de proyectos de infraestructura verde.
- **Infraestructura social:** financiamiento de viviendas sociales (DS19 y DS49) y hospitales públicos a nivel nacional.
- **Operaciones estructuradas y sectoriales:** ejecución de financiamientos relevantes en minería, inmobiliario e instituciones, reforzando el posicionamiento del Banco como socio estratégico en operaciones complejas.
- **Avances en principalidad:** mayor penetración de soluciones transaccionales y fortalecimiento del vínculo con clientes estratégicos mediante integración digital y soluciones de cash.

El desempeño de Banco Santander Chile durante 2025 refleja la forma en que su modelo de negocio y su estrategia respondieron a las condiciones del entorno económico y regulatorio descritas previamente.



Productos y servicios

NCG 461 (6.1.i, 6.2.i, 6.2.iii, 6.2.iv, 6.2.v) GRI 2-6



Santander en Chile **crea valor asignando capital y gestionando riesgos** para acompañar el progreso de personas y empresas. En este contexto, factores como la **protección del cliente, la seguridad digital, la inclusión financiera y la transición hacia una economía baja en emisiones son elementos que influyen directamente en el crecimiento, la rentabilidad y la confianza.** Por ello, estos criterios forman parte del diseño del modelo de negocio, de su oferta de productos, de su operación y de su marco de gestión de riesgos.

El Banco ofrece soluciones transaccionales y alternativas de financiamiento en moneda local y extranjera. Complementariamente, a través de sus filiales otorga servicios especializados que incluyen la administración general de fondos, asesoría financiera, corretaje de valores, seguros y arrendamiento financiero.

La red de distribución opera bajo un modelo multicanal que combina la capilaridad de su red física con la eficiencia de las plataformas digitales (web y aplicaciones móviles), junto a canales de autoatención y soporte telefónico, permitiendo un acceso amplio, continuo y seguro a los servicios financieros a lo largo del país.

Su principal marca es Santander Chile y cuenta con otras marcas para servicios específicos: Work/Café, Santander Consumer, Getnet, Santander Asset Management y Santander X.

Cadena de servicios

NCG 461 (6.2.ii,6.4.i, 6.4.iii)

La propuesta de valor de Banco Santander Chile combina cercanía, eficiencia y continuidad en la entrega de servicios financieros. Para ello, el Banco ha desarrollado una red de distribución de alcance nacional que integra sucursales físicas, plataformas digitales y canales remotos de atención.

Este despliegue permite acompañar a los clientes en distintos momentos de su relación financiera, garantizando acceso permanente, seguridad operativa y una experiencia consistente a lo largo del país.

Tipos de canales

Presenciales

Sucursales y Work/Café

Telefónico

Contact Center

Digital

Web y App

Sucursales en cifras



124

Universal (sucursales tradicionales)



9

Otros



95

Work/Café



228

Total



Nota: Durante 2025, cerraron 3 sucursales correspondientes a Banco, Centro empresa y Work/Café.

Propiedades por región

NCG 461 (6.4.iii)

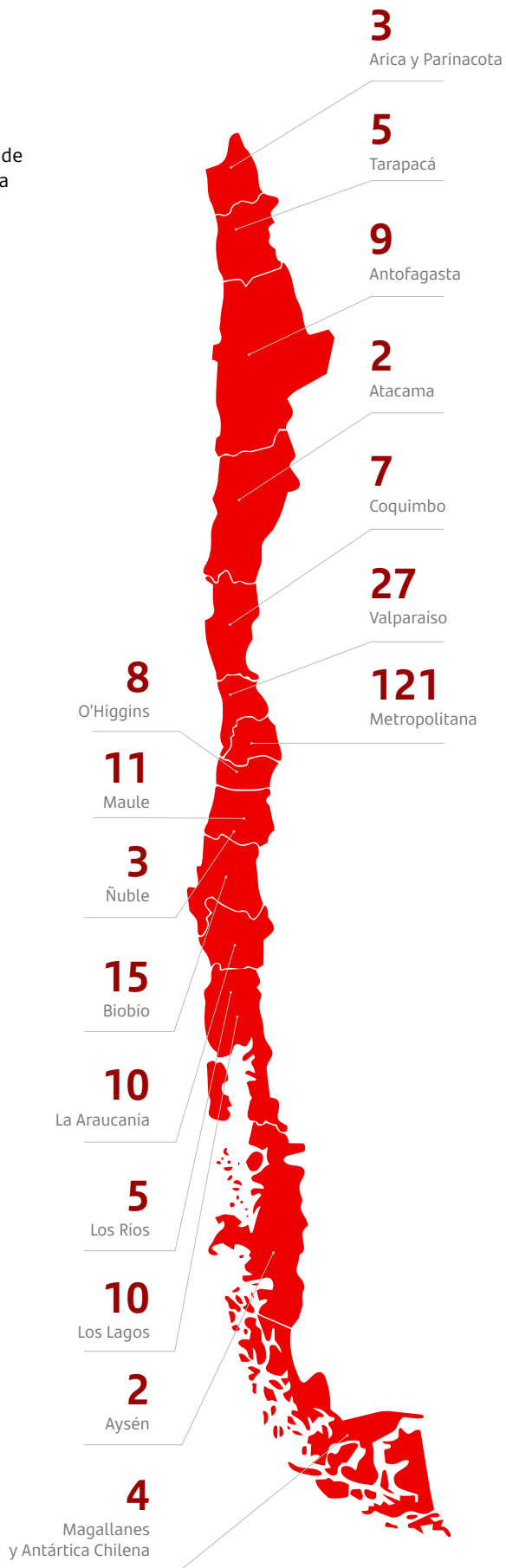
La política de gestión de activos inmobiliarios combina la propiedad de edificios estratégicos con el arriendo operativo de la red de sucursales, lo que otorga flexibilidad para adaptar la presencia física a las dinámicas del mercado.



Para más detalles de las propiedades y sus características principales revise el capítulo: 'Indicadores.'

242

Total





Modelo multicanal

NCG 461 6.1.ii, 6.2.iii, 6.2.iv

En la industria bancaria, la competencia se define por la confianza de los clientes, la experiencia digital y la gestión de los riesgos financieros y no financieros. Asimismo, la oferta de soluciones que acompañan a personas y empresas en un entorno económico en transformación se ha convertido en un factor relevante de diferenciación.

Santander compite en Chile con Banco de Chile, BCI, Banco Estado, Itaú, Scotiabank y Banco Falabella y en medios de pago a través de Getnet, frente a operadores como Transbank y Mercado Pago.

El ecosistema se completa con la competencia en gestión de activos y seguros, sumado a la presión de nuevos modelos digitales disruptivos provenientes de **Fintechs** (como Tenpo y Fintual) y el avance de **BigTechs** globales (Apple, Google) en servicios financieros.

La operación de Santander se apoya, a su vez, en su red de proveedores que habilitan tanto su infraestructura física como digital. La gestión de ellos forma parte del control de riesgos operacionales y reputacionales, incorporando procesos de evaluación y debida diligencia acordes a la criticidad de los servicios prestados.

Santander Chile no presenta concentración relevante de proveedores ni de clientes, dado que ninguno de ellos representa, en forma individual, el 10% o más de las compras o de los ingresos del segmento.

Propiedad, acciones y reconocimiento del mercado

Estructura de propiedad

NCG 461 (2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4.iii.c)



Banco Santander Chile posee un controlador definido de acuerdo con lo establecido en el Título XV de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores. Grupo Santander ejerce dicho control como accionista principal, con un 67,2% de la propiedad, a través de Santander Chile Holding S.A. y Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A. Esta participación garantiza la solidez financiera con un grupo bancario de escala mundial.

El porcentaje restante de la propiedad se distribuye entre diversos grupos de interés del mercado de valores. Los inversionistas institucionales chilenos, principalmente las

Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), mantuvieron una participación del 10,4% de las acciones al 31 de diciembre de 2025. Por su parte, los tenedores de ADR (American Depositary Receipts) en la Bolsa de Nueva York representan un 5,3% de la propiedad. Durante el año no se realizaron cambios importantes.

Al cierre del año, Santander Chile contó con un total de 10.861 accionistas.

Participación accionaria (al 31 de diciembre de 2025)

Nombre completo	RUT	País	% de la propiedad en la sociedad	Nº de acciones
Santander Chile Holding S.A. 	96.501.440-3	Chile	35,5	66.822.519.695
Teatinos Siglo XXI Inversiones S.A. 	96.671.590-1	Chile	31,7	59.770.481.573
Banco de Chile Por Cuenta de Terceros	97.004.000-5	Chile	6,2	11.669.234.939
J P Morgan Chase Bank	40.000.535-4	Chile	5,3	9.980.222.071
Banco Santander Por Cuenta de Inversionistas Extranjeros	97.036.000-K	Chile	3,2	6.084.315.348
AFP Habitat S.A.	98.000.100-8	Chile	2,5	4.709.479.723
AFP Capital S.A.	98.000.000-1	Chile	2,1	3.867.535.423
AFP Cuprum S.A.	76.240.079-0	Chile	2	3.699.938.722
AFP Provida S.A.	76.265.736-8	Chile	1,9	3.645.924.431
Franklin Resources Inc	-	Estados Unidos	1,3	2.365.702.400
AFP Modelo S.A.	76.762.250-3	Chile	1,0	1.869.503.208
Banchile Corredores de Bolsa S.A	96.571.220-8	Chile	0,8	1.542.014.393
AFP Planvital S.A.	98.001.200-K	Chile	0,7	1.301.379.496
JPMorgan Chase & Co	-	Estados Unidos	0,7	1.245.388.000
Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores	90.249.000-0	Chile	0,5	985.515.056
Allspring Global Investments Holding	-	Estados Unidos	0,4	758.887.600
Santander Corredores de Bolsa Limitada	96.683.200-2	Chile	0,4	755.811.702
B.C.I. Corredor de Bolsa S.A.	96.519.800-8	Chile	0,4	670.302.079
Vanguard Group Inc/The	-	Estados Unidos	0,3	637.382.800
Btg Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa	84.177.300-4	Chile	0,3	567.219.946
BCI Administración de Cartera	96.530.900-4	Chile	0,3	543.189.323
Banchile Administradora General de Fondos S.A.	96.767.630-6	Chile	0,3	519.845.546
Fondo de Inversión Falcom Tactical Chile	76.470.776-1	Chile	0,2	466.313.207
LarrainVial S.A. Corredora de Bolsa	80.537.000-9	Chile	0,2	440.401.975
AFP Uno S.A.	76.960.424-3	Chile	0,2	430.978.938



Política de dividendos

NCG 461 (2.3.4.ii, 2.3.4.iii.a)

La gestión financiera del Banco se enfoca en maximizar el valor para el accionista, manteniendo la solidez del balance y el capital en línea con los requerimientos regulatorios.

La política de distribución de dividendos de la entidad se enmarca rigurosamente en el cuerpo legal chileno. Dicha política se rige por lo dispuesto en la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos (DFL N° 3). Esta normativa establece un piso mínimo de distribución equivalente al 30% de la utilidad neta atribuida al ejercicio. Debido a las rentabilidades y resultados, la Junta Ordinaria de Accionistas ha determinado históricamente la distribución de dividendos que superan consistentemente este umbral legal.

En 2025, el 22 de abril, la Junta Ordinaria de Accionistas decidió entregar un 70% de las utilidades de 2024, dejando el 30% restante de las utilidades del ejercicio como reservas y/o utilidades acumuladas. Esto significó un rendimiento de 5,4% a la fecha de pago del dividendo.

Política de dividendo a través de los años

Año	Tipo de dividendo	Dividendo (\$ millones)	% de utilidades repartidas	Rendimiento de dividendo
2020	Definitivo	331.256	60%	3,8%
2021	Definitivo	310.468	60%	5,0%
2022	Definitivo	464.977	60%	5,5%
2023	Definitivo	485.191	60%	6,8%
2024	Definitivo	347.483	70%	4,0%
2025	Definitivo	600.336	70%	5,4%

Evolución y transacciones de la acción

NCG 461 (2.3.4.i, 2.3.4.iii.a, 2.3.4.iii.b)

La acción de Banco Santander Chile mantiene una significativa liquidez y presencia en los mercados de capitales internacionales y locales. Esto se debe a su doble cotización en la Bolsa de Comercio de Santiago (BCS) y en el New York Stock Exchange (NYSE), a través de sus American Depositary Receipts (ADRs).

Transacciones de la Bolsa de Comercio de Santiago en 2025

Trimestre	Cantidad de acciones transadas en el periodo señalado	Monto total transado en el periodo (CLP)	Precio promedio acción (CLP/acción)	Presencia bursátil (%)	Transacciones en bolsa
1°	4.590.097.157	237.088.820.179	51,17	100%	BCS
2°	7.137.092.561	407.173.427.767	57,18	100%	BCS
3°	4.732.603.244	278.626.018.261	58,88	100%	BCS
4°	5.251.550.970	358.583.301.087	68,01	100%	BCS

Nota 1: Santander Chile solo cuenta con una serie de acción.

Nota 2: BSC: Bolsa de Comercio de Santiago.

Transacciones del New York Stock Exchange (NYSE) en 2025

Trimestre	Cantidad de ADR transados en el periodo señalado	Monto total transado en el periodo (USD)	Precio promedio acción (USD/acción)	Presencia bursátil (%)	Transacciones en bolsa
1°	12.759.948	277.373.989	21,33	100%	NYSE
2°	23.451.192	562.261.531	24,13	100%	NYSE
3°	14.904.510	365.411.749	24,52	100%	NYSE
4°	13.067.746	379.671.362	29,13	100%	NYSE

Nota 1: En la bolsa del NYSE se transan ADRs, donde 1 ADR representa 400 acciones ordinarias.

Nota 2: NYSE: Bolsa de Valores de Nueva York (por sus siglas en inglés).





Entorno, riesgos y operación







El modelo de negocio y la estrategia de Santander Chile se desarrollan en un entorno caracterizado por una alta exigencia regulatoria, una rápida evolución tecnológica y condiciones económicas que impactan directamente la forma en que los bancos operan, gestionan riesgos y se relacionan con sus clientes. Estas condiciones externas no solo definen el marco de cumplimiento normativo, sino que influyen en las decisiones estratégicas, operacionales y de inversión del Banco.

Cambios regulatorios

NCG 461 6.1.iii, 6.1.iv

El marco regulatorio de la industria bancaria en Chile ha evolucionado hacia estándares crecientemente exigentes en materias de protección del cliente, ciberseguridad, intercambio de información, prevención de fraudes y protección de datos personales, aspectos que hoy forman parte central de la gestión bancaria.

Banco Santander Chile, al igual que el resto de los bancos del país, se rige por un marco regulatorio que considera la Ley General de Bancos y las Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, la Ley N° 18.045 de Mercados de Valores y la Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas. A su vez, es regulado por las siguientes entidades:

	<p>Banco Central de Chile</p>	<p>Organismo autónomo con respaldo constitucional que se encarga de mantener estable la moneda y asegurar el buen funcionamiento de los pagos internos y externos. En relación con la banca, dicta normas sobre cambios internacionales, regulación monetaria y financiera, y supervisa la estabilidad del sistema de pagos.</p>
	<p>Securities and Exchange Commission (SEC)</p>	<p>Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos, encargada de regular los mercados financieros, supervisar las bolsas de valores y proteger a los inversores contra fraudes.</p>
	<p>Comisión para el Mercado Financiero (CMF)</p>	<p>Servicio público de carácter técnico que fiscaliza a las entidades de los mercados de valores, seguros y bancario. Su mandato es velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, supervisando la solvencia, conducta de mercado y el cumplimiento normativo de los bancos e instituciones financieras fiscalizadas.</p>
	<p>Servicio de Impuestos Internos (SII)</p>	<p>Institución responsable de la aplicación y fiscalización de los impuestos internos. En el ámbito bancario, supervisa el cumplimiento de las obligaciones tributarias corporativas de la entidad y regula la información que los bancos deben reportar respecto a productos financieros y rentas de terceros, asegurando la transparencia fiscal.</p>
	<p>Unidad de Análisis Financiero (UAF)</p>	<p>Servicio público descentralizado cuyo objetivo es prevenir e impedir la utilización del sistema financiero y de otros sectores de la actividad económica para la comisión de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. El Banco reporta a esta unidad las operaciones sospechosas y en efectivo de acuerdo con la normativa legal vigente.</p>
	<p>Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)</p>	<p>Servicio público descentralizado encargado de la protección de los derechos de los consumidores, a través de la información, educación y fiscalización de la Ley N° 19.496 del Consumidor. A través del Sernac Financiero, vela por la transparencia en la información de productos y servicios bancarios, así como por la equidad en los contratos de adhesión.</p>

Durante 2025, la entrada en vigor y adecuación a nuevas leyes y normas tuvo un impacto directo en la operación, los procesos y la gestión de riesgos del Banco:

Ley N° 21.713	Cumplimiento Tributario	<p>Vigencia: 1 de enero de 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Obliga a los bancos a informar al Servicio de Impuestos Internos (SII) sobre cuentas que reciban 50 o más transferencias de distintos emisores en un mes. En julio de 2025 se realizó el primer reporte histórico del semestre anterior. → Obliga a los bancos a exigir el inicio de actividades de toda persona jurídica o entidad empresarial que solicite un crédito, préstamo o cualquier otra operación de carácter patrimonial.
Ley N° 21.663	Ley Marco de Ciberseguridad	<p>Vigencia Plena: 1 de enero y 1 de marzo de 2025. Entran en funciones la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI) y el deber de reportar incidentes críticos en un plazo máximo de 3 horas para "Operadores de Importancia Vital" (Banca).</p>
NCG N° 543 de la CMF	Canales de Atención	<p>Vigencia: 1 de agosto de 2025. Actualiza la regulación sobre canales de atención bancaria para adecuarlos a la Ley Fintech, estableciendo estándares mínimos de disponibilidad, seguridad y atención en plataformas digitales y físicas.</p>
Ley N° 21.673	Modificación Ley de Fraudes	<p>Si bien la ley es de 2024, en julio de 2025 la CMF emitió la normativa final que obliga al uso de declaraciones juradas para denuncias y establece los nuevos plazos de restitución de fondos (10 días hábiles).</p>
Ley N° 21.521	Ley Fintech - Sistema de Finanzas Abiertas	<p>Hito operativo 2025. Durante el año vencen los plazos de la CMF para que los bancos tengan operativas las APIs (interfaces tecnológicas) que permiten el intercambio seguro de datos financieros entre instituciones.</p>
Ley N° 21.719	Datos Personales	<p>Hito de adecuación 2025. Aunque su vigencia sancionatoria total es posterior, 2025 marca el inicio del periodo de adecuación obligatoria para implementar la figura del "Delegado de Protección de Datos" y protocolos de privacidad.</p>
Ley N° 21.130	Pilar II, Comisión para el Mercado Financiero (CMF)	<p>Hito de 2025. En enero de 2025, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) aplicó por segunda vez consecutiva la normativa de requerimientos patrimoniales de Pilar II (Basilea III), ajustando las exigencias de capital para los bancos.</p>
Circular UAF N° 62	Reporte de clientes y operaciones	<p>Vigencia: 1 de junio de 2025. Establece y actualiza las obligaciones de prevención para sujetos obligados, incluyendo debida diligencia del cliente, identificación de beneficiario final y reporte de operaciones sospechosas a la UAF.</p>
Norma de Carácter General CMF N° 538	Autenticación Reforzada de Clientes - ARC	<p>Vigencia: 1 de agosto de 2025. Exige la implementación de Autenticación Reforzada del Cliente (ARC) en operaciones electrónicas críticas (con al menos dos factores independientes), fortaleciendo la prevención de fraude y la seguridad de los medios de pago.</p>
Resolución Exenta ANCI N° 87	Entidades Críticas para Servicios Esenciales (OIV) (Ciberseguridad)	<p>Vigencia: 16 de diciembre de 2025. Define las entidades cuya interrupción puede afectar servicios esenciales, quedando sujetas a exigencias reforzadas de la Ley Marco de Ciberseguridad.</p>
Ley N° 21.791	Reestablece Feriado Bancario	<p>Vigencia: 17 de diciembre de 2025. Bancos no atienden público presencialmente el 31 de diciembre de cada año, ni los sábados de cada semana.</p>

Contexto macroeconómico

NCG 461 6.2.viii

Las condiciones macroeconómicas influyen directamente en la calidad de la cartera, el comportamiento de los clientes, la demanda por crédito y la gestión del riesgo financiero, aspectos centrales del modelo de negocio del Banco.

Economía mundial

El ejercicio 2025 se caracterizó por la resiliencia de la economía global, logrando sortear un entorno de elevada incertidumbre y volatilidad. Este desempeño estuvo marcado por cambios significativos en la política comercial de Estados Unidos durante la primera mitad del año, que implicó un alza en sus aranceles promedio desde un 2% hasta niveles cercanos al 17%, el nivel más alto en cerca de nueve décadas. A pesar de lo anterior, el impacto global fue moderado, mitigado en gran medida por la capacidad de reacción del sector privado —que adelantó importaciones— y a la ausencia de represalias comerciales significativas por parte de otras economías. En este contexto, la economía global habría crecido algo por sobre el 3,0% en 2025.

En Estados Unidos, la actividad económica exhibió una desaceleración más acotada que lo previsto, cerrando el año con una expansión del PIB cerca del 2,0%. La demanda final privada interna sorprendió positivamente, liderada por el consumo e impulsada también por condiciones financieras favorables, exenciones arancelarias para bienes estratégicos de la cadena de suministro y un dinamismo en la inversión vinculada al desarrollo de tecnologías de inteligencia artificial. En cuanto a los precios, la inflación anual se situó en 2,7% en diciembre, manteniéndose por sobre la meta. Lo anterior, en un escenario de enfriamiento gradual del mercado laboral.

Por su parte, la Zona Euro mostró resiliencia frente a los choques derivados del mayor proteccionismo estadounidense, las tensiones geopolíticas y la incertidumbre comercial global. El PIB de la región habría crecido 1,4%, sustentado en la normalización de las cadenas de suministro y una política monetaria más flexible, en respuesta a la convergencia de la inflación hacia la meta del Banco Central Europeo, cuya variación anual alcanzó 2,0% al cierre de 2025.

En América Latina, la actividad económica presentó una desaceleración moderada, logrando un crecimiento regional en torno al 2,0%. El desempeño fue heterogéneo entre los países: mientras México registró un crecimiento acotado, economías como Brasil y Chile se vieron favorecidas por el avance de proyectos de inversión relevantes. En China, si bien la economía continuó ajustándose a una trayectoria de desaceleración estructural, influida por desafíos de mediano plazo —como el envejecimiento poblacional y el ajuste del sector inmobiliario—, al cierre del año alcanzó nuevamente un crecimiento del PIB de 5,0%.

De cara a los próximos años, las proyecciones apuntan a una moderación del crecimiento global. Las tensiones geopolíticas, la evolución de la política comercial estadounidense y la transición hacia marcos fiscales más exigentes seguirán siendo factores clave para el desempeño de la economía mundial.

Contexto local

En el ámbito nacional, Chile mantuvo la senda de crecimiento, desenvolviéndose en un escenario externo complejo y con un mercado laboral todavía frágil. La economía creció 2,5%, impulsada principalmente por la recuperación de la demanda interna, a diferencia del año previo que estuvo sostenida, principalmente, por el componente externo.

En particular, la actividad se vio beneficiada por el fuerte aumento de la inversión, especialmente por el componente de maquinaria y equipos que en el año creció 16,3%, impulsado por la ejecución de grandes proyectos de inversión en los sectores minero y energético, pero donde la construcción habitacional permanece castigada. Por su parte, el consumo privado fue recuperándose durante el año, con un crecimiento interanual de 2,7%, beneficiado por el incremento en la masa salarial.

Si bien las exportaciones continuaron expandiéndose, fueron compensadas por el elevado avance de las importaciones, ante la internación de bienes de capital.

Las exportaciones mantuvieron su dinamismo, mientras que el consumo privado aumentó en menor magnitud, afectado por condiciones financieras aún restrictivas y por un empleo que avanzó de manera gradual durante el año.

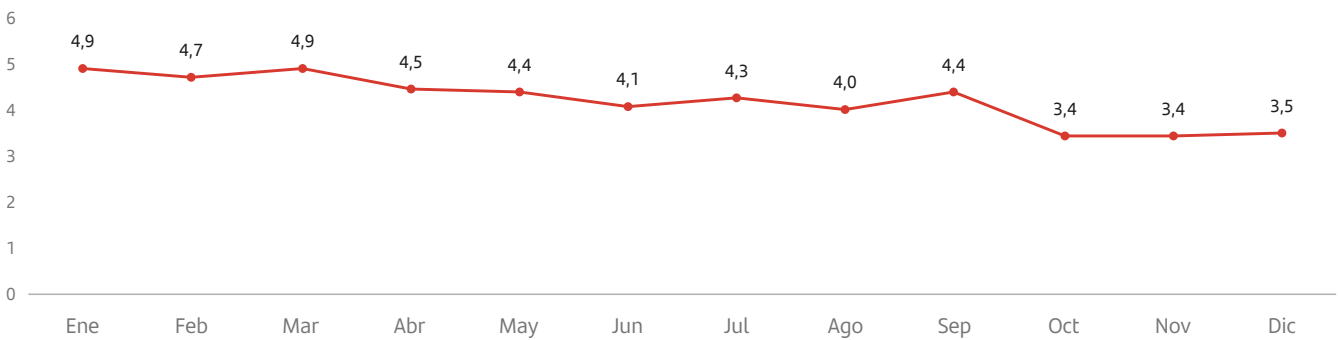
El mercado laboral fue ganando tracción durante el año, aunque mantiene fragilidades. Durante la primera mitad del año se vio un

escaso avance en la creación de empleo, lo que tuvo un cambio en la segunda parte, donde se observó un avance en los ocupados. Así, la tasa de desempleo cerró el año en 8,0%, promediando un 8,5% en el año, mismo nivel de 2024. Por su parte, se vio un incremento en la masa salarial impulsado por el avance de las remuneraciones, compensando la debilidad del empleo y dando sustento al avance del consumo.

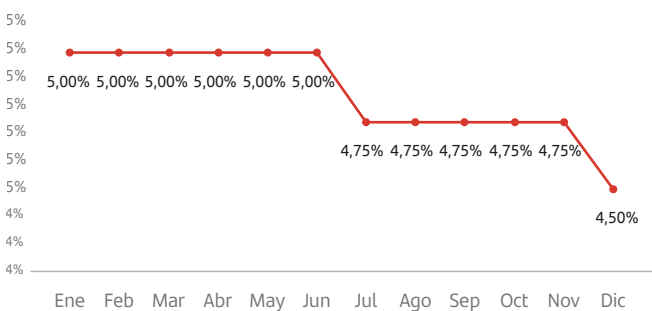
En cuanto a la inflación, tras el repunte asociado al ajuste de tarifas eléctricas a comienzos de año, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) mostró una trayectoria descendente, cerrando el año en 3,5%. Con expectativas inflacionarias bien ancladas y una brecha de actividad acotada, el Banco Central continuó con el proceso de normalización, llevando la Tasa de Política Monetaria (TPM) a 4,50% en diciembre de 2025 y acercándose gradualmente a su nivel neutral.

Para 2026, las estimaciones previas al conflicto en Medio Oriente apuntaban a una inflación bajo el 3% durante la mayor parte del año. Sin embargo, actualmente se espera que el año cierre con una inflación anual cercana al 4%. En ese contexto, no se esperan movimientos en la TPM por parte del Banco Central. En términos de actividad, se proyecta que la economía chilena crecerá en el rango de 2 y 2,5%, para luego registrar una aceleración en 2027.

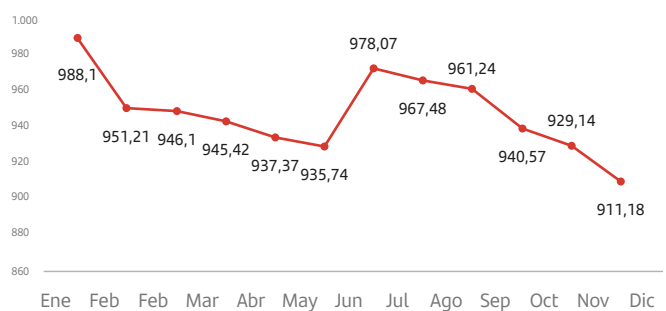
IPC Variación anual (%)



Tasa Política Monetaria (TPM)



Dólar observado (cierre mes)



Fuente: Banco Central 2025

Desempeño 2025

El 2025 fue el año de mayor utilidad en la historia del Banco, alcanzando un ROAE de 23,5%.

Resultados del ejercicio: resumen de resultados¹

La utilidad atribuible a los tenedores patrimoniales del Banco al cierre de 2025 totalizó en \$1.053 mil millones (\$5,59 por acción y USD 2,48 por ADR), marcando un aumento de 22,8% respecto a 2024. Esto se explica por un incremento de las principales líneas de ingresos del Banco. Los ingresos operacionales se elevaron un 10,2% A/A, impulsado por todas las líneas de ingresos del Banco.

Los ingresos por intereses y reajustes netos (NII por su sigla en inglés) acumulados al 31 de diciembre de 2025 totalizaron 10,9% A/A. Esta alza en el NII se explica por menores gastos por intereses debido al efecto de una menor tasa de política monetaria que impacta positivamente el costo de fondeo. Este último cae desde un 4,7% a un 3,8% en los últimos doce meses. Mientras tanto la tasa de los activos generadores de interés cayó en una menor proporción, desde un 8,0% a 7,5% en el mismo periodo.

El Banco tiene una menor duración de los pasivos que devengan intereses que de los activos que devengan intereses, por lo que los pasivos reconocen el cambio en precios de forma más rápida que los activos. El Banco Central empezó a recortar la TPM en 2023 desde su máximo de 11,25% llegando a un 5,0% a 2024, para continuar con sus recortes en 2025, efectuando dos bajas de 25pb cada una, cerrando el año en 4,50% a 2025. Esto ha producido una recuperación en el ingreso neto de intereses, aumentando un 16,1% A/A.

Los ingresos netos por reajustes disminuyen 13,9% A/A, dado que la variación de la UF alcanzó un 3,4% durante 2025 versus la variación de un 4,4% que tuvimos en 2024.

Al cierre del ejercicio anual, el gasto por pérdidas crediticias alcanzó los \$573.000 millones, lo que representa un incremento del 8,9% A/A. Este aumento se refleja proporcionalmente en los indicadores de eficiencia de riesgo; el costo del crédito

experimentó un alza de 10 puntos básicos, pasando de 1,29% al 31 de diciembre de 2024 a un 1,39% al cierre de diciembre de 2025. El aumento en el gasto de provisión refleja el comportamiento de los clientes en el actual estado de la economía y el mercado laboral, donde la morosidad es superior a los niveles que se veían antes de la pandemia. También durante 2025, el Banco ha realizado distintas iniciativas para controlar y mejorar los índices de calidad de la cartera, como por ejemplo la reestructuración de créditos. Dado lo anterior, se observa que el ratio de la cartera deteriorada aumenta de 6,7% en diciembre de 2024 a 7,1% en diciembre de 2025, pero el índice de cartera morosa (NPL, por sus siglas en inglés) se ha mantenido estable en 3,2% desde diciembre de 2024 a diciembre de 2025.

Las comisiones netas aumentaron 8,9% A/A producto del crecimiento de clientes y un mayor uso de productos. Con esto, el ratio de recurrencia (comisiones netas totales divididos por gastos de apoyo estructurales) se incrementó desde 60,3% acumulado a diciembre de 2024 a 63,7% acumulado a diciembre de 2025, demostrando que casi dos tercios de los gastos del Banco se financian con las comisiones generadas por los clientes.

El índice de eficiencia del Banco alcanzó 36,0% al 31 de diciembre de 2025, mejor que el 39,0% del mismo periodo del año anterior. El total de gastos operativos (que incluye otros gastos) se empinaron 1,8% A/A, impulsado por gastos administrativos relacionados, principalmente, a mayores gastos tecnológicos en el primer trimestre de 2025, así como otros gastos relativos a la reestructuración de la red de sucursales y la transformación hacia sucursales Work/Café.

Con todo, el ROAE y el ROAA alcanzaron un 23,5% y 1,6% respectivamente en 2025, una mejora en comparación al año anterior, posicionando al Banco como el más rentable y eficiente de la industria.



1. Para mayor detalle del desempeño del Banco durante 2025, por favor ver los informes trimestrales "Informe Financiero de Comentarios de la Gerencia" en <https://santandercl.gcs-web.com/es/reportes-trimestrales>

Información financiera

Balance (\$ millones)	Diciembre 25	Diciembre 24	Dic 25 / Dic 24
Activos totales	68.094.956	68.458.932	(0,5%)
Préstamos brutos totales ¹	40.932.880	41.323.844	(0,9%)
Depósitos a la vista	14.075.590	14.260.609	(1,3%)
Depósitos a plazo	16.493.783	17.098.625	(3,5%)
Patrimonio atribuible a propietarios del Banco	4.719.697	4.292.440	10,0%

Resultados (acumulados) (\$ millones)	Diciembre 25	Diciembre 24	Dic 25 / Dic 24
Ingreso neto por intereses y reajustes	2.016.696	1.818.303	10,9%
Ingreso neto por comisiones	595.831	547.066	8,9%
Resultado financiero neto	266.345	247.328	7,7%
Total ingresos operacionales ²	2.891.434	2.622.870	10,2%
Gastos operacionales ³	(1.041.116)	(1.022.719)	1,8%
Resultado operacional antes de pérdidas crediticias	1.850.318	1.600.151	15,6%
Gasto por pérdidas crediticias	(572.772)	(525.831)	8,9%
Resultado operacional antes de impuestos	1.277.546	1.074.320	18,9%
Utilidad neta atribuible a propietarios del Banco	1.053.209	857.623	22,8%

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

2. 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.

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



Indicadores relevantes

Rentabilidad y eficiencia	Diciembre 25	Diciembre 24	Variación PB
Margen Interés Neto (NIM) ⁴	4,0%	3,6%	43
Recurrencia ⁵	63,7%	60,3%	334
Ratio de eficiencia ⁶	36,0%	39,0%	(299)
Retorno sobre patrimonio promedio ⁷	23,5%	20,2%	330
Retorno sobre activos promedios ⁸	1,6%	1,2%	32
Retorno sobre activos ponderados por riesgo (APR) ⁹	2,5%	2,1%	40

Ratios de calidad de activo (%)	Diciembre 25	Diciembre 24	Variación PB
Ratio de morosidad ¹⁰	3,2%	3,2%	7
Ratio de cobertura de morosidad ¹¹	114,5%	115,4%	(87)
Costo de crédito ¹²	1,39%	1,29%	11

Indicadores de capital	Diciembre 25	Diciembre 24	Variación PB
Activos ponderados por riesgo	41.715.467	40.812.824	2,2%
Capital básico	4.601.923	4.268.408	7,8%
Patrimonio efectivo	7.047.322	6.961.316	1,2%
Ratio de capital básico ¹³	11,0%	10,5%	57
Ratio de Tier I ¹⁴	12,5%	12,2%	38
Ratio de Tier II ¹⁵	4,4%	4,9%	(55)
Ratio BIS ¹⁶	16,9%	17,1%	(16)

Capitalización de mercado (acumulado)	Diciembre 25	Diciembre 24	Dic 25 / Dic 24
Utilidad neta por acción (\$)	5,59	4,55	22,8%
Utilidad neta por ADR (USD)	2,48	1,83	35,5%
Precio de acción (\$/por acción)	71,1	47,3	50,3%
Precio de ADR (USD por ADR)	31,1	18,8	65,4%
Capitalización de mercado (USDmm)	14.652	8.711	68,2%
Cantidad de acciones (millones)	188.446,1	188.446,1	-%
ADRs (1 ADR = 400 acciones) (millones)	471,1	471,1	-%

4. NIM= Ingresos netos por intereses y reajustes anualizados divididos por los activos que generan intereses.

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

6. Ratio de eficiencia: gastos operativos incluyendo deterioro y otros gastos operativos divididos por Ingresos operativos.

7. Utilidad neta atribuible a propietarios del Banco acumuladas y anualizadas divididos por el promedio anual del patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales.

8. Utilidad neta atribuible a propietarios del Banco acumuladas y anualizadas divididos por el promedio anual de activos totales.

9. Utilidad neta atribuible a propietarios del Banco anualizada dividido por activos ponderados por riesgo.

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

11. Total provisiones por riesgo de crédito divididas por Capital + intereses futuros de todos los préstamos con una cuota de 90 días o más vencidos. Ajustado para incluir provisiones adicionales establecidas por un total de \$293.000 millones y \$6.000 millones de provisiones exigidos por el regulador.

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

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

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

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

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

Préstamos

Los préstamos totales descendieron 0,9% en el año, variación explicada por una disminución en las carteras de créditos comerciales e hipotecarios.

Los préstamos comerciales disminuyeron 2,6% A/A, principalmente, por dos razones. En primer lugar, por el impacto de la apreciación del peso chileno frente al dólar, impactando las colocaciones en moneda extranjera que mantiene el Banco, en particular, los créditos de comercio exterior. Y, en segundo lugar, por una menor demanda en la originación de nuevos créditos comerciales dado el contexto macroeconómico del país.

Los créditos hipotecarios retrocedieron 0,7% A/A producto de una menor originación de nuevos créditos, que responde a una demanda que sigue debilitada dado el incremento de los precios de

las viviendas, la inflación y tasas más altas que en años anteriores. Con el inicio del programa estatal de subsidio al crédito hipotecario para viviendas nuevas de hasta UF4.000 ha aumentado el flujo de solicitudes y aprobaciones de nuevos créditos, mostrando una mejor tendencia para la originación de nuevos créditos en los periodos futuros.

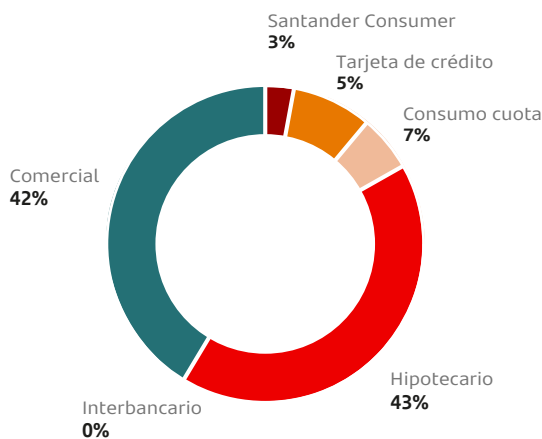
Los créditos de consumo aumentaron 2,5% A/A. Dentro de los préstamos de consumo, las tarjetas de crédito crecieron 4,1% A/A, indicando un endeudamiento más estable para los clientes.

Por otro lado, en el negocio de financiamiento de autos, Santander Consumer Finance ha mostrado tendencias positivas con un avance de 6,4% A/A gracias a nuevos acuerdos comerciales con automotoras.

Principales indicadores

(\$ millones)	Diciembre 25	Diciembre 24	Dic-25/ Dic-24
Consumo	6.057.304	5.911.637	2,5%
Santander Consumer (préstamos de autos)	1.080.862	1.016.271	6,4%
Tarjeta de Crédito	2.061.691	1.980.680	4,1%
Consumo Cuota	2.914.751	2.914.686	0,0%
Hipotecario	17.443.563	17.559.769	(0,7%)
Comercial	17.363.836	17.821.154	(2,6%)
Interbancario	68.178	31.283	117,9%
TOTAL¹⁷	40.932.880	41.323.844	(0,9%)

Préstamos por producto



17. Total préstamos brutos de provisiones a costo amortizado.

La cuota de mercado en colocaciones totales alcanzó 16,6%, con lo cual el Banco mantiene su posición como líder en Chile.

Cuota de mercado total y por producto

Categorías	Santander	Banco de Chile	Banco Estado	BCI	Scotiabank	Itaú
Créditos totales	16,6%	15,8%	15,4%	14,9%	13,1%	9,7%
Consumo	19,1%	18,1%	8,7%	10,6%	14,9%	7,8%
Vivienda	19,7%	15,5%	19,9%	13,1%	16,2%	8,8%
Comerciales	13,8%	15,4%	13,9%	17,3%	10,4%	10,9%

Mercado de Chile: Excluye participación de filiales y sucursales en el exterior de BCI, e Itaú. Información a diciembre de 2025.

Fondos de clientes

(\$ millones)	Diciembre 25	Diciembre 24	Dic-25/Dic-24
Depósitos a la vista	14.075.590	14.260.609	(1,3%)
Depósitos a plazo	16.493.783	17.098.625	(3,5%)
Depósitos totales	30.569.372	31.359.234	(2,5%)
Corretaje de Fondos mutuos¹⁸	14.556.643	13.587.869	7,1%
Total fondos de clientes	45.126.015	44.947.103	0,4%
Bonos¹⁹	10.277.061	10.737.355	(4,3%)

18. 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

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

Participación de mercado en depósitos (%)

Categorías	Santander	Banco de Chile	Banco Estado	BCI	Scotiabank	Itaú
Depósitos totales	16,5%	15,3%	19,2%	14,1%	10,0%	9,0%
Vista	19,7%	20,2%	21,5%	15,3%	8,0%	6,1%
Plazo	14,5%	12,3%	17,8%	13,9%	11,2%	10,7%
Comerciales	13,8%	15,4%	13,9%	17,3%	10,4%	10,9%

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

21,6%

de participación total de cuentas corrientes

38,8%

cuota de mercado de cuentas corrientes en dólares

La principal fuente de financiamiento de Banco Santander corresponde a los depósitos de clientes (depósitos a la vista y depósitos a plazo), los que representan 48% del total de pasivos del Banco.

El ciclo de baja de tasas por parte del Banco Central de Chile comenzó a mediados de 2023 donde la TPM alcanzaba un máximo histórico de 11,25%. Los recortes continuaron en 2024 y 2025 llegando a una tasa de 4,5% en diciembre de 2025, es decir una rebaja de 675 puntos básicos.

Los depósitos totales del Banco disminuyeron 2,5% A/A, explicado por la caída de 3,5% de los depósitos a plazo y de 1,3% en depósitos a la vista. Este retroceso se debe a una tasa menos atractiva producto de las bajas de la TPM y, por otro lado, los fondos mutuos tuvieron un mejor rendimiento, por lo que se hacen más atractivos a la hora de invertir. Estos últimos crecieron 7,1% A/A.

El Banco se mantiene como líder en participación de mercado en términos de cuentas corrientes totales, con una cuota de 21,6%. En tanto, la demanda por cuentas corrientes en dólares continúa creciendo. De hecho, durante el año se abrieron más de 67 mil cuentas, con lo que mantiene una participación de mercado de 38,8% gracias a la facilidad a la hora de abrir estos productos en línea y por un aumento en la demanda por parte de los clientes.



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 y está constantemente buscando fuentes de fondeo eficientes y atractivas para el Banco. Durante 2025, los bonos disminuyen 4,3% A/A, debido mayormente al pago por el vencimiento de un bono 144^a correspondiente a USD 704 millones y, por otro lado, a un decrecimiento en el total de las colocaciones, especialmente, la cartera hipotecaria, ya que la estrategia del Banco es emitir pasivos de largo plazo para coincidir los plazos de los activos y de los pasivos.

En total, la entidad colocó durante 2025 bonos por UF 17,5 millones, CLP 329 mil millones, CHF 140 millones, JPY 14 mil millones y USD 20 millones, aprovechando atractivas oportunidades en los distintos mercados de renta fija a nivel nacional e internacional.

Patrimonio

El patrimonio total del Banco alcanzó \$4.840 mil millones al 31 de diciembre de 2025, lo que representa un crecimiento de 10,1% respecto del año anterior, explicado principalmente por la mayor generación de utilidades durante el ejercicio. En la Junta Ordinaria de Accionistas abril de 2025, se aprobó la distribución de un dividendo equivalente al 70% de las utilidades correspondientes a 2024, por un monto total de Ch\$ 600.336 millones, lo que se tradujo en un dividendo por acción de Ch\$ 3,19 con un rendimiento de un 5,4%. Cabe destacar que dicho dividendo se encontraba íntegramente provisionado por el Banco.

Asimismo, al cierre de diciembre de 2025, y en línea con la visión y expectativas de resultados del ejercicio, el Banco mantiene constituida una provisión de dividendos equivalente al 60% de las utilidades de 2025, consistente con la política histórica de distribución de dividendos del Banco.

Principales indicadores

(\$ millones)	Diciembre 25	Diciembre 24	Dic-25/Dic-24
Capital	891.303	891.303	0,0%
Reservas	3.459.800	3.232.505	7,0%
Cuentas de valoración	(71.181)	(107.174)	(33,6%)
Utilidades retenidas de periodos anteriores	23.757	24.324	(2,3%)
Utilidad del periodo	1.053.209	857.623	22,8%
Provisión para dividendos, pago de intereses y reapreciación de instrumentos financieros de capital regulatorio emitidos	(637.190)	(606.141)	5,1%
Patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales	4.719.697	4.292.440	10,0%
Interés no controlador	119.942	104.394	14,9%
Total patrimonio	4.839.639	4.396.833	10,1%

Durante el año, el Banco registró una sólida y sostenida generación de capital, alcanzando un ratio de capital básico de 11,0%, lo que representa un aumento de 50 puntos base respecto del año anterior y se sitúa holgadamente por sobre el requerimiento mínimo regulatorio.

Desde 2021, el sistema financiero inició el proceso de transición hacia el marco regulatorio de Basilea III, el cual concluyó en diciembre de 2025. El requerimiento mínimo de capital regulatorio se determina en función de los activos ponderados por riesgo, los que incorporan los riesgos de crédito, de mercado y operacional, así como otros riesgos considerados en el Pilar II, entre ellos el riesgo de concentración y el riesgo de mercado en el libro de banca.

Este requerimiento se ajusta en función del tamaño, la complejidad y el perfil de solvencia de cada institución, así como de la evaluación que realiza la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) respecto de la gestión de capital de los bancos. Bajo este nuevo marco normativo, el ratio mínimo de capital básico —definido como el patrimonio atribuible a los tenedores de instrumentos de capital del Banco sobre los activos ponderados por riesgo— exigido a diciembre de 2025 asciende a 9,08%.

Este desempeño fue impulsado por resultados y considera una provisión de dividendos equivalente al 60% de las utilidades de 2025, junto con un incremento de 2% en los activos ponderados por riesgo, reflejando un crecimiento balanceado y disciplinado.

Estrategia tributaria

GRI (207-1, 207-2, 207-3, 207-4)

Santander Chile cuenta con una gobernanza tributaria robusta a nivel corporativo, sustentada en la política fiscal de Grupo Santander, manuales de procedimientos, emisión de circulares y controles internos, incluyendo el marco SOX. Asimismo, dispone de canales formales para que los reguladores formulen consultas en materia tributaria.

La estrategia fiscal, alineada con las directrices corporativas* de Grupo Santander y coherente con su propósito de contribuir al progreso de las personas y las empresas, es revisada y aprobada por el Comité de Directores y Auditoría y, posteriormente, por el Directorio, mientras que su ejecución recae en la gerencia de Control y Gestión Tributaria, a través de un sistema de gestión y control del riesgo fiscal.

Más allá del cumplimiento normativo, la estrategia fiscal se orienta a la generación de valor para el país, adoptando estándares internacionales de la OCDE, con énfasis en las directrices del proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), cuyo objetivo es prevenir la erosión de las bases imponibles y el uso de asimetrías entre regímenes tributarios.

El sistema de gestión y control del riesgo fiscal forma parte de la cultura de riesgos del Banco y sus filiales en Chile y es de cumplimiento obligatorio para todo el personal. Este sistema promueve una gestión responsable y transparente del riesgo fiscal, contribuyendo a la sostenibilidad de largo plazo de la actividad. Sus procesos están debidamente documentados, alineados con la política y estrategia fiscal e integrados al sistema de control interno de riesgos, siendo monitoreados, evaluados y certificados.

En materia de coordinación externa, el Gerente de Impuestos participa de manera permanente en instancias organizadas por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, junto a otros bancos y el Servicio de Impuestos Internos, donde se abordan temas tributarios relevantes y nuevas obligaciones del sector.

Actualmente, Santander Chile tiene dos importantes canales que recogen tanto las inquietudes de los clientes como del regulador: uno es un sistema donde se ingresan todas las consultas de los clientes en materia de Declaraciones Juradas, y el otro es una casilla de emails, donde se reciben los requerimientos del regulador.

Principios de la estrategia

1 Colaborar con el Servicio de Impuestos Internos y facilitar información que sea exigible por norma.

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.



*Para ver más de la Política de Grupo Santander: [Estrategia fiscal Banco Santander](#)

Principales cifras tributarias

Cifras en MM\$

Concepto	2024	2025	TOTAL 2024-2025
Utilidades antes de impuestos (CLP)	1.074.320	1.277.546	2.351.866
Impuestos a pagar en el año (CLP)	241.640	281.640	523.280
Tasa de impuestos reportada (%)	22,49%	22,05%	22,25%
Impuestos por pagar (CLP)	191.294	191.232	382.527
Tasa de impuesto efectiva (%)	18%	15%	16%

Información tributaria

Categoría	2024	2025
Nº empleados	8.760	8.526
Valor económico directo generado (millones)	4.259	3.996
Beneficio antes de impuestos (millones)	1.074.320	1.277.546
Impuesto sobre la renta devengado (millones)	241.640	281.640
Impuesto sobre la renta pagado (millones)	191.294	191.232



Estrategia de sostenibilidad

NCG 519 4.2, GRI 2-22, 2-23

Santander Chile integra la sostenibilidad en el centro de su modelo de negocio, orientando su gestión a la creación de valor social, ambiental y económico de largo plazo.

El Banco cuenta con una Política de Banca Responsable y Sostenibilidad que define su enfoque para la creación de valor a largo plazo, integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza en su estrategia, gestión de riesgos y actividad bancaria. Este documento se alinea con estándares y acuerdos internacionales, como los Principios del Ecuador, el Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Además, 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, donde las finanzas sostenibles cumplen un rol prioritario en esta agenda.



Principios de la Política de Banca Responsable y Sostenibilidad

Orientación al cliente	Santander establece relaciones responsables con los clientes que fomentan prácticas sostenibles apoyando el crecimiento a largo plazo.
Contribución a los retos globales	Santander promueve la contribución de su actividad a los retos y necesidades de las personas y las sociedades a las que atiende de acuerdo con estándares internacionales.
Enfoque coordinado de Banca Responsable y Sostenibilidad (One Transformation)	La gestión y ejecución de la agenda de sostenibilidad requiere una coordinación total con Grupo Santander. La entidad cuenta con herramientas y metodologías que siguen un enfoque común y global adaptado a su realidad local.
Implicancia del Directorio	El Directorio es responsable de la supervisión y aprobación de la estrategia de sostenibilidad y promueve la integración de los criterios de sostenibilidad en la estrategia (en el corto, mediano y/o largo plazo), los planes comerciales y financieros, y en el Marco de gestión de riesgos.
Implicancia de los colaboradores	Santander promueve la participación de todas las personas del Banco, fomentando un crecimiento sostenible e inclusivo.
Diálogo con los grupos de interés	El Banco promueve la escucha activa, mejora de la colaboración y compromiso con los grupos de interés para ayudar a la sociedad a avanzar, colaborando y facilitando la creación de capacidades en materia de sostenibilidad.
Medición y transparencia	Santander tiene establecidos indicadores clave de desempeño y objetivos públicos alineados con su estrategia en relación con aspectos sociales y ambientales.

La gestión del modelo de negocio de Banco Santander se orienta a partir de prioridades definidas en función de los principales riesgos y oportunidades asociados a su actividad. Estas prioridades, de carácter transversal, guían la operación, la gestión de riesgos, la relación con clientes y la toma de decisiones del Banco, y se sintetizan en:

ESRS	Ambición	ODS
E1	Ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos en su transición hacia una economía baja en carbono, gestionando al mismo tiempo los riesgos e impactos climáticos.	  
S1	Impulsar el desarrollo de las personas promoviendo una cultura y un aprendizaje inclusivos, y ofreciendo condiciones laborales justas.	 
S3	Contribuir al desarrollo económico, financiero y social de las comunidades , con especial énfasis en la educación, la empleabilidad y el emprendimiento .	 
S4	Ser un socio de confianza para los clientes, con productos y servicios adaptados a sus necesidades, aplicando prácticas responsables, apoyando su inclusión financiera y protegiendo su información.	
G1	Actuar con responsabilidad mediante una cultura, gobernanza y conducta sólidas.	

Pilares de impacto



Ambiental y climático

Compromiso de cero emisiones netas al 2050. Se gestionan riesgos climáticos en la cartera de créditos, impulsando soluciones de financiamiento que apoyan la transición de los clientes y se opera bajo un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.



Social y humano

Fomenta la salud financiera y la inclusión mediante productos accesibles. Banco Santander apoya el progreso de las personas y las empresas a través del apoyo a la educación, la empleabilidad y el emprendimiento.



Derechos humanos

Aplica procesos de debida diligencia bajo estándares de la ONU y la OIT, mitigando impactos adversos en empleados, proveedores y comunidades.

Compromisos y políticas de interés social

El Banco cuenta con políticas formales, como la estrategia de banca responsable y sostenibilidad y la política de gestión de riesgos socioambientales, ambos actualizados en 2025, para garantizar un impacto positivo en la sociedad y el entorno:

- **Derechos Indígenas:** la debida diligencia integra la protección de los pueblos originarios. Se aplican los Principios de Ecuador y la Norma de Desempeño 7 de la IFC, restringiendo servicios financieros a proyectos que no respeten los derechos y territorios indígenas.
- **Protección del Patrimonio:** no otorga financiamiento de actividades en zonas protegidas (sitios Ramsar, Patrimonio Mundial y áreas UICN) para prevenir impactos en el patrimonio natural y cultural.
- **Desarrollo Económico:** se ejecuta una estrategia que incluye fondos concursables, educación financiera y programas de empleabilidad.
- **Diversidad e Inclusión:** el Banco cuenta con políticas específicas de igualdad de género, conciliación y bienestar laboral, reforzando una cultura de respeto y equidad.

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



Objetivos relacionados con la sostenibilidad

NGC 519 4.2, NIIF.S1.46[a,b], S1.51[a,b,c,d,e,f,g]

El siguiente cuadro presenta el balance de gestión al cierre de 2025, año en el que se ha cumplido con las metas y, en varios casos, se han superado. Con hitos consolidados en inclusión financiera, equidad de género y financiamiento sostenible, la organización formaliza ahora su hoja de ruta para 2025-2030, la cual profundiza el compromiso de descarbonización de la cartera hacia 2030 y evoluciona la medición de inversión comunitaria hacia un modelo de impacto social basado en los pilares de Educación, Empleabilidad y Emprendimiento.

ESRS	Métrica o KPI	Objetivos o metas estratégicas	Plazo	Resultado actual	ODS
E1	Financiamiento sostenible para clientes¹	1.500 millones de dólares acumulados desde 2021	2021-2025	1.765,1 millones de dólares*	
S1	Eliminación de Brecha Salarial de género²	0%	2025	0,5%	
S1	Mujeres en posiciones de alta gerencia³	39,20%	2025	40,58%	
G1	Mujeres en el directorio⁴	Entre 40%-60%	2025	44%	
S3	Personas empoderadas financieramente⁵	4 millones acumulados entre 2019-2025	2025	4.105.717	
S4	Stock de personas con productos de inclusión	1.400.000 al 2030	2030	1.614.316	
S4	Inversión comunitaria en las 3 "E"	CLP MM 28.000 entre 2025-2028	2028	CLP MM 7.051	
E1	Exposición a energía eléctrica y minería relacionada con carbón térmico⁶	Limitar la financiación de actividades de generación eléctrica y minería vinculadas al carbón térmico mediante criterios de exclusión y umbrales definidos.	2030	La cartera de generación de energía mantiene una exposición cercana al 5% a carbón térmico a fines de 2025, mientras que más del 65% está asociada a energías renovables.	

*Considera Green+SL

De esta forma, el modelo de creación de valor integra capacidades financieras, operativas y humanas con la gestión de riesgos y oportunidades propias del entorno actual, permitiendo sostener un crecimiento rentable y generar confianza de largo plazo en sus grupos de interés.

1. Seguir reportando anualmente el monto acumulado desde 2021 y apoyar al cumplimiento de la meta corporativa de alcanzar 220 miles de millones de euros al 2030.
2. Se seguirá informando anualmente.
3. La meta con plazo a 2025 se cumplió, se seguirá informando anualmente, cambiando a mujeres en puestos de liderazgo senior.
4. Se seguirá informando anualmente.
5. En línea con la estrategia corporativa, este objetivo se ha reformulado para empezar a contabilizar las personas con productos de inclusión a partir de 2025.

6. Actualización de política de Gestión de riesgos medioambientales y sociales (octubre 2025).

Exclusión de clientes cuya generación eléctrica a carbón represente más del 10% de sus ingresos consolidados, salvo financiación específica para transición. Nuevos clientes con más de 25% de ingresos provenientes del carbón quedan restringidos, con condiciones adicionales (no expansión de capacidad) Prohibición total de financiar; nuevas centrales térmicas de carbón y/o mejoras o expansiones de centrales existentes. En minería y metalurgia, exclusión de entidades que posean explotaciones de carbón térmico, salvo financiación estrictamente ligada a transición.

Doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

La estrategia del Banco y sus focos de gestión ambiental, social y de gobernanza (ESG) se basan en un análisis de doble materialidad realizado en 2024, desarrollado conforme a los lineamientos de la Directiva de la Unión Europea sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD). Este ejercicio fue llevado a cabo en coordinación con Grupo Santander, utilizando una metodología común tanto a nivel de matriz como local.

El análisis permitió identificar los temas materiales en función de los riesgos y oportunidades para el negocio, así como de los impactos positivos y negativos de las operaciones en el entorno social y ambiental. Sus resultados constituyeron un insumo clave para validar y fortalecer la estrategia, definir los focos de gestión prioritarios e integrar estos elementos al sistema de gestión de riesgos.

Se identificaron **24 impactos, riesgos y oportunidades (IROs)** agrupados en **cinco asuntos de sostenibilidad materiales**:



Los impactos (positivos y negativos) y los riesgos y oportunidades se asocian a:

Temas de sostenibilidad (ESRS)	Materialidad de impacto		Materialidad financiera		Doble materialidad (Resultado final)
	+	-	Riesgo	Oportunidad	
ESRS E1: Cambio climático	Critico	Critico	Critico	Significativo	Critico
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	Critico	Critico	Critico	Significativo	Critico
ESRS S2: Trabajadores en la cadena de valor	Significativo	Significativo	Significativo	Significativo	Significativo
ESRS S3: Comunidades impactadas	Significativo	Critico	Significativo	Significativo	Critico
ESRS S4: Consumidores y usuarios finales	Critico	Critico	Critico	Significativo	Critico
ESRS G1: Conducta empresarial	Critico	Critico	Critico	Significativo	Critico

Los impactos, riesgos y oportunidades se clasificaron según niveles de materialidad:





El análisis de doble materialidad, los IROs y la estrategia de sostenibilidad fueron revisadas y aprobadas por el directorio del Banco.

La evaluación se realizó para todo el Banco, incluyendo tanto las operaciones propias como de la cadena de valor, utilizando la información y herramientas disponibles y con la participación de los principales grupos de interés.

Estos resultados deben entenderse en un horizonte de tiempo de corto a medio plazo (aproximadamente entre 1 y 5 años), periodo para el cual existe mayor disponibilidad de información y de acuerdo con la metodología seguida por Grupo Santander.

Asuntos no materiales se consideran aquellos que no alcanzan los umbrales de materialidad y fueron los siguientes: contaminación, recursos hídricos y marinos, biodiversidad y ecosistemas, uso de recursos y economía circular y trabajadores en la cadena de valor.

Impactos, riesgos y oportunidades por asunto material

GRI 3-3

Asunto Material	Descripción
Cambio climático	<p>Se centra en la transición energética y el rol del Banco como movilizador de capital. El foco está en la descarbonización de la cartera de préstamos y la gestión de riesgos físicos y de transición derivados del cambio climático.</p>
	<p>Riesgos</p> <p>Riesgo reputacional de no cumplir los objetivos y compromisos.</p>
	<p>Impactos</p> <p>(+) Protección del medio ambiente financiando energías renovables. (-) Financiamiento e inversión en sectores altamente contaminantes.</p>
	<p>Grupos de interés involucrados</p> <ul style="list-style-type: none"> > Inversionistas > Reguladores > Clientes
	<p>Políticas y procedimientos asociados</p> <ul style="list-style-type: none"> > Política de Gestión de Riesgos ASCC > Sustainable Finance And Investment Classification System (SFICS)
	<p>Medidas para abordarlo y facilitar colaboración con grupos de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> > Clasificación de cartera bajo taxonomía verde, medición de la huella de carbono financiada y acompañamiento a clientes en sus planes de transición.
	<p>Metas y compromisos</p> <p>Cualitativo: alcanzar las cero emisiones netas (Net Zero) a 2050.</p> <p>Cuantitativo: Grupo Santander busca movilizar 220 miles de millones de euros en financiación verde al 2030 (meta global con bajada local).</p> <p>Banco Santander Chile estableció una meta de uso de fondos verdes y SLL acumulado de 2021 a 2025 de USD 1.500 millones.</p> <p>Desempeño: en 2025 el desempeño fue mayor a la meta de USD 1.500 millones, llegando a USD 1.765 millones en financiamiento verde y Sustainable Loans (SL).</p>
	<p>Nota: Para mayor información sobre metas, revisar el apartado Objetivos de alineamiento en la página 66.</p>
Personal propio	<p>Gestión del capital humano enfocado en la transformación cultural, la atracción de talento digital y el bienestar. Se prioriza la equidad, la meritocracia y el desarrollo de capacidades para el futuro del trabajo bajo el modelo Santander Way.</p>
	<p>Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> > Riesgo por prácticas laborales, corrupción y vulneración de derechos de los empleados.
	<p>Impactos</p> <p>(+) Conciliación de la vida laboral y familiar (+) Salarios adecuados y beneficios (+) Diversidad e igualdad de género (-) Seguridad y condiciones adecuadas en el trabajo</p>
	<p>Grupos de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> > Colaboradores > Sindicatos
	<p>Políticas y procedimientos asociados</p> <ul style="list-style-type: none"> > Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.
	<p>Metas y compromisos</p> <p>Cualitativo: certificación Top Employer y mantener el Sello Iguala-Conciliación (Norma 3262).</p> <p>Cuantitativo: 0% brecha salarial; 39,2% de mujeres en alta gerencia a 2025.</p> <p>Desempeño: 0,5% de brecha salarial (en reducción) 40,58% de mujeres en alta gerencia.</p>

Comunidades impactadas

Descripción	Generación de valor social y apoyo a la educación superior promoviendo el bienestar de las personas, con la adecuada participación de los grupos de interés y mecanismos sólidos de identificación y gestión de riesgos en los financiamientos evaluados.
Riesgos	No identificado.
Impactos	(-) Financiar actividades restringidas que perjudiquen a la sociedad. (-) Perjudicar los derechos humanos de la comunidad afectada en proyectos financiados
Gestión de impactos	El impacto se gestiona mediante iniciativas de voluntariado e inversión social impulsadas por el Banco enfocadas en educación, empleabilidad, inclusión social y educación financiera, complementadas con acciones de apoyo comunitario, priorizando a personas y grupos específicos.
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> > ONGs > Comunidades locales
Políticas y procedimientos asociados	Política de Banca Responsable y Sostenibilidad
Medidas para abordarlo y facilitar colaboración con grupos de interés	Fortalecimiento del programa de Becas Santander, expansión de los Work/Café en regiones.
Metas y compromisos	<p>Cualitativo: empoderar financieramente a comunidades vulnerables y facilitar el acceso a la educación financiera.</p> <p>Cuantitativo: 4 millones de personas empoderadas financieramente (2019-2025).</p> <p>Desempeño: 4.105.717 personas empoderadas financieramente (meta cumplida). A partir de 2025 se medirá por "productos de inclusión".</p>

Consumidores y usuarios finales

Descripción	Fomento de la inclusión financiera y protección de la privacidad y seguridad del cliente. Se centra en ofrecer productos accesibles y transparentes, garantizando la resiliencia ante ciberamenazas.
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> > Menor confianza de los clientes derivada por eventos de privacidad de datos. > Prácticas con clientes inadecuadas a lo largo del ciclo de vida del producto.
Impactos	(+) Accesibilidad a productos adaptados a necesidades específicas y sensibilización en ciberseguridad. (+) Sensibilización y educación para explicar y reducir las amenazas en línea. (+) Información regulatoria de sostenibilidad en el reporte integrado anual. (-) Falta de transparencia de precios (-) Falta en la protección de privacidad.
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> > Clientes > Reguladores
Políticas y procedimientos asociados	<ul style="list-style-type: none"> > Política de Ciberseguridad > Política de Privacidad de Datos
Medidas para abordarlo y facilitar colaboración con grupos de interés	> Campañas masivas de prevención de fraude, mejora de la experiencia de usuario en la App Santander.
Metas y compromisos	Cualitativo: ser el banco número 1 en NPS de clientes y garantizar 0 brechas críticas de seguridad.

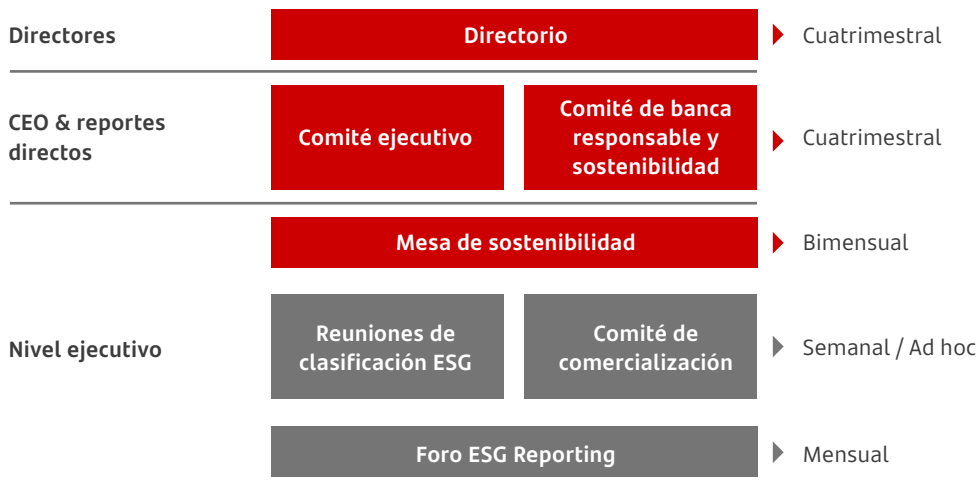
Conducta empresarial

Descripción	Aseguramiento de un comportamiento ético y responsable en toda la cadena de valor. Incluye la prevención de delitos, la ética en el pago de impuestos y la gestión transparente de la cadena de suministro.
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> › Conducta inadecuada con fondos o activos de origen ilícito.
Impactos	<ul style="list-style-type: none"> (+) Actuar responsablemente con los stakeholders. (+) Protección de la confidencialidad de denunciantes. (+) Promover prácticas responsables entre proveedores. (-) Daño social por prácticas de soborno y corrupción. (-) No implementar medidas para resolver incidentes de forma efectiva.
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> › Proveedores › Inversionistas › Reguladores › Clientes
Políticas y procedimientos asociados	<ul style="list-style-type: none"> › Código de Conducta › Modelo de Prevención de Delitos (MPD) › Política de Proveedores
Medidas para abordarlo y facilitar colaboración con grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> › Auditorías de cumplimiento preventivas, programa de debida diligencia para el 100% de proveedores críticos y protección activa al denunciante.
Metas y compromisos	<p>Cualitativo: tolerancia cero al soborno y cumplimiento estricto de las leyes anticorrupción.</p> <p>Cuantitativo: 100% de colaboradores con curso de ética aprobado.</p> <p>Desempeño: 99,8% de la dotación capacitada en prevención de delitos.</p>



Gobernanza de la sostenibilidad y de cambio climático

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.



Directorio	Máxima instancia encargada de aprobar la estrategia de sostenibilidad y supervisar el cumplimiento de las iniciativas más relevantes del Banco.
Comité ejecutivo	Presidido por el Country Head. Asiste al Directorio en la supervisión estratégica y revisa los asuntos de sostenibilidad con una frecuencia mínima trimestral.
Comité de Banca Responsable y Sostenibilidad	Liderado por el gerente general y la gerenta de Sostenibilidad. Define la estrategia transversal, aprueba políticas, asegura recursos y supervisa objetivos climáticos y donaciones.
Mesa de sostenibilidad	Actúa como el motor operativo bajo el comité de Banca Responsable y Sostenibilidad. Su misión es implementar la estrategia en todos los negocios, coordinar iniciativas de cambio climático y promover la inclusión financiera.
Reuniones de clasificación ESG	Su objetivo es que estos órganos cuenten con la opinión de expertos para la correcta interpretación y evidencia de los criterios, apoyándose en la participación de los equipos de negocio, riesgos y sostenibilidad. Además, se actualiza de forma recurrente el modelo de clasificación sostenible y se garantiza la alineación de los productos sostenibles con el mismo.
Comité de comercialización	Encargado de validar y aprobar formalmente los productos que poseen características o etiquetas de sostenibilidad.
Foro ESG Reporting	Especializado en la calidad del dato. Implementa controles para garantizar que la información y divulgaciones de sostenibilidad sean trazables y transparentes.

Liderazgo en el ecosistema y alineación de incentivos

Santander Chile entiende la sostenibilidad no solo como una línea estratégica, sino como una responsabilidad activa con sus clientes, colaboradores y la sociedad. En este marco, la **gerencia de Sostenibilidad y Banca Responsable** asume un rol protagónico en la difusión de materias ESG y de finanzas sostenibles. La institución participa de manera permanente en foros, seminarios, mesas de trabajo y espacios de diálogo con el sector público, el mundo privado, la academia y la sociedad civil.

Ratings de Sostenibilidad - principales índices

Las calificaciones ESG representan un reconocimiento externo al liderazgo en sostenibilidad dentro de la industria local. Estos procesos de evaluación, realizados por agencias internacionales, no solo validan los avances, sino que también proporcionan feedback para seguir mejorando en la gestión de temas de gobernanza, transparencia, sociales, de riesgos, entre otros.

Rating ESG

2024	2025	Evolución
A	AA	▲

2024	2025	Evolución
19.08 Low risk	15.36 Low risk	▲

2024	2025	Evolución
80 pts (Percentil 96)	85 pts (Percentil 96)	▲
Top 1 Bancos en Chile		
DJSI Chile, MILA Pacific Alliance y Emerging markets		

Esta presencia activa refleja el compromiso del Banco por impulsar una transición responsable hacia una economía más sostenible. A través de esta participación, Santander busca promover las mejores prácticas, asegurar el cumplimiento de los más altos estándares regulatorios y entregar soluciones financieras innovadoras que acompañen a sus clientes en sus procesos de transición, fortaleciendo así el ecosistema de finanzas sostenibles en Chile.

Esquemas de incentivos relacionados a la sostenibilidad y el clima

Para asegurar que esta visión permee en toda la organización, Santander ha integrado **criterios ESG directamente en su modelo de remuneraciones**. De esta manera, el propósito de generar un impacto positivo a largo plazo se traduce en metas tangibles y medibles:

→ **KPIs en el Scorecard de incentivos:** el Banco vincula una parte de la remuneración variable de sus equipos al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad. Se consideran objetivos tales como equidad de género, inclusión financiera y efectividad del gobierno interno, así como el volumen de financiamiento verde y social, movilizado durante el ejercicio.

→ **Cultura de responsabilidad:** esta estructura de incentivos asegura que la promoción de buenas prácticas y la ejecución de la estrategia de banca responsable no sean solo aspiracionales, sino indicadores críticos del desempeño profesional dentro de la institución.

→ **Impacto y transparencia:** al alinear los incentivos económicos con las metas ambientales y sociales, Santander garantiza una gestión coherente que refuerza su compromiso con la creación de valor compartido para todos sus grupos de interés.

En Santander Chile, y en coherencia con el marco de remuneraciones del Grupo, la sostenibilidad se integra en los esquemas de compensación variable como un mecanismo para alinear el desempeño ejecutivo con las prioridades estratégicas en materia ambiental, social y de gobierno corporativo. Sujeto al cumplimiento de los objetivos anuales generales del Banco, el logro de métricas de sostenibilidad puede representar hasta 20%–30% de la compensación variable del equipo ejecutivo principal (CEO, vicepresidencias y reportes directos).

Incentivos de largo plazo

Durante 2025, el esquema de incentivos de largo plazo considera tres componentes principales, donde las métricas ESG representan el 20% del total y se distribuyen de la siguiente forma:

- Mujeres en posiciones senior: 20%
- Inclusión financiera: 20%
- Inversión socialmente responsable: 10%
- Apoyo a la transición (financiación sostenible desembolsada y facilitada): 50%

Este último elemento conecta directamente los incentivos con la agenda climática, al promover la movilización de financiamiento que habilite la transición de clientes hacia modelos de negocio y activos de menor intensidad de emisiones.

Incentivos de corto plazo

En el corto plazo, el cuadro de mando incorpora una evaluación cuantitativa que incluye explícitamente una dimensión de rentabilidad sostenible, la que representa un 30% del total.

Adicionalmente, existe una evaluación cualitativa que puede ajustar el resultado en distintas dimensiones de gestión. En este marco, la dimensión Sostenibilidad puede representar un ajuste de hasta +/- 5%, evaluado por el equipo corporativo, reforzando la integración de consideraciones de sostenibilidad en la evaluación del desempeño, incluidos aspectos climáticos.

Estrategia de cambio climático

La ambición de Santander es seguir trabajando para avanzar hacia las cero emisiones netas de carbono en 2050, para lo cual se siguen desarrollando acciones concretas dirigidas a la estrategia de tres pilares.



**Apoyamos a
nuestros clientes
en su transición**



**Integramos los
factores ESG en la
gestión de riesgos**



**Aspiramos a alinear nuestra
actividad con los objetivos
del Acuerdo de París**

Santander apoya la transición de sus clientes hacia una economía más sostenible, reconociendo que este proceso depende de factores externos como el marco normativo y político, los avances tecnológicos y el comportamiento de los mercados en las distintas jurisdicciones. En este contexto, el Banco acompaña a sus clientes mediante orientación, asesoría especializada y soluciones financieras adaptadas a sus realidades y limitaciones.

Santander integra los factores climáticos, ambientales y sociales en su gestión de riesgos, analizando su impacto en cada tipología de riesgo según distintos horizontes temporales. A través de su normativa interna, el Banco identifica, evalúa, mitiga, monitorea y reporta los riesgos materiales, incorporando además una evaluación de materialidad que refuerza la resiliencia de su modelo de negocio frente al cambio climático y permite identificar tempranamente exposiciones materiales, en línea con las exigencias regulatorias y del mercado en materia de sostenibilidad.

Entre 2021 y 2025, el Banco fijó como objetivo movilizar USD 1.500 millones en financiación verde, ofreciendo productos de financiamiento e inversión alineados con criterios de sostenibilidad. Al cierre de 2025, la financiación verde acumulada alcanzó USD 1.765 millones, superando la meta definida para el periodo.

Asimismo, el Banco avanza en la alineación de su cartera con los objetivos del Acuerdo de París, enfocándose en los sectores más intensivos en emisiones, accionables y con capacidad de medición de avances, considerando la disponibilidad y calidad de los datos. A nivel corporativo, se han definido objetivos para los sectores climáticos relevantes de la cartera CIB, con el fin de avanzar de manera progresiva en dicha alineación.

En paralelo, se implementan medidas de eficiencia en sus propias operaciones, incluyendo el uso de electricidad proveniente de fuentes renovables, reforzando su compromiso con la mitigación del cambio climático.



Pilares de la estrategia de cambio climático



Pilar 1: Apoyamos a nuestros clientes en su transición

SASB FN-IB-410a.1, FN-IB-410a.2, FN-IB-410a.3, FN-IB-000.C

El área de Finanzas Sostenibles ha logrado un crecimiento al añadir valor a los clientes del Banco en todos los segmentos, desde el segmento corporativo hasta el minorista. Desde 2021, los préstamos asociados a la sostenibilidad se han triplicado, alcanzando más de 1.765 millones de dólares acumulados entre 2021-2025.

Tipos de productos y servicios sostenibles

La propuesta de financiación sostenible de Santander Chile se apoya en su experiencia en el financiamiento de proyectos y en el desarrollo de soluciones de estructuración y asesoría financiera, desplegadas a través de distintos productos y segmentos, con el objetivo de acompañar a sus clientes en procesos de transición hacia modelos de negocio más sostenibles.

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

En términos de estructuración, la financiación sostenible del Banco se organiza en dos modalidades:

- Financiación con destino específico (Use of Proceeds).
- Financiación vinculada al desempeño (Sustainability-Linked), que incluye tanto préstamos (SLL) como bonos (SLB).

Instancias de evaluación y clasificación de operaciones sostenibles

Dependiendo del tamaño, complejidad y segmento de la operación, existen instancias formales de evaluación:

- **Reuniones de clasificación ESG:** para la mitigación del *greenwashing*, se estableció que los comités de comercialización y las reuniones de clasificación sostenibles, tanto locales como globales, actúen como los órganos de gobierno responsables del análisis, clasificación y seguimiento de productos y transacciones con un enfoque verde, social o vinculado a la sostenibilidad.

Este modelo de gobierno está plenamente implantado en todos los negocios globales y filiales del Grupo. Desde Santander Global se supervisan los mismos, con seguimientos trimestrales y evaluación anual.

Su objetivo es que estos órganos cuenten con la opinión de expertos para la correcta interpretación y evidencia de los criterios, apoyándose en principios internacionales y mejoras prácticas de mercado, así como en la participación de los equipos de negocio, riesgos y sostenibilidad. Además, se actualiza de forma recurrente el modelo de clasificación sostenible y se garantiza la alineación de los productos sostenibles con el mismo.

- **Sistema de Clasificación de Finanzas e Inversiones Sostenibles de Santander (SFICS):** para poder evaluar operaciones que puedan ser catalogadas como sostenibles, el equipo de la gerencia de Sostenibilidad y Banca Responsable utiliza un documento que establece los criterios para clasificar productos y servicios financieros y de inversión sostenibles, y define una taxonomía interna específica. El SFICS se basa en guías y principios internacionales reconocidos como los Principios de Bonos Verdes y Sociales de ICMA, los Climate Bond Standards y la Taxonomía de la Unión Europea. En todas las instancias se evalúa la alineación de la operación con el SFICS, así como los riesgos asociados a sostenibilidad, reputación y cumplimiento.

Préstamos que incorporaron factores ESG en 2025 Santander Chile (\$ millones)

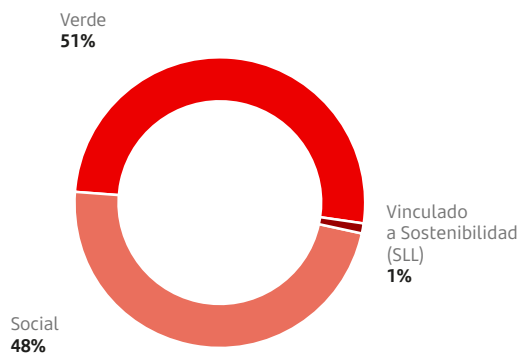
SASB FN-IB-410a.1, FN-IB-410a.2

Tipo de etiquetado	Segmento corporativo (CIB)	Segmento minorista	Segmento mayoristas y pymes	TOTALES
Verde	54.917	85.844	304.681	445.442
Social	88.864	51.676	322.586	463.126
Vinculado a sostenibilidad (SLL)	0	0	11.020	11.020
Total	143.781	137.520	638.287	919.588
% de productos ESG en segmento	6,7%	0,5%	5,3%	2,3%
Variación % en comparación con 2023	-17%	-71%	315%	14%

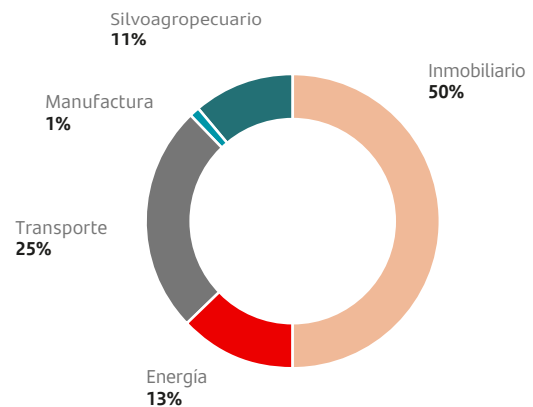
Penetración de activos sostenibles en cartera (SAP)

Junto con la originación de préstamos sostenibles en 2025, el Banco monitorea su peso dentro de la cartera total al cierre del ejercicio. En este contexto, la penetración de activos sostenibles (SAP) alcanzó un 4,94% al cierre de 2025.

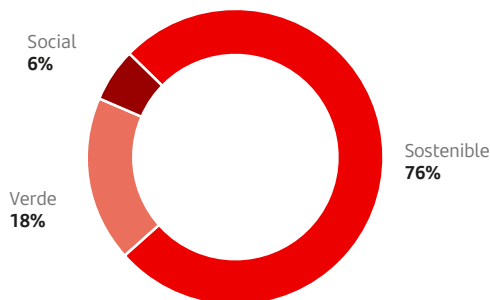
Préstamos finanzas sostenibles 2025 (Flujo/originación)



Préstamos verdes (Flujo)



Monto movilizado en emisiones de bonos bajo formato sostenible



Movilización de los mercados de capital sostenible (DCM)

En mercados de capitales de deuda, Santander apoyó a instituciones financieras, emisores soberanos, supranacionales y agencias, así como a un amplio abanico de empresas de distintos sectores, en el acceso a financiación verde, social, sostenible y vinculada a sostenibilidad.

Valor monto movilizado en emisiones de bonos bajo formato sostenible: **\$2.761.042 millones en total.**

🔍 Puede conocer más sobre los riesgos climáticos en el detalle sobre los mismos que encontrará en el [capítulo 4](#) de este reporte.

Fondos ESG

Actualmente, los productos de inversión socialmente responsables (ISR) son gestionados por Santander Asset Management (SAM).

En 2025, en fondos mutuos con enfoque ESG, Santander sigue posicionado como uno de los actores más relevantes de la industria con USD 150 millones de patrimonio y más de 6.500 partícipes, al cierre de diciembre de 2025.

- Deuda Latam ESG Dólar
- Go Acciones Globales ESG



Emisión de instrumentos verdes de deuda propia

Banco Santander Chile complementa su estrategia de finanzas sostenibles mediante emisiones propias de deuda verde bajo el marco global de financiación verde, social y sostenible del Grupo¹. Los recursos obtenidos se asignan a una cartera de activos verdes elegibles, principalmente hipotecas verdes, en línea con un esquema de *use of proceeds*.

En 2023, el Banco realizó sus primeras emisiones verdes mediante dos colocaciones privadas en yenes japoneses por un total de JPY 8.000 millones. Posteriormente, en 2025, amplió su programa de financiación verde con dos nuevas emisiones: un bono verde denominado en USD 10 millones (junio de 2025) y una emisión en JPY 10.000 millones (julio de 2025).

En conjunto, las cuatro emisiones (dos en 2023 y dos en 2025) alcanzan un equivalente aproximado de USD 128 millones.

Adicionalmente, el 29 de diciembre de 2025, el Banco realizó una nueva emisión de bono verde por USD 10 millones.

Las hipotecas verdes elegibles corresponden al financiamiento de viviendas con certificación de desempeño energético CEV A+, A o B (Ministerio de Vivienda y Urbanismo), el portafolio asignado presenta un ahorro energético ponderado estimado de 69%.

Nota: El reporte de impacto no incluye la emisión realizada en diciembre de 2025. En consecuencia, los resultados de asignación e impacto presentados corresponden exclusivamente a las emisiones contempladas en dicho reporte.



1. Green, Social & Sustainability Funding Global Framework - Santander Group

Focos de Financiamientos Finanzas Sostenibles 2025

Vertical	Destino del financiamiento	Propósito del financiamiento	Hitos	Cifras
Energía	Proyectos de generación renovable, infraestructura de transmisión asociada y soluciones de almacenamiento energético (BESS), junto con iniciativas de eficiencia energética vinculadas a la reducción de emisiones.	Acelerar la transición energética, reforzar la estabilidad del sistema eléctrico y habilitar la integración de energías limpias, contribuyendo a la reducción de emisiones.	Continuidad de la alianza con Solarity y cartera de proyectos (solar, baterías y transmisión).	Durante 2025, se financió la construcción de proyectos con una producción anual superior a 450 GWh/año.
Transporte (Electromovilidad)	Se financian vehículos eléctricos e híbridos de bajas emisiones y su infraestructura asociada (carga y flotas), incluyendo transporte público y flotas corporativas.	Reducir emisiones del transporte, acelerando la renovación hacia flotas más limpias y habilitando infraestructura que viabilice la movilidad eléctrica.	Leasing de transporte verde y financiamiento de buses eléctricos; alianzas comerciales para traccionar movilidad limpia.	Más de USD 110 millones en financiamientos para transporte exclusivamente eléctrico. Financiamiento para parte de la importación de 895 buses eléctricos.
Construcción e Inmobiliaria	Construcción, adquisición o renovación con estándares de eficiencia energética y sostenibilidad, incluyendo edificaciones certificadas (EDGE/LEED/CEV) y mejoras que reduzcan el consumo energético y la huella de carbono en el ciclo de vida del inmueble.	Descarbonización del entorno construido, promoviendo eficiencia energética y mejores estándares ambientales en el sector inmobiliario y habitacional.	Alianza IFC-EDGE; 7 proyectos con certificación. IFC y Santander Chile lanzan el primer préstamo de USD 100 millones para proyectos de "Edificios Verdes". Crecimiento de hipotecas con CEV A+, A y B.	Más de USD 220 millones (hipotecas verdes y financiamientos EDGE).
Agua y residuos / economía circular	Soluciones de tratamiento de agua, gestión y valorización de residuos, eficiencia en el uso de recursos y proyectos con enfoque de economía circular.	Mejorar eficiencia de recursos, reducir presiones ambientales y, según el caso, apoyar objetivos de mitigación y adaptación vinculados a agua, residuos y contaminación.	Desarrollo de cartera para plantas de tratamiento de aguas y valorización de residuos/reciclaje.	
Agricultura	Iniciativas de producción sustentable y resiliente, como riego tecnificado, eficiencia hídrica, tecnologías de menor impacto, prácticas que reduzcan insumos intensivos o, reforestación sostenible.	Fortalecer la resiliencia del sector agro, reducir emisiones y mejorar eficiencia de recursos, apoyando transiciones productivas sostenibles en actividades relevantes.	Financiamiento asociado a certificaciones de producción en la industria acuícola y seguimiento de créditos vinculados a KPIs materiales.	Más de USD 50 millones en financiamiento. Más de USD 22 millones en financiamiento en cadena de suministro en industria agro.
Adaptación climática y resiliencia (incl. SbN)	Soluciones que reduzcan riesgo físico y mejoren continuidad operacional, incluyendo resiliencia de infraestructura, prevención de inundaciones y/o soluciones basadas en la naturaleza (SbN).	Disminuir impactos de eventos extremos y riesgos físicos asociados al clima, fortaleciendo la resiliencia de clientes, activos e infraestructura crítica.	Vertical en desarrollo; identificación de oportunidades y construcción de una cartera elegible.	
Financiamiento para la transición	Se consideran financiamientos para apoyar transiciones creíbles en sectores intensivos, bajo criterios de evaluación definidos por el Grupo en el marco de la política ambientales y sociales.	Movilizar capital hacia la transición y descarbonizar el portafolio al ritmo de la economía local.	Oportunidades de asesoramiento a clientes para la transición. Enfoque piloto del Grupo.	
Social	Soluciones con impacto social, incluyendo vivienda accesible y con subsidio, programas y garantías públicas para apoyar a pymes, y otras iniciativas orientadas a inclusión financiera y reducción de brechas.	Promover inclusión y acceso, reduciendo el déficit habitacional y apoyando a segmentos y empresas con mayores barreras de financiamiento, con impacto social directo.	Subsidios de Integración Social Territorial; apoyo a hipotecas focalizadas (mujeres) y mecanismos públicos.	Más de USD 150 millones en financiamiento para pymes en comunas vulnerables. Más de USD 50 millones en hipotecas sociales.

Operaciones destacadas 2025

Programa de compra de cuentas por cobrar vinculado a sostenibilidad (Sustainability-Linked Receivables Purchase Programme)

Santander Chile estructuró un programa pionero de sustainability-linked receivables purchase destinado a financiar facturas de Patagoniafresh (filial de Empresas IANSA), con condiciones preferenciales sujetas al cumplimiento de KPIs ambientales, tales como reducción de emisiones, eficiencia hídrica y economía circular. La iniciativa fue reconocida como Best ESG Working Capital Initiative en los Working Capital Awards 2025.

Edificación verde (IFC-EDGE)

En abril de 2025, IFC comprometió un préstamo verde de USD 100 millones a Santander Chile para financiar proyectos de construcción sostenible alineados con la certificación EDGE, la cual exige un ahorro mínimo de 20% en energía, agua y carbono incorporado en materiales respecto de una línea base local. Durante 2025, el Banco financió tres proyectos certificados EDGE por un monto total de más de USD 60 millones.

Mercado de capitales (internacional)

Santander participó en el bono verde internacional de Colbún por USD 500 millones a 10 años, desempeñando roles como Sustainability Structuring Agent, Global Coordinator y Joint Bookrunner. Los recursos se destinan a refinanciamiento y a proyectos elegibles conforme a su marco de financiamiento verde. Asimismo, el Banco actuó como Joint Sustainable Structuring Agent y Joint Bookrunner en la operación híbrida sostenible de Empresas CMPC por USD 600 millones, reconocida como Corporate Sustainable Deal of the Year en los LatinFinance Awards. En ambos casos, Santander asesoró los respectivos marcos (frameworks) de financiamiento sostenible.

Mercado de capitales (local)

En 2025, Santander participó en seis emisiones en el mercado local: un bono sostenible de Aguas Andinas por UF 4.000.000; un bono sostenible de Arauco por UF 20.000.000, correspondiente a la mayor emisión corporativa local; y tres bonos sociales de Caja Los Andes (por CLP 944 millones, UF 3.000.000 y CLP 500 millones, respectivamente).

Casos de éxito

<p>Sustainable Bond</p> <p>UF 20M 2025</p> <p>arauco</p>	<p>Solar Project</p> <p>USD 380M 2025</p> <p>Energy Company</p>	<p>Sustainable Bond</p> <p>USD 600M 2025</p> <p>cmpc</p>	<p>Sustainable Bond</p> <p>USD 500M 2025</p> <p>Colbun</p>	<p>Social Bond</p> <p>CLP 38MM 2025</p> <p>CAJA LOS ANDES</p>
<p>Sustainable Bond</p> <p>UF 4M 2025</p> <p>AGUAS ANDINAS</p>	<p>Sustainable Bond</p> <p>USD 500M 2025</p> <p>arauco</p>	<p>Social Syndicated Facility</p> <p>USD 35M 2025</p> <p>Telecom Company</p>	<p>Receivable Purchase Program SL</p> <p>USD 22M 2025</p> <p>iansa</p>	<p>Green Letter of Credit</p> <p>USD 95M 2025</p> <p>CABAL</p>
<p>Sustainable Linked Loan</p> <p>UF 0,6M 2025</p> <p>ingevec</p>	<p>Social Loan</p> <p>USD 1,6M 2025</p> <p>TER</p>	<p>Working Capital Green Loan</p> <p>USD 50M 2025</p> <p>Salmon Company</p>	<p>Green Loan RA II & RA IV</p> <p>USD 25M 2025</p> <p>Edge active</p>	<p>Green Loan</p> <p>USD 35M 2025</p> <p>Edge GREYSTAR</p>
<p>Green Bond</p> <p>USD 500M 2024</p> <p>cmpc</p>	<p>Social Bond</p> <p>UF 1,5M 2024</p> <p>CAJA LOS ANDES</p>	<p>Social Bond</p> <p>UF 2,1M 2024</p> <p>CAJA LOS ANDES</p>	<p>Sustainable Linked Bond</p> <p>CLP 1,97Tn 2024</p> <p>CMPC</p>	<p>Syndicated Term Loan</p> <p>USD 500M 2024</p> <p>ENGIE</p>
<p>Mandated Lead Arranger</p> <p>USD 25M 2024</p> <p>Santander</p>	<p>Sustainable Linked Bond</p> <p>USD 760M 2023</p> <p>CMPC</p>	<p>Sustainable Linked Bond</p> <p>USD 2,200M 2023</p> <p>CMPC</p>	<p>Sustainability Bond</p> <p>USD 1M 2023</p> <p>Tanner</p>	<p>Green Bond</p> <p>UF 5M 2023</p> <p>arauco</p>

UoP= "Use of Proceeds"

SL= Sustainable Loans

Social

Eventos y capacitaciones de Finanzas Sostenibles

COLABORADORES	CLIENTES	COMUNIDAD
<p>17 capacitaciones internas durante 2025.</p> <p>Principales temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Diplomado ESG y sostenibilidad bancaria (UC-Santander). > Finanzas sostenibles para fuerza ejecutiva. > Negocios sostenibles pyme y empresas. > Economía circular. > IFRS S1 y S2. > Taxonomía chilena (T-MAS). > Gestión de residuos y herramientas de clasificación. 	<p>28 actividades sobre finanzas sostenibles dirigidas a clientes.</p> <p>Principales temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Taxonomía chilena y T-MAS. > Productos financieros verdes y bonos vinculados a sostenibilidad. > Construcción sostenible y financiamiento inmobiliario (IFC). > Hidrógeno verde y descarbonización. > Economía circular y transición energética. > Supply Chain finance y medición ESG. 	<p>63 actividades sobre finanzas sostenibles dirigidas a la comunidad.</p> <p>Principales temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Educación financiera. > Pacto Global, NDC 2025 – 2035 y agenda climática. > Biodiversidad y financiamiento verde. > Energía y transición energética. > Construcción circular y economía circular. > Reportabilidad ESG y estándares internacionales.



Pilar 2: Integramos los factores ESG en la gestión de riesgos

La política de Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático¹ regula la evaluación del riesgo en el financiamiento de grandes corporaciones pertenecientes a sectores sensibles, tales como forestal, minería, energía, gas y petróleo. Esta política se aplica mediante una evaluación anual a las empresas del segmento CIB que concentran más del 10% de sus ventas en dichas actividades.

El análisis se basa en información pública y, cuando corresponde, en antecedentes proporcionados directamente por los clientes, considerando aspectos como desempeño ambiental, relacionamiento comunitario, conflictos socioambientales, cumplimiento normativo y políticas de derechos humanos. La aprobación del crédito queda condicionada a la superación de esta evaluación.

Adicionalmente, la Guía para la Aplicación del Estándar Socioambiental de Riesgo establece los criterios para evaluar operaciones superiores a USD 2 millones con plazos mayores a 36 meses, utilizando los Estándares de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Para operaciones de capital de trabajo se aplican los estándares 1 y 2 (gestión ambiental y laboral), mientras que, cuando el destino de los fondos corresponde a un proyecto, se aplican los ocho estándares.



Principios del Ecuador y gestión de riesgos socioambientales

Santander reafirma su compromiso con la banca responsable mediante la adhesión a los Principios del Ecuador (PE), marco voluntario que constituye la base para la gestión de riesgos ambientales y sociales en proyectos corporativos de financiamiento estructurado superiores a USD 10 millones.

Para operativizar este compromiso, el Banco aplica su política de Gestión de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático, la cual rige la evaluación de grandes corporaciones en sectores sensibles y se ejecuta mediante evaluaciones periódicas al segmento CIB.

¹ Para más información revisa la política de Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático: <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/contenido-paginas/nuestro-compromiso/politicas/do-politica-de-gestion-de-riesgos-medioambientales-sociales-y-de-cambio-climatico-es.pdf>



Procedimiento de evaluación y clasificación de proyectos

El proceso comienza con una evaluación preliminar realizada por el equipo de front office, la cual es posteriormente supervisada por el equipo de CIB ESCC Risk. En función de la magnitud y naturaleza de los impactos potenciales, los proyectos se clasifican en las siguientes categorías:

Categoría A y B (en países no designados)	Proyectos con riesgos significativos, diversos, irreversibles o sin precedentes. En estos casos, el equipo de Riesgos ESCC dirige la diligencia debida y elabora un informe de análisis de riesgo detallado.
Categoría B	Proyectos con riesgos limitados, específicos del sitio, reversibles y mitigables. En países designados, se requiere completar un cuestionario de diligencia debida.
Categoría C	Proyectos con riesgos mínimos o no adversos, para los cuales la evaluación preliminar se considera suficiente.

Adicionalmente, se utiliza la guía para la aplicación del estándar socioambiental basada en los estándares IFC, junto con un modelo avanzado de análisis de riesgos físicos aplicado a la cartera de créditos hipotecarios.

Durante 2025, el Banco continuó evaluando la aplicabilidad de los Principios del Ecuador a sus operaciones de financiamiento de proyectos, tanto en estructuras de *project finance* como en financiamiento corporativo asociado a activos o proyectos específicos. Como resultado de este análisis, dos operaciones cumplieron con los criterios de aplicación de los Principios del Ecuador:

- Un proyecto de energía solar fotovoltaica, clasificado como Categoría B.
- Una operación asociada a una industria intensiva en uso de recursos naturales, clasificada como Categoría A.

El cumplimiento de las exigencias ambientales y sociales aplicables es una condición del financiamiento y una obligación del cliente. En este marco, se realizan seguimientos periódicos para verificar la adecuada implementación de los principios socioambientales establecidos.

Resiliencia del modelo de negocio frente al cambio climático

En Banco Santander Chile, la gestión de los riesgos derivados de factores ambientales y sociales es clave para fortalecer la resiliencia del modelo de negocio frente al cambio climático. Estos factores se integran en todas las etapas de gestión de riesgos, desde la admisión y evaluación de clientes hasta el monitoreo y el reporting, considerando tanto las operaciones como la relación con clientes. La integración es transversal en políticas, procedimientos, herramientas, métricas, mitigantes, gobernanza y cultura, y se complementa con una visión prospectiva mediante el uso de escenarios climáticos en distintos horizontes temporales. Además, se robustecen procesos como la identificación de riesgos emergentes, el cuestionamiento del plan estratégico y la aplicación de normativa interna para identificar, evaluar, mitigar, monitorear y reportar riesgos ESG materiales, con revisión periódica por los órganos de gobierno de riesgos y escalamiento a la gestión cuando corresponde.

Integración de factores ESG en la gestión de riesgos
Los factores medioambientales y sociales comprenden las siguientes tipologías:



Riesgos de transición climáticos (RT)



Sentimiento de mercado

Puede manifestarse a través de cambios en la oferta y demanda de determinadas materias primas, productos y servicios a medida que se tienen en cuenta los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.



Medidas regulatorias

Leyes y regulaciones que exigen la implantación de mecanismos de tarificación del carbono para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, el uso de la energía hacia fuentes con menores emisiones, soluciones de eficiencia energética, fomento de medidas de eficiencia hídrica y la promoción de prácticas de uso de la tierra más sostenibles.



Tecnología

Surge de la necesidad de introducir mejoras o innovaciones para apoyar la transición a un sistema económico energéticamente eficiente con menores emisiones de carbono, que pueden repercutir significativamente en las empresas debido a que la nueva tecnología desplaza a los sistemas obsoletos y trastorna algunos elementos del sistema económico existente.

Riesgos físicos climáticos (RF)



Agudos

Intensificación de los fenómenos meteorológicos extremos, como incendios forestales, huracanes o inundaciones.



Crónicos

Cambios en los patrones de precipitación y extrema variabilidad de los meteorológicos, aumento de las temperaturas medias, olas de calor crónicas, sequías o subida del nivel del mar.

Factores sociales (FS)




Impactos económicos negativos derivados de la restricción de acceso a recursos y servicios clave por eventos ambientales o conflictos con comunidades, así como del respeto de los derechos humanos, las políticas laborales o la seguridad sanitaria, con efectos sobre la confianza del consumidor y la productividad de las empresas.

Un pilar clave de la estrategia de sostenibilidad del Banco 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 socioambientales en las operaciones de crédito, y la gerencia de Portfolio Manager, que las incorpora en la gestión de riesgo de crédito.

Santander Chile en línea con el marco del Grupo analiza cómo los riesgos físicos y de transición del cambio climático pueden incidir en las principales tipologías de riesgo (crédito, mercado, liquidez, operacional, reputacional y estratégico), considerando horizontes de corto, medio y largo plazo.

TIPO DE RIESGO	HORIZONTE	POTENCIAL IMPACTO
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>
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>
Liquidez	CP-MP	<p>Impactos del mercado en el valor de los activos liquidados 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>
Operacional	MP-LP	<p>Eventos climáticos severos pueden causar daños a los 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>
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>
Estratégico	CP-MP-LP	<p>No alcanzar los objetivos climáticos y ambientales, incluidos aquellos relacionados con las propias operaciones y las de los clientes, podría afectar la estrategia.</p>

 Puede conocer más sobre los riesgos climáticos en el detalle sobre los mismos que encontrará en el capítulo: [Gestión de riesgos y cambio climático](#).



Riesgo climático y análisis de garantías

En el caso de los créditos hipotecarios, no se aplican criterios específicos de cambio climático en la tasación individual de los bienes. Sin perjuicio de ello, el Banco realiza análisis periódicos de la cartera de garantías, considerando riesgos físicos asociados al cambio climático, tales como incendios, sequías e inundaciones, en función de la ubicación geográfica y el tipo de bien.

Para este análisis se utiliza un modelo interno que combina datos públicos del Banco Central de Chile y antecedentes climáticos históricos del Ministerio del Medio Ambiente, lo que permite monitorear la exposición al riesgo físico y ajustar el modelo a partir de nuevos eventos climáticos.

Precio interno del carbono

Santander Chile no aplica un precio interno del carbono como herramienta directa de fijación de precios o de evaluación crediticia en su actividad principal, en línea con la posición del Grupo. No obstante, se considera la evolución de los precios del carbono observados en la economía real en sus análisis de escenarios climáticos y evaluaciones de riesgos de transición. En Chile, el "Impuesto Verde" establece una tasa fija de USD 5 por tonelada de CO₂ emitida para grandes fuentes emisoras, y contempla un sistema de compensación mediante certificados de reducción o absorción de emisiones. Estos análisis permiten incorporar señales regulatorias y de mercado en la gestión del riesgo financiero, particularmente en sectores intensivos en emisiones.

La evolución del marco regulatorio chileno en materia de precio al carbono y mercados de carbono constituye un elemento relevante para la gestión de riesgos y oportunidades del Banco. Estos desarrollos pueden incidir en la estructura de costos de sectores intensivos en emisiones, en la demanda de financiamiento para proyectos de transición y en la configuración de nuevos instrumentos financieros vinculados a mitigación y descarbonización.



Pilar 3: Aspiramos a alinear nuestra actividad con los objetivos del Acuerdo de París

Durante 2025 Banco Santander Chile avanzó en el desafío de alcanzar emisiones netas cero de carbono a 2050, a través de acciones orientadas a apoyar los clientes en el cumplimiento de sus objetivos climáticos y a alinear aquellos sectores climáticos identificados como los más relevantes en la cartera.

En relación con las propias operaciones, desde 2011 se mide, gestiona y divulgan las emisiones directas e indirectas (alcances 1, 2 y 3), así como otros indicadores relevantes en materia climática.

Este trabajo se estructura en los siguientes ámbitos:

- **Emisiones financiadas del balance:** con foco en las emisiones de alcance 3, categoría 15.
- **Operaciones propias:** emisiones directas e indirectas, incluyendo los alcances 1 y 2 y aquellas emisiones relevantes de alcance 3 distintas de la categoría 15.

Emisiones financiadas

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

Política de exclusión y restricciones sectoriales

El Banco aplica criterios rigurosos de financiamiento e inversión en sectores intensivos en carbono, de acuerdo con la **Política de Gestión de Riesgos Medioambientales y Sociales (ESCC)**. En este marco, Santander Chile mantiene las siguientes restricciones:

- **Carbón térmico:** No se financian actividades de extracción, proyectos de nuevas centrales termoeléctricas, ampliaciones de centrales existentes ni infraestructura cuya actividad dependa en más de un 30% del carbón. El objetivo es eliminar progresivamente la exposición a clientes cuyos ingresos dependan en más de un 10% de esta fuente o de la minería de carbón térmico para 2030.
- **Hidrocarburos no convencionales:** Se prohíbe expresamente la provisión de servicios financieros a proyectos vinculados a arenas bituminosas, fracking¹, gas metano de carbón y petróleo o gas del Ártico, así como a nuevos proyectos greenfield de exploración y producción.

Nota 1: En contextos donde sea necesario apoyar la transición energética, garantizar la seguridad y asequibilidad del suministro, o existan implicancias sociales y económicas relevantes —especialmente en países en desarrollo o economías emergentes—, se podrán considerar excepciones respecto de la fracturación hidráulica en aquellas jurisdicciones donde esta actividad esté legalmente permitida. Dichas excepciones estarán sujetas a un proceso de debida diligencia reforzada y a las aprobaciones correspondientes.

Análisis de carteras y monitoreo continuo

Durante 2025, se realizó un seguimiento de diversas carteras para comprender su perfil climático y evaluar su evolución. Este ejercicio contempló el establecimiento de líneas base, el análisis de dependencias y palancas (internas y externas) y la definición de esquemas de gobernanza para su monitoreo.

Medición de emisiones financiadas (Alcance 3)

En línea con los lineamientos corporativos, durante 2024 y 2025 el Banco continuó avanzando en la medición de sus emisiones financiadas (Gases de Efecto Invernadero asociados a sus actividades de inversión y préstamo), clasificadas como Alcance 3, categoría 15, conforme al GHG Protocol.

Las emisiones financiadas se calculan conforme al estándar PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), atribuyendo a Santander la proporción de emisiones de sus contrapartes según su participación en el financiamiento. Se prioriza el uso de emisiones reportadas por los clientes y, cuando no están disponibles, se utilizan factores sectoriales promedio por región y actividad económica. La metodología cubre los alcances 1, 2 y 3, incorpora una jerarquía de calidad de datos y aplica enfoques específicos según el tipo de activo.

Este trabajo ha permitido identificar la información disponible y abordar las brechas de datos necesarias para fortalecer un plan de transición coherente y cumplir con los requerimientos de divulgación internacionales.

Emisiones financiadas por tipo de alcance, toneladas CO₂e

SASB FN-CB-410b.1, FN-CB-410b.4

Tipo de alcance	2024	2025
Alcance 1	2.849.850	2.488.255
Alcance 2	460.791	421.378
Alcance 3	4.397.387	4.275.515
TOTAL	7.708.029	7.185.149

Nota 1: El cálculo solo incluye emisiones financiadas asociadas a la cartera comercial del Banco (i.e. no personas, hipotecarios o consumo).

Nota 2: Las emisiones financiadas se calculan conforme al estándar PCAF, atribuyendo a Santander la proporción de emisiones de sus contrapartes según su participación en el financiamiento. Se prioriza el uso de emisiones reportadas por los clientes y, cuando no están disponibles, se utilizan factores sectoriales promedio por región y actividad económica. La metodología cubre los alcances 1, 2 y 3, incorpora una jerarquía de calidad de datos mediante PCAF Data Quality Scores y aplica enfoques específicos según el tipo de activo.

Emisiones financiadas por sector

Sector	Emisiones absolutas (tCO ₂ e)	Intensidad de emisiones (tCO ₂ e/Millones CLP)
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.458.814	1,34
Industrias extractivas	873.525	2,28
Industria manufacturera	1.707.755	1,09
Suministro de electricidad, gas y agua	1.159.554	1,55
Construcción	335.436	0,47
Comercio al por mayor y al por menor	1.094.119	0,34
Transporte y almacenamiento	132.083	0,22
Telecomunicaciones	54.339	0,09
Actividades inmobiliarias	39.993	0,02
Otros sectores	329.530	0,13
TOTAL EMISIONES FINANCIADAS	7.185.149	0,52
- PRÉSTAMOS A EMPRESAS		

Objetivos climáticos

NIIF S2.33.[a,b,c,d,e,f,g,h]

El Banco establece y revisa sus objetivos climáticos como parte de su estrategia de sostenibilidad y plan de transición climática, aprobado por los órganos de gobierno correspondientes. El proceso se apoya en la evaluación de doble materialidad, la gestión y monitoreo de los objetivos de alineamiento sectoriales y revisión periódica de compromisos ambientales. Se realiza una revisión de la materialidad climática para priorizar y definir el enfoque por sectores, así como un seguimiento periódico del progreso.

Estas acciones incluyen una evaluación de los planes de transición de los clientes, la interacción y el acompañamiento, la segmentación de clientes mediante un enfoque de categorización climática (*climate tiering*) y una gobernanza específica de gestión y orientación de carteras (*portfolio steering*).

Asimismo, se recopila información adicional para complementar el proceso de análisis de riesgos y se realizan revisiones de las políticas de gestión de riesgos ambientales y sociales.

Respecto a los objetivos de desempeño ambiental operacional de Santander Chile, se reformularon todos los compromisos considerando que su plazo de cumplimiento era 2025, por lo que se establecieron nuevos objetivos a 2030 con línea base 2024.

Objetivos de alineamiento






NIIF S2.33.[a,b,c,d,e,f,g,h]


Santander Chile actúa como un habilitador estratégico de la transición energética, adoptando los objetivos de alineamiento de la cartera mayorista establecidos por Grupo Santander. El enfoque de alineamiento reconoce que la transición hacia una economía baja en emisiones presenta ritmos diferenciados entre geografías, sectores y marcos regulatorios. En este contexto, los objetivos sectoriales de alineamiento consideran la exposición geográfica y sectorial de la cartera, así como las condiciones regulatorias y de mercado aplicables en las jurisdicciones en las que opera el Banco.


Se utilizan rangos de alineamiento sustentados en escenarios reconocidos internacionalmente, incluyendo el Net Zero Emissions by 2050 (NZE2050) y el Announced Pledges Scenario (APS) de la Agencia Internacional de Energía (AIE). Estos rangos se basan en los escenarios regionales NZE2050 y Escenario de Compromisos Anunciados (APS, por sus siglas en inglés) de la AIE, que al día de hoy es de 1,7 °C. La utilización de rangos permite incorporar distintas velocidades de transición, marcos regulatorios y trayectorias sectoriales, así como reflejar actualizaciones en el desarrollo científico y en la evolución de políticas públicas.

Este enfoque se fundamenta en el reconocimiento del rol del sector financiero como facilitador del proceso de transición, promoviendo el alineamiento progresivo de la cartera con trayectorias sectoriales de descarbonización en función de la materialidad, la capacidad de acción y el contexto jurisdiccional aplicable.

Bajo esta visión, el sector financiero apoya la descarbonización sin restringir el financiamiento a los sectores que deben transformarse. Por su parte, la aviación deja de tener un objetivo activo de alineamiento y pasa a una categoría de monitoreo, tras una evaluación anual de materialidad basada en emisiones, exposición y relevancia estratégica. En la cartera de Oil&Gas, se pasa de un objetivo de emisiones absolutas a métricas de intensidad operativa y mix energético, reflejando mejor la capacidad real de influencia del Banco, considerando las emisiones operacionales (Alcances 1 y 2) y la matriz de energía primaria, reconociendo tanto el rol de los productores como las dinámicas de la demanda.

Sector	Unidad de medida	Base de referencia	2022	2023	2024	Objetivo 2030	Alcance emisiones	Etapas de la cadena de valor		
 Generación de energía eléctrica	kgCO ₂ e/MWh	2023	-	149	88	102 - 124 (-32% a -17%)	1	Upstream / Generation	Midstream / Distribution	Downstream / End Product
 Petróleo y gas	tCO ₂ e/TJ	2023	-	3,08	3,15	2,31 - 3,03 (-25% a -2%)	1 + 2	Upstream/ Extraction	Midstream / Distribution	Downstream / Trading
 Acero	tCO ₂ e/tS	2023	-	1,47	1,51	1,17 - 1,28 (-20% a -13%)	1 + 2	Upstream/ materials extraction	Manufacturing	Downstream / End product
 Fabricación de automóviles	gCO ₂ e/vkm	2023	-	135	128	80 - 98 (-41% a -27%)	3 ^c	Upstream / Suppliers Materials	Midstream / Manufacturing	Midstream / Dealers
 Préstamos para automóviles	gCO ₂ e/vkm	2022	137	133	129	70 - 109 (-49% a -21%)	1 + 2			Downstream / End-users

 Parte de la cadena de valor del sector cubierto, por la materialidad de las emisiones y/o su accionabilidad

 Parte de la cadena de valor del sector no cubierto.

Nota 1: Escenario/métrica: NZE2050-APS.

Nota 2: Estos objetivos aplican para la cartera CIB a nivel global.

Seguimiento de otras carteras

Sector	Unidad de medida	2023	2024	Alcance emisión	Etapas de la cadena de valor		
Energía primaria	tCO ₂ e/TJ	45,1	42,0	3 ^c	Upstream / Generation	Midstream / Distribution	Downstream / End Product
Aviación	gCO ₂ e/RPK	83	78	1	Upstream / Suppliers	Midstream / Construction	Downstream / Airlines
Inmuebles comerciales	kgCO ₂ e/m ²	22,89	26,14	1 + 2	Upstream / Suppliers	Midstream / Construction	Downstream / Owners
Hipotecas	kgCO ₂ e/m ²	21,06	19,00	1 + 2	Upstream / Suppliers	Midstream / Construction	Downstream / Homeowners
Agricultura	mtCO ₂ e	8,41	7,12	1 + 2	Upstream / Suppliers	Midstream / On Farm	Downstream / End Product

Parte de la cadena de valor del sector cubierto, por la materialidad de las emisiones y/o su accionabilidad

Parte de la cadena de valor del sector no cubierto.

Huella ambiental

GRI 305-2, 305-3

Santander se ha propuesto contribuir al cumplimiento de las metas globales de mitigación del cambio climático, el uso responsable del agua y la reducción de residuos. Sus acciones en estos ámbitos buscan maximizar la productividad, al tiempo que minimizan el consumo de recursos naturales.

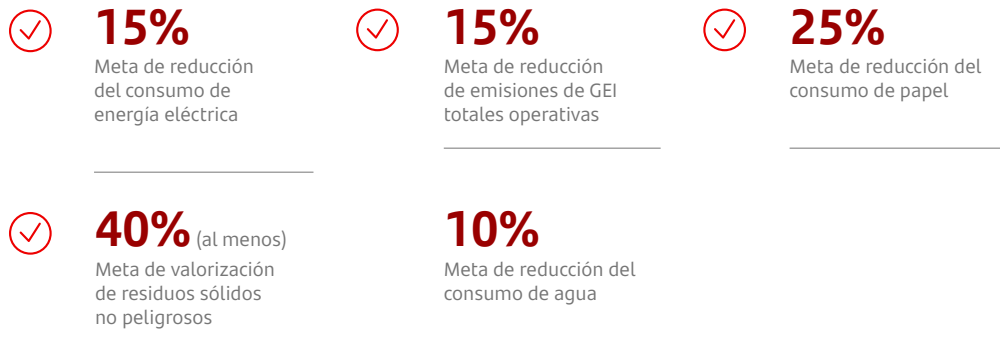
En el caso de Santander Chile, la actividad bancaria presenta un impacto ambiental directo acotado y no requiere permisos ambientales para su operación. En consecuencia, no cuenta con un programa de cumplimiento ambiental específico, ni con procedimientos asociados a Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA), a excepción de proyectos puntuales de construcción. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las iniciativas ambientales que el Banco impulsa y comunica públicamente a través de sus canales institucionales.

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



Objetivos de reducción de huella ambiental (2018-2024)

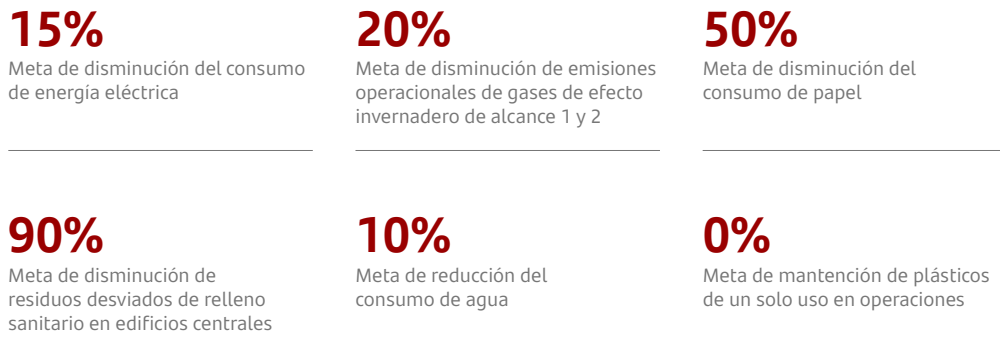
GRI 305-2, 305-3



Nota 1: Estos objetivos son a 2024 y tienen como año base 2018.

Nota2: Sobre el objetivo de reducción de agua, el aumento en la cobertura del 52% en 2018 al 100% en 2024 refleja una expansión metodológica en el alcance del cálculo del uso de agua. Como resultado, los datos de estos años no son directamente comparables, y las cifras observadas no permiten realizar una evaluación válida del progreso hacia la meta de reducción original.

Nuevo Objetivos de reducción de huella ambiental a 2030



Nota 1: Los nuevos objetivos de huella ambiental a 2030 tienen como línea base 2024.

Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO₂e)

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Alcance		2021	2022	2023	2024	2025
Alcance 1	Emisiones	474	483	477	702	531
	Cobertura (%)	87	90	90	90	90
Alcance 2	Emisiones Market Based	6.752	5.130	0	0	0
	Cobertura (%)	87	90	100	100	100
	Emisiones Location Based				7.306	6.822
	Cobertura (%)	87	90	100	100	100
Alcance 3	Emisiones	1.744	1.900	8.236	7.864	5.394
	Cobertura (%)	87	90	90	90	90
	3.3 Otras actividades relacionadas con la energía	93	101	105	116	94
	3.5 Residuos	64	29	49	39	47
	3.6 Viajes de negocios	251	1.121	983	1.490	1.466
	3.7 Transporte de colaboradores	-	-	5.826	5.252	3.787
	3.9 Transporte y distribución downstream	1.315	649	1.273	967	*
TOTAL		8.970	7.513	8.713	8.566	5.925

Nota 1: Las emisiones de alcance 1 de 2024 fueron modificadas debido a un recálculo de los gases refrigerantes.

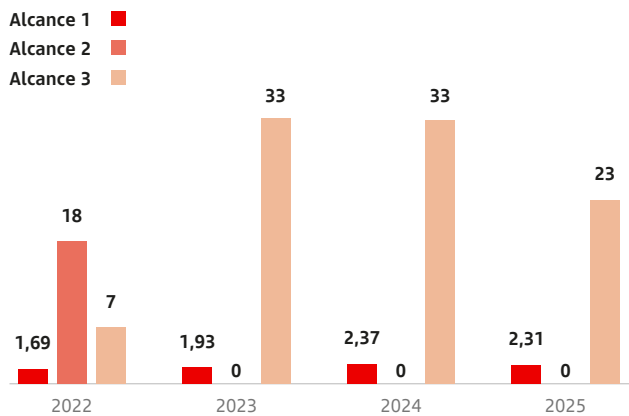
Nota 2: A partir de 2023, las emisiones de alcance 2 son reducidas a 0 gracias a la compra de certificados de electricidad renovable y el suministro de energía 100% renovable no convencional. Esto bajo el enfoque de mercado (Market-based).

Nota 3: El factor corporativo para el cálculo de las emisiones de alcance 2 Location para Chile corresponde a 0.3225 en 2024 y 0,221 en 2025. Se utiliza este factor por comparabilidad entre las distintas geografías del Grupo. En Chile el factor según el Sistema Eléctrico Nacional (SEN) es diferente.

Nota 4: Las emisiones fueron calculadas en base a información cerrada en febrero de 2026 para el periodo 2025.

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

Intensidad de emisiones (tCO₂e/m²)



Nota 1: La intensidad de emisiones fue calculada utilizando como denominador el número de sucursales.

Nota 2: La intensidad de emisiones de años anteriores podrían diferir ya que fueron corregidas a partir del reporte 2024.

Nota 3: A partir de 2023, se empieza a medir el transporte de personas trabajadoras. Por lo tanto, las cifras no son comparables con anterioridad a ese momento.

Electromovilidad

En 2025, Banco Santander dio un paso decisivo en electromovilidad al renovar su flota operativa con 83 vehículos de bajas emisiones —64 SUV 100% eléctricos y 19 pick-ups híbridas enchufables— destinados a la gestión diaria de la Red de Sucursales, desde Arica hasta Punta Arenas, y a equipos ejecutivos en terreno. Esta incorporación, sumada a los nueve vehículos totalmente eléctricos adquiridos en 2024 para la Región Metropolitana, consolida una red de movilidad más limpia y eficiente a nivel nacional. Para habilitar la operación, el Banco instalará 25 nuevos puntos de carga en sucursales —que se suman a 24 ya existentes en sucursales y edificios corporativos— y contará además con la infraestructura de carga rápida de Copec Voltex a lo largo del país. En conjunto, este despliegue permitirá

evitar del orden de 188.756 kg de CO₂e al año (≈189 toneladas), contribuyendo de manera tangible a la reducción de la huella de sus operaciones.

Más allá del recambio tecnológico, la estrategia busca asegurar continuidad operativa (combinando cargadores propios con red pública para redundancia), mejorar la seguridad y eficiencia de los recorridos y reducir costos de operación frente a escenarios de alta demanda en terreno. Con el recambio de su flota por vehículos eléctricos e híbridos, Banco Santander refuerza su liderazgo en sostenibilidad, demostrando que es posible combinar tecnología y eficiencia con el cuidado del medioambiente.

Compensación de carbono

El Banco ha utilizado créditos de carbono de forma voluntaria para la compensación de su huella de carbono operativa que no fue posible reducir, lo que corresponde a alcance 1, ya que al tener 100% energía renovable el alcance 2 es cero (Market Based). El plan de compra de los créditos de carbono lo realiza el Corporativo de Santander para todas sus geografías bajo estrictos estándares, revisando, auditando y definiendo los proyectos que entrarán en la cartera. Actualmente, son proyectos que están certificados bajo Gold Standard y Verified Carbon Standard (VCS – Verra). Para 2025, Santander Chile cuenta con créditos de carbono para compensar la huella de carbono operativa que fue medida en el periodo, compensando el 100% del alcance 1.

Consumo energético

GRI 302-1,302-2,302-3,302-4

Banco Santander Chile contabiliza el consumo de electricidad, combustibles y otras fuentes energéticas utilizadas en sus operaciones, incluyendo la electricidad proveniente de fuentes renovables no convencionales cuando corresponde a energía inyectada y certificada. Para asegurar la trazabilidad y calidad de la información se cuenta con un partner estratégico que revisa los datos para luego ser entregados al equipo interno del Banco que valida la información y realiza evaluaciones de tendencia para definir acciones de mejora en línea con las metas ambientales del Banco.

Durante 2025, Banco Santander Chile logró una reducción de 8% aproximadamente en su consumo de energía eléctrica, lo que corresponde a 1.498 MWh. Esta disminución es resultado de iniciativas de eficiencia energética implementadas en sus instalaciones, entre las que destacan proyectos de recambio y modernización de luminarias a tecnología LED, optimización y renovación de sistemas de climatización, incorporación de tecnologías de automatización para la programación de horarios de encendido y apagado, y el fortalecimiento del monitoreo y control continuo de los consumos. Estas acciones, gestionadas en el marco del Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo ISO 14001, permiten mejorar el desempeño energético de la organización y avanzar de manera sostenida en la reducción de su impacto ambiental.



Categorías	Unidad de medida	2022	2023	2024	2025
Energía renovable					
Electricidad	MWh	6.369	6.799	22.653	21.155
Energía no renovable					
Gas natural	MWh	1.044	1.158	1.480	1.164
Diésel	MWh	145	104	107	72
Electricidad	MWh	16.284	17.040	0	0
Total combustibles no renovables	MWh	17.473	18.302	1.587	1.236
Consumo total (renovable y no renovable)	MWh	23.842	25.101	25.827	22.391
Cobertura de datos (%)	%	90	100	100	100%

Nota: Para gas natural se utilizó factor 0,01055 MWh/m³ (PCS promedio gas natural en Chile), conforme a criterios de reporte GRI 302-1.

Ratio de intensidad energética

Instalación de negocio	Unidad de medida	2022	2023	2024	2025
Santander Chile	kWh/m ²	89,1	100,21	100,3	95

Energía de plantas solares

Santander Chile fue el primer banco del país en realizar proyectos para la inyección de electricidad producida por paneles solares a la red de distribución por Netbilling. A 2025 cuenta con 11 plantas solares operativas y una en proceso de conexión. Además, se proyecta contar con 16 plantas hacia 2030 para cubrir progresivamente el consumo eléctrico de las operaciones con un estimado de generación eléctrica de 9,21GWh y una proyección anual de reducción de emisiones de 2.035 tCO₂e.

En 2025, se completó un proyecto de autogeneración en Club de Campo, donde se instalaron paneles solares en techos de los estacionamientos, permitiendo hacer un uso eficiente de los espacios y generar energía renovable para la operación de esa instalación. Se estima que la generación anual sea de 84 MWh y la reducción de emisiones sea de 18,6 tCO₂e.



Consumo de agua

GRI 303-5

El suministro de agua se realiza a través de las empresas sanitarias locales y su descarga es a la red de alcantarillado. El consumo es monitoreado periódicamente. En 2025, Banco Santander adhirió al APL "Unidos por el Agua" de la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático (ASCC) de Corfo, una alianza público privada que busca fortalecer la gestión integral y sostenible del agua en la Región Metropolitana.



Indicadores generales (en m³ y %)

Categoría	2022	2023	2024	2025
Consumo total de agua	101.874	108.283	120.318	125.089
Consumo total de agua con estrés hídrico	Sin información	Sin información	Sin información	3.029
Cobertura	79%	100%	100%	100%

Nota 1: Actualmente hay 8 sucursales en zonas de escasez hídrica.

Nota 2: Para el cálculo de las zonas de estrés hídrico se utilizaron los decretos de escasez hídrica emitidos por el Ministerio de Obras Públicas a través de la Dirección General de Aguas (DGA).



Gestión de residuos

Los residuos son sometidos a procesos de eliminación o disposición final, de acuerdo con la naturaleza del residuo y la normativa vigente. Los gestores logísticos emiten informes periódicos de tratamiento, los cuales permiten respaldar el destino final de los residuos y su método de eliminación. Con base en esta información, el Banco realiza las declaraciones correspondientes en el Sistema Nacional de Declaración de Residuos No Peligrosos (SINADER), asegurando la trazabilidad documental del proceso de eliminación.

Asimismo, Banco Santander Chile exige que tanto los gestores logísticos como los destinatarios finales cuenten con las resoluciones sanitarias y autorizaciones vigentes, con el fin de asegurar que la eliminación de los residuos se realice conforme a la normativa ambiental y sanitaria aplicable.

Residuos generados (en toneladas)

GRI 306-3, 306-4, 306-5

Categoría de los residuos	Cantidad de residuos generados
PET rígido	1,19
Residuos biodegradables	77,68
Tarros de metal	0,6
Tetrapack	1,81
Vidrio	1,48
Papel y cartón	422,24
Desechos tecnológicos	93,38
Residuos no destinados a eliminación	101,9
Residuos valorizados	598,38
Cobertura de datos %	44%
Residuos totales	700

Se reportaron 700 toneladas de residuos en el periodo, sobre una base de medición con 44% de cobertura. La gestión muestra una alta proporción de valorización (85,5% del total reportado), concentrada principalmente en papel y cartón.

Santander Chile no genera residuos peligrosos en el desarrollo de sus operaciones. Los residuos generados corresponden principalmente a residuos no peligrosos de carácter administrativo y operacional, los cuales son gestionados íntegramente fuera de la organización a través de gestores logísticos especializados y debidamente autorizados.

Grupos de interés

NGC 461/519 3.1.iv, 3.7.i, 6.3, GRI 2-29

Banco Santander Chile ha identificado a sus principales grupos de interés, definiendo prioridades de gestión con cada uno y promoviendo espacios de diálogo continuo. Asimismo, ha integrado sus perspectivas en el proceso de doble materialidad, que consideró la identificación y priorización de temas relevantes, riesgos, oportunidades e impactos.

Canales transversales:

Para sostener un diálogo permanente y transparente con sus grupos de interés, la entidad dispone de los siguientes canales transversales:

- Comunicaciones vía e-mail
- Encuestas de satisfacción
- Perfiles en redes sociales
- Sitio web público y sitio privado
- App Santander
- Contact Center
- Atención de reclamos
- Sala de prensa

Grupos de interés	Descripción del grupo	¿Por qué se considera un grupo de interés?	Actividades de la compañía que tienen un impacto directo en dicho grupo	Canales específicos
Accionistas e inversores	Personas y entidades que entregan capital al Banco y que buscan una gestión responsable que garantice estabilidad, crecimiento sostenible y retornos atractivos. Valoran especialmente la transparencia en la información financiera, el cumplimiento regulatorio y la capacidad del Banco para adaptarse a un entorno económico cambiante.	Aportan capital y exigen transparencia, rentabilidad y buena gestión; sin ellos, el Banco no puede financiar su crecimiento.	Banco Santander Chile sustenta su relación con accionistas e inversores en la creación de valor a largo plazo y en una comunicación transparente. La institución se compromete a entregar información completa, clara y veraz a través de sus distintos canales, fortaleciendo así la confianza y el vínculo con sus grupos de interés financieros.	<ul style="list-style-type: none"> › Junta de accionistas › Informes trimestrales de resultados › Sitio de Investor Relations
Clientes	Incluyen a personas, pymes y grandes empresas que utilizan los productos y servicios financieros del Banco y buscan la seguridad de sus transacciones, la protección de sus datos personales, con soluciones financieras que se adapten a sus necesidades.	Son clave en el funcionamiento, estrategia y sostenibilidad del Banco, ya que su relación impacta directamente con su desempeño; y su confianza y satisfacción determinan la continuidad del negocio.	El Banco trabaja para construir relaciones de confianza duraderas con sus clientes, adaptándose a sus necesidades y promoviendo continuamente su satisfacción. Esta orientación al cliente guía sus acciones y la entrega de soluciones que respalden una experiencia integral de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> › Red de sucursales › Canales digitales Santander Chile en redes sociales, como Instagram y LinkedIn
Colaboradores	Personas y equipos internos que trabajan en el Banco que buscan un ambiente laboral seguro, oportunidades de desarrollo profesional, un trato justo, equilibrio entre su vida laboral y personal y una cultura organizacional inclusiva.	Son quienes ejecutan la estrategia y entregan los servicios y productos; su desempeño, bienestar y trabajo influye directamente en la calidad y la reputación del Banco.	Santander impulsa la atracción, fidelización y compromiso de su talento, promoviendo un entorno laboral ético, inclusivo y orientado al servicio. El Código General de Conducta, aplicable a todas las filiales, establece los principios que guían el actuar de los colaboradores y refuerza la cultura de excelencia en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> › Encuesta Compromiso › Centro de atención virtual › Comunicaciones internas vía email › Intranet corporativa › App Somos Santander CL › Canal Abierto

Grupos de interés	Descripción del grupo	¿Por qué se considera un grupo de interés?	Actividades de la compañía que tienen un impacto directo en dicho grupo	Canales específicos
Comunidades locales y ONG	Grupos y organizaciones que en conjunto con el Banco buscan contribuir al desarrollo local, apoyando iniciativas de educación financiera, de inclusión social y colaborando activamente en programas de sostenibilidad y apoyo comunitario.	El Banco opera a lo largo del país por lo que es importante que considere buscar generar valor social y un impacto positivo en los diferentes lugares en los que está presente y de los que forma parte.	La institución está comprometida con promover la educación financiera y desarrollar programas de inversión social que impulsen el emprendimiento, la generación de empleo, el bienestar y la inclusión financiera. Estas iniciativas buscan apoyar especialmente a los grupos más desfavorecidos, contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades.	<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
Proveedores	Empresas y profesionales que entregan bienes y servicios al banco y buscan relaciones comerciales transparentes, éticas y estables, con prácticas responsables, pagos oportunos y condiciones justas.	Permiten al Banco operar eficientemente entregando bienes y servicios necesarios y estratégicos, mediante relaciones responsables que aseguren la continuidad y calidad de su funcionamiento.	Las relaciones con los proveedores se basan en la ética, la transparencia y la responsabilidad. La política de homologación de terceros incorpora principios de banca responsable en su evaluación y selección, promoviendo una cadena de suministro alineada con los valores del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de evaluación de proveedores ➤ Vía correo electrónico: proveedoresantander@santander.cl ➤ Canal de denuncia
Reguladores	Corresponde a organismos como la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), el Banco Central y otras entidades encargadas de supervisar y regular la actividad bancaria. Deben asegurar que se cumpla con la normativa, se gestionen los riesgos de forma adecuada, se garantice la estabilidad del sistema financiero y se opere con integridad.	Garantizan la estabilidad y el cumplimiento normativo de todo el sistema financiero; su supervisión condiciona la operación del banco y su rol es fundamental para un funcionamiento seguro, estable y legítimo.	Santander cumple rigurosamente con las normativas vigentes y mantiene una colaboración permanente con los organismos reguladores y supervisores. Su labor conjunta contribuye a la estabilidad del sistema financiero y a la protección de los fondos de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicaciones vía email a través del área de Supervisor y Relationship ➤ Comunicaciones vía aplicativo CMF ➤ Reportes normativos ➤ Encuesta Banco Central



Asociaciones y membresías

NCG 461 6.1.vi, GRI 2-28

Banco Santander Chile participa en asociaciones empresariales locales e internacionales, donde comparte experiencias, fortalece redes de aprendizaje y colabora en la construcción de soluciones comunes. A través de éstas impulsa el intercambio de mejores prácticas y contribuye a acelerar el progreso en la acción frente al cambio climático. Estas instancias, alineadas con los principios y el rol de Santander en la industria financiera, permiten promover iniciativas conjuntas que apoyan una transición hacia una economía más sostenible y resiliente.

Pacto Global Red Chile	Es la red local del Pacto Global de las Naciones Unidas, que promueve la sostenibilidad empresarial mediante la adopción de principios en derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, impulsando el compromiso corporativo y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el país. Santander forma parte de esta red desde 2003 y, a partir de 2025, participa además en su comité ejecutivo.
Acción Empresas	Representante en Chile del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés). Promueve la integración de la sostenibilidad en la estrategia de las empresas, impulsando prácticas responsables en ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) mediante colaboración, formación e influencia pública. Santander ingresó en 2005.
Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)	Representa al sector bancario chileno, y promueve su desarrollo sostenible, coordina posiciones comunes ante reguladores y autoridades, y fortalece la estabilidad, integridad y transparencia del sistema financiero. Santander es parte de su directorio y participa en sus actividades y comités.
Cámara de Comercio de Santiago	Representa a empresas de diversos sectores económicos, con el objetivo de contribuir al desarrollo del comercio, los servicios y la actividad económica nacional, y fomentar una gestión empresarial responsable.
Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (AMCHAM)	Promover el comercio, la inversión y la cooperación entre Chile y Estados Unidos, fortaleciendo las relaciones empresariales y el intercambio de buenas prácticas, así como el desarrollo de políticas que contribuyan a un entorno económico competitivo, integrando la sostenibilidad, la innovación y el diálogo público-privado.
Cámara Oficial Española de Comercio de Chile (CAMACOES)	Fomentar las relaciones comerciales y de inversión entre Chile y España, apoyando a empresas socias, promoviendo oportunidades de negocio y fortaleciendo la colaboración bilateral en el ámbito económico y empresarial.
Cámara Regional de Comercio de Valparaíso	Asociación gremial que representa y promueve los intereses del sector empresarial de la región, impulsando el desarrollo económico, la competitividad y el fortalecimiento del comercio, el turismo y los servicios mediante la colaboración público-privada y el apoyo a sus asociados.
Cámara Chilena de la Construcción	Organización que agrupa a empresas del sector construcción, con el objetivo de impulsar el desarrollo sostenible de la industria, fomentar estándares de responsabilidad social y ambiental, y contribuir al progreso económico y social del país.
Centro de Estudios Públicos (CEP)	Contribuye al fortalecimiento de las políticas públicas en Chile mediante la investigación rigurosa, el análisis independiente y la promoción de un debate informado que aporte al desarrollo económico y social del país.



Gobierno corporativo y liderazgo

Marco de gobernanza

NCG 461 3.1.i. 519 3.5

Banco Santander Chile adhiere al Modelo de Gobierno Matriz-Filiales (GSGM) del Grupo, armonizando la estrategia global con la autonomía del directorio local. Este marco establece un doble reporte para la Alta Dirección, asegurando la alineación corporativa. Además, es eficaz en la conducción del negocio, ético y responsable con las conductas e impactos que conllevan sus actividades.

Este marco se fundamenta en los **Principios rectores sobre las empresas y derechos humanos de Naciones Unidas, la adopción de mejores prácticas internacionales y el cumplimiento de la normativa local.**

Además, se alinea con códigos y regulaciones, adaptando el modelo de gobernanza global a las particularidades de cada jurisdicción:

Códigos de gobierno corporativo a los que adhiere formalmente Santander Chile

Estados Unidos

Key Agreed Principles to Strengthen Corporate Governance for US Publicly Traded Companies, de la National Association of Corporate Directors (NACD)

España

Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)

Reino Unido

Corporate Governance Code del Financial Reporting Council (FRC)

México

Código de Mejores Prácticas Corporativas, del Consejo Coordinador Empresarial (CCE)

Chile

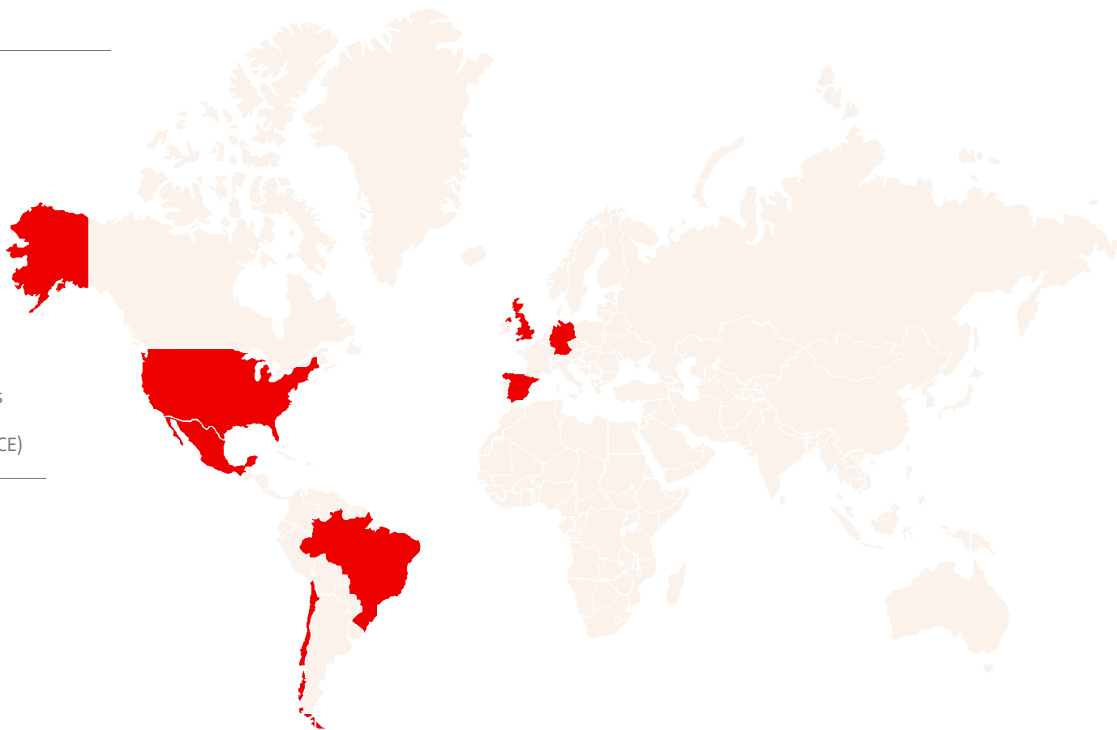
Regulación chilena sobre gobierno corporativo emanada de distintos cuerpos legales y la Norma 461 y 519 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

Brasil

Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, del Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)

Alemania

Deutscher Corporate Governance Kodex, de la Regierungskommission



Modelo de gobernanza

NCG 461 3.1.i

Banco Santander cuenta con un modelo de gobernanza que enfoca su gestión en los principios propuestos por el Comité de Basilea:

	Supervisión cercana por parte del Directorio y Alta Dirección
	Estructura de la organización simple y clara
	Sistema de control interno robusto
	Determinación y monitoreo permanente de los riesgos
	Auditoría externa e interna independientes
	Supervisión de filiales
	Diseño de compensación de ejecutivos alineado con objetivos de largo plazo



La evaluación del buen funcionamiento del modelo de gobernanza es un proceso continuo e integrado. No se limita a una instancia, sino que se ejecuta a través de diversos mecanismos de supervisión y control que operan de forma permanente.

Supervisión del Directorio

El Directorio, a través de su propia autoevaluación anual y la labor de sus comités (en especial el comité de directores y el comité de riesgos), revisa continuamente la efectividad de la estructura de gobierno. Además, cuenta con la asesoría del área de Gobierno Interno, dependiente de la vicepresidencia Jurídica.

Funciones de control

La vicepresidencia de Auditoría y la gerencia de Compliance & Conduct Risk realizan revisiones periódicas e independientes para asegurar que las políticas y procedimientos se implementen y cumplan eficazmente.

Reporte y Monitoreo

Se mantienen mecanismos de reporte sobre el desempeño de las funciones de control, apoyo y negocio, tanto a nivel local como hacia Grupo Santander, permitiendo una supervisión matricial constante.

Principios de gobernanza

GRI 2-12 2-13, 2-23, 2-24 DJSI 1.2.16

El modelo de gobierno matriz-filiales 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, y señala 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, aborda impactos sociales y ambientales, y contempla la participación de la Alta Dirección en su supervisión a través del Comité de Banca Responsable y Sostenibilidad.

El Directorio aprueba la estrategia de desarrollo sostenible y los procesos de debida diligencia. Además, supervisa los impactos en la gestión ambiental, social y de gobernanza del Banco en el entorno y delega su manejo en los ejecutivos de la compañía. La gerencia de Sostenibilidad y Banca Responsable es la encargada de la interpretación e implementación de la Política de Banca Responsable y Sostenibilidad.

Para asegurar la eficacia y ética de gestión, este marco se materializa en los siguientes principios y prácticas clave:



Estructura del Directorio

Santander Chile cuenta con un Directorio conformado por profesionales externos a la administración, lo que otorga una supervisión independiente.



Marco regulatorio internacional

Santander Chile cumple con estándares exigentes como la Ley Sarbanes-Oxley (SOX) de Estados Unidos y los criterios de Basilea II y III.



Derechos del accionista

Promueve la igualdad de derechos para todos los accionistas bajo el principio de "una acción, un voto" en las juntas de accionistas.



Principios de conducta

El Banco mantiene un Código de Conducta para prevenir conflictos de interés y uso de información privilegiada, aplicable a todos los empleados.



Estructura de control

El Banco busca asegurar una segregación de funciones comerciales y operativas, y las principales decisiones crediticias y de mercado se adoptan en comités colegiados.

Directorio

NGC 461 3.2.ix.b, 3.7.iii, 3.7.iv GRI 2-9, 2-10,2-14,2-18,2-19 DJSI 1.2.2

Máximo órgano de gobierno bajo la junta de accionistas, encargado de salvaguardar los intereses de estos mismos y asegurar el correcto funcionamiento de la entidad, en su relación con los grupos de interés. Está compuesto por 11 miembros, nueve directores titulares y dos suplentes, conforme a lo estipulado en los Estatutos Sociales del Banco. Ningún miembro ejerce funciones ejecutivas en el Banco. 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, conforme a la normativa vigente. También pueden integrar comités.

La elección de sus miembros se realiza por un período de tres años, conforme a la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos, así como las directrices de Grupo Santander contenidas en su política de selección, evaluación de idoneidad y nombramiento de directores. El Banco promueve la participación informada de los accionistas mediante procedimientos transparentes y el uso de tecnologías que facilitan la votación remota.

Procedimiento de elección y participación de los accionistas

- **Convocatoria:** al menos 10 días antes de la Junta de Accionistas, se publica en el sitio web corporativo la lista de candidatos a directores independientes, incluyendo su biografía, experiencia profesional y su idoneidad para el cargo.
- La publicación de esta información persigue imparcialidad y el mismo trato a cada candidato, sea propuesto por el Banco o por otro accionista.
- La designación y selección de los miembros debe fomentar la diversidad en el Directorio. Esto implica considerar distintas trayectorias profesionales, en especial en educación y experiencia internacional. Asimismo, integra la diversidad de género, fomentando una composición equilibrada del Directorio.

El Banco ha implementado un sistema tecnológico que permite la participación remota en las Juntas de Accionistas, superando barreras geográficas.

- **Implementación:** en la 44ª Junta Ordinaria de Accionistas de abril de 2025, se celebró la sesión mediante medios remotos, garantizando la identidad y participación simultánea de los accionistas.
- **Sistema de votación:** se utiliza una plataforma electrónica para:
 1. Acreditar digitalmente la identidad del accionista o su representante.

2. Ver y escuchar la sesión en tiempo real (streaming).
3. Emitir el voto electrónico de manera secreta o pública, con conteo inmediato de resultados.
4. Con el objeto de asegurar lo anterior, se realizan pruebas días previos con los accionistas. Para ello, se cuenta con los servicios de la empresa EVoting, especialista en materia de juntas remotas con votación en tiempo real, asistencia permanente a los accionistas para la correcta conexión, mediación de juntas, certificación de asistencia y votaciones entre otros servicios.

Los candidatos a directores independientes deben ser presentados por accionistas con al menos el 1% de las acciones, con 10 días de anticipación a la junta.



Detección y reducción de barreras

NGC 461 3.1.vi

Banco Santander Chile aborda explícitamente la detección y reducción de barreras mediante las definiciones estatutarias contenidas en su Reglamento del Directorio. Para evitar que requisitos arbitrarios inhiban la diversidad natural, el Banco ha establecido lo siguiente:

1. **Eliminación de barreras de entrada:** no se exigen requisitos especiales derivados de la nacionalidad o la profesión para ser elegido director, permitiendo así una amplitud de perfiles de los candidatos.
2. **Mandato de diversidad y gestión de sesgos:** el Reglamento establece como norma que, en la determinación de candidatos, se debe favorecer siempre la diversidad en experiencia internacional, género, edad, origen geográfico, raza o etnia y conocimientos.
3. **Prevención de discriminación:** se instruye explícitamente que el proceso de búsqueda y selección no debe adolecer de sesgos implícitos que puedan derivar en cualquier tipo de discriminación, actuando esto como el principal mecanismo de control ante barreras culturales.

Funciones y atribuciones del Directorio

El Directorio ejerce sus funciones orientado por la conducción de un negocio rentable y sostenible en el tiempo, que resguarde la continuidad del Banco y el crecimiento de su valor. Sus atribuciones abarcan tres ámbitos principales: estrategia y supervisión, gobernanza y control interno, y relación con la administración y los accionistas.

ESTRATEGIA Y SUPERVISIÓN	GOBERNANZA, RIESGOS Y CONTROL INTERNO	RELACIÓN CON LA GERENCIA Y LOS ACCIONISTAS
<p>Definición estratégica: establecer y aprobar las políticas generales, los lineamientos estratégicos y los valores corporativos de la entidad, así como supervisar su correcta implementación.</p> <p>Plan estratégico: aprobar el plan estratégico y promover una gestión de capital de mediano y largo plazo coherente con el apetito de riesgo definido.</p> <p>Supervisión financiera: revisar y aprobar los estados financieros individuales y consolidados del Banco y de sus filiales para su presentación a la Junta de Accionistas.</p> <p>Operaciones con relacionados: evaluar y aprobar las operaciones con partes relacionadas.</p> <p>Sostenibilidad: supervisar directamente las materias vinculadas a Sostenibilidad y Banca Responsable.</p>	<p>Gestión de riesgos: aprobar y revisar periódicamente el marco de apetito de riesgo y las políticas asociadas, considerando la totalidad de los riesgos a los que la entidad está expuesta.</p> <p>Gobierno corporativo: evaluar la eficacia del sistema de gobierno corporativo, del gobierno interno y de las políticas de cumplimiento.</p> <p>Cumplimiento normativo: establecer mecanismos que garanticen el cumplimiento de la legislación, las regulaciones vigentes y las políticas internas.</p> <p>Canales de denuncia: mantener un canal de denuncia reservado para el reporte de conductas contrarias a los valores corporativos.</p> <p>Control interno y auditoría: asegurar la existencia de un sistema de control interno robusto y de una función de auditoría eficaz, con independencia, estructura y recursos suficientes.</p> <p>Comités: designar a los integrantes del comité de directores y crear o modificar otros comités de apoyo cuando se estime necesario.</p>	<p>Nombramiento y evaluación: nombrar al gerente general y evaluar el desempeño de este cargo y de la Alta Dirección.</p> <p>Autoevaluación: realizar anualmente una autoevaluación de la gestión del propio Directorio.</p> <p>Protección de intereses: salvaguardar los intereses de los accionistas y del público en general.</p> <p>Transparencia: aprobar las políticas de información y comunicación con accionistas, mercados y opinión pública; y supervisar la divulgación oportuna y veraz de información relevante.</p> <p>Juntas de accionistas: convocar y preparar las juntas ordinarias y extraordinarias, incluyendo la definición de la agenda y las propuestas de acuerdos.</p>

Plan de sucesión

NCG 461 3.6.x

La continuidad operacional y estratégica del Banco se resguarda mediante un plan de sucesión formal, en base a un "Skills Matrix", gestionado por el comité de nombramientos y aprobado por el Directorio. Este plan identifica a potenciales sucesores para el Directorio, gerente general y los ejecutivos principales (Alta Dirección), contemplando tanto candidatos internos como externos. El plan asegura que, ante una ausencia imprevista o planificada, el traspaso de funciones e información crítica se realice de manera oportuna, minimizando cualquier impacto negativo en la organización y garantizando la estabilidad del gobierno corporativo. Además, se cuenta con una política de selección, evaluación de idoneidad y sucesión de directores que regula la materia.

Composición del Directorio

NCG 461 3.2.i, GRI 2-11

Los actuales miembros del Directorio fueron reelegidos en la 42ª Junta Ordinaria de Accionistas, realizada el 19 de abril de 2023. Posteriormente, en la sesión ordinaria N° 560 del Directorio, celebrada el 25 de abril de ese mismo año, se designaron los cargos de presidente y los dos vicepresidentes. En sesión de directorio de 29 de julio 2025 y producto de la renuncia del director titular Rodrigo Echenique Gordillo, se designó por unanimidad a José Francisco Doncel Razola en su reemplazo, quien inició su mandato a partir de la sesión de directorio de 25 de septiembre de 2025.

Ningún integrante del Directorio participa en más de cuatro directorios de otras sociedades anónimas abiertas, en línea con las buenas prácticas de gobierno corporativo y las exigencias regulatorias vigentes.



Directores independientes

GRI 2-11, DJSI 1.2.1

De acuerdo con el artículo 50 bis de la Ley 18.046, se considera **directores independientes** a aquellos miembros que no mantienen vínculos o relaciones con el accionista controlador.

A su vez, el *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* establece nueve criterios para determinar independencia, entre ellos: no haber ejercido funciones ejecutivas en el último año; no mantener familiares empleados en la entidad en los últimos tres años; no tener relaciones con consultoras, proveedores o instituciones sin fines de lucro que reciban aportes relevantes de la compañía; no haber sido socio o colaborador de firmas de auditoría que presten servicios al Banco; y no presentar conflictos de interés definidos por el propio órgano de gobierno.

En 2025, el 100% del Directorio de Santander Chile cumple con los criterios de independencia definidos por el DJSI, aun cuando no todos sus miembros califican como directores independientes según la definición establecida por la legislación chilena.

Miembros del Directorio



Claudio Melandri Hinojosa

PRESIDENTE

Director titular

Contador Auditor e
Ingeniero Comercial,
chileno

RUT: 9.250.706-8

Antigüedad: 8 años



Rodrigo Vergara Montes

PRIMER VICERESIDENTE

Director titular
independiente

Ingeniero Comercial, chileno

RUT: 7.980.977-2

Antigüedad: 7 años



Orlando Poblete Iturrate

SEGUNDO VICEPRESIDENTE

Director titular
independiente

Abogado, chileno

RUT: 6.949.187-1

Antigüedad: 11 años



Lucía Santa Cruz Sutil

Directora titular

Historiadora, chilena

RUT: 7.117.816-1

Antigüedad: 22 años



María Olivia Recart Herrera

Directora titular
independiente

Ingeniera Comercial,
chilena

RUT: 9.568.435-1

Antigüedad: 3 años



Félix de Vicente Mingo

Director titular
independiente

Ingeniero Comercial, chileno

RUT: 9.359.341-3

Antigüedad: 7 años



Ana Dorrego de Carlos

Directora titular

Licenciada en
Administración de
Empresas, española

DNI: 06564205M

Antigüedad: 10 años



Blanca Bustamante Bravo

Directora titular
independiente

Ingeniera Comercial,
chilena

RUT: 9.218.218-5

Antigüedad: 10 años



José Francisco Doncel Razola **

Director titular

Economista y Administrador
de Empresas, español

Antigüedad: septiembre
de 2025



Juan Pedro Santa María Pérez

Director suplente
independiente

Abogado, chileno

RUT: 5.059.188-3

Antigüedad: 13 años



Alfonso Gómez Morales

Director suplente
independiente

Ingeniero Civil, chileno

RUT: 5.478.723-5

Antigüedad: 7 años

(*) Director en Besalco S.A.

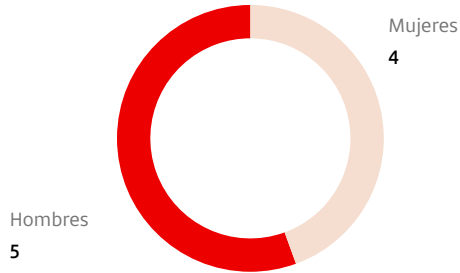
(**) Reemplaza a Rodrigo Echenique Gordillo y asume el cargo en la Sesión Ordinaria de 25 de septiembre de 2025.

(***) En promedio los miembros han sido parte del Directorio por 9 años.

Diversidad en el Directorio*

NCG 461 3.2.xiii.a.b.c.d.e, GRI 405-1

Género



Género

	Hombres	Mujeres	Total
Titulares	5	4	9
Suplentes	2	0	2

Nacionalidad

	Nº de Directores Titulares		Nº de Directores Suplentes		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Chile	4	3	2	0	9
Otro	1	1	0	0	2

Rango de edad

	Nº de Directores Titulares		Nº de Directores Suplentes		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Menos de 30 años	0	0	0	0	0
Entre 30 y 40 años	0	0	0	0	0
Entre 41 y 50 años	0	0	0	0	0
Entre 51 y 60 años	0	1	0	0	1
Entre 61 y 70 años	5	2	0	0	7
Más de 70 años	0	1	2	0	3

Antigüedad

	Nº de Directores Titulares		Nº de Directores Suplentes		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Menos de 3 años	1	1	0	0	2
Entre 3 y 6	0	0	0	0	0
Más de 6 y menos de 9	3	0	1	0	4
Entre 9 y 12	1	2	0	0	3
Más de 12 años	0	1	1	0	2

(*) Nota: No hay directores con discapacidad en la composición actual del Directorio de Banco Santander Chile.



Funcionamiento

NCG 461 3.2.x, 3.2.xii.a.b.c.d

El Directorio sesiona mensualmente, con una agenda y material de temas a tratar disponibles para sus miembros al menos cinco días antes de cada reunión. Posteriormente, se elabora un acta con los acuerdos alcanzados.

Para garantizar el acceso seguro, remoto y continuo a la información, el Directorio y Comités utilizan la plataforma digital corporativa "SanGovPro". Esta herramienta permite consultar, desde cualquier ubicación, el repositorio histórico de actas, documentación legal y antecedentes financieros del Banco. Desde 2017 se ha trabajado de manera continua en el desarrollo de estas plataformas. La versión actualmente en uso comenzó a implementarse en 2022 y ha sido objeto de constantes mejoras, asimismo, se cuenta con respaldo y trazabilidad de la información correspondiente a los años anteriores.

Según lo establecido en el Reglamento del Directorio (Art. 29), la gestión de la información previa a las sesiones sigue plazos estrictos para asegurar un análisis adecuado:

- **Agenda de temas:** disponible con al menos cinco días de anticipación, en base a lo planificado anualmente y aprobado por el mismo órgano (sea Directorio o Comités).
- **Materiales y presentaciones:** cargados en la plataforma al menos cuatro días antes de la sesión.
- **Actas y acuerdos:** tras cada sesión, la secretaría elabora un borrador del acta con los temas tratados y los acuerdos adoptados. Este borrador se envía a los directores con suficiente tiempo para recibir sus observaciones antes de la firma. Una vez aprobadas, las actas definitivas quedan disponibles de forma permanente en el libro de actas, accesible a través de la plataforma.
- Al final de cada año, el Directorio establece la agenda estratégica y el calendario de actividades para el próximo período.
- Las distintas áreas del Banco canalizan sus asuntos críticos al Directorio a través de sus respectivos comités de apoyo.

Sesiones y asistencia

Categorías	2024	2025
Número de sesiones	14	14
Tiempo mínimo de dedicación a las reuniones presenciales	3 horas	3 horas
Tiempo mínimo de dedicación a las reuniones remotas	3 horas	3 horas

Inducción y capacitación

NCG 461 3.2.v

Santander Chile cuenta con un programa de inducción para nuevos directores que entrega información esencial para el ejercicio del cargo. Este programa incluye una revisión de las principales normativas aplicables, los estatutos sociales, el reglamento interno del Directorio y reuniones con cada uno de los vicepresidentes ejecutivos, quienes explican la estructura y responsabilidades de sus respectivas áreas.

Adicionalmente, el Banco ofrece instancias de capacitación orientadas a fortalecer las competencias del Directorio, definidas en función de las brechas identificadas en el proceso anual de autoevaluación, con especial atención a materias de riesgo y gobierno corporativo.

En base a la evaluación de desempeño del período 2025, se definieron las capacitaciones acerca de las siguientes materias:

- Ciberseguridad
- Avances digitales
- Sostenibilidad
- Escenario político y macroeconómico
- Transformación a nivel de Grupo Santander
- Estrategia de creación de valor para accionistas e inversionistas

Evaluaciones de desempeño

NCG 461 3.2.ix, 3.2.ix.a, 3.2.ix.c

El Directorio realiza anualmente un proceso de autoevaluación conforme a la normativa de la autoridad bancaria chilena y las directrices de Grupo Santander. Este proceso incluye entrevistas y cuestionarios para evaluar la idoneidad de los miembros, sus competencias técnicas en áreas clave como riesgo, capital y sostenibilidad, la composición y desempeño de los comités, y la labor del presidente del Directorio.

Los resultados se presentan en un informe al Directorio, que incluye tanto las fortalezas identificadas como las oportunidades de mejora. En su caso, se diseñan planes de acción para mejorar continuamente su funcionamiento.

Se revisa anualmente el contenido de los cuestionarios y del proceso propiamente tal. Al menos cada tres años, este proceso se lleva a cabo por un tercero independiente. En los periodos intermedios, el análisis lo realiza la gerencia de Planificación Estratégica. En 2025, el proceso fue realizado por una empresa externa de reconocido prestigio, seleccionada por el Directorio a partir de una terna propuesta por la gerencia de Gobierno Interno.

Además, se identificaron como ámbitos relevantes la sostenibilidad, la transformación digital y la Inteligencia Artificial con el propósito de mantener una actualización continua de conocimientos.

Habilidades y conocimientos del Directorio

NCG 461 3.2.iv, GRI 2-17, DJSI 1.2.3, 1.2.7, 1.2.8

Miembro del Directorio	Conocimiento y habilidades	Experiencia que respalde dicha habilidad	Competencias ESG		
			E	S	G
Claudio Melandri Hinojosa	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.	X	X	X
Rodrigo Vergara Montes	Estudió Economía en la Pontificia Universidad Católica de Chile y es PhD en Economía de la Universidad de Harvard. Actualmente es investigador del Centro de Estudios Públicos (CEP). 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. Ha sido 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 de organismos multilaterales. Entre 2018 y 2025 fue investigador asociado de la Escuela de Gobierno de la Universidad de Harvard (Kennedy School). Es miembro de número de la Academia de Ciencias Sociales, Políticas y Morales del Instituto de Chile.	X		X
Orlando Poblete Iturrate	Es abogado de la Universidad de Chile y posee el grado de Magister 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.			X
Lucía Santa Cruz Sutil	Bachelor of Arts en Historia de King's College, Universidad de Londres, y Master of Philosophy en Historia de la Universidad de Oxford. Fue profesora 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.	X	X	X

Miembro del Directorio	Conocimiento y habilidades	Experiencia que respalde dicha habilidad	Competencias ESG		
			E	S	G
María Olivia Recart Herrera	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 Esva, Essbio, Lundin Mining y Aclara.	X	X	X
Félix de Vicente Mingo	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.	X	X	X
Ana Dorrego de Carlos	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 transacciona en Bankinter. Actualmente también es directora de Caceis.	X		
Blanca Bustamante Bravo	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 ESG. 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.	X	X	X

Miembro del Directorio	Conocimiento y habilidades	Experiencia que respalde dicha habilidad	Competencias ESG		
			E	S	G
José Francisco Doncel Razola	Economista y administrador de empresas de la Universidad Complutense de Madrid.	Gran trayectoria en auditoría, contabilidad financiera, control de gestión y liderazgo en instituciones financiera. Además, ha sido miembro de varios consejos de administración en España, EE.UU y México. Se incorporó a Banco Santander en 1989 como director de la División de Contabilidad Financiera, para luego desempeñar cargos de Alta Dirección, incluyendo la gestión de contabilidad, control financiero y estrategia de rentabilidad. Actualmente se desempeña como Líder de la División de Contabilidad Financiera y Control de Gestión			X
Juan Pedro Santa María Pérez	Es abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile.	Fue director jurídico corporativo de Grupo Santander en Chile y fiscal del Banco Santander Chile, del Banco O'Higgins y del Banco Santiago. Fue 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.	X		
Alfonso Gómez Morales	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. Es director de la Fundación Encuentros del Futuro, donde ejerce como Secretario Ejecutivo de Proyecto CHILE 2050.	X		X

E = aspectos ambientales. Como energía, cambio climático, entre otros.

S = aspectos sociales. Tales como gestión de clientes desarrollo de personas, liderazgo.

G = aspectos gobernanza. Algunos como ciberseguridad libre competencia, responsabilidad penal de las personas jurídicas, modelo de prevención de delitos, entre otros.

De los miembros del Directorio, nueve cuentan con experiencia laboral relevante en la industria financiera (GICS Nivel 1), adquirida a través de roles ejecutivos, académicos o de consultoría previos. El promedio de permanencia de los directores en el máximo órgano de gobierno es de nueve años.

Visitas a terreno

NCG 461 3.2.viii

Durante el periodo reportado, no se realizaron visitas por parte del Directorio.

Política de contratación de asesorías

NCG 461 3.2.iii

La contratación de asesorías por parte del Directorio está sujeta a los protocolos para la contratación de proveedores. Durante el año, hubo gastos en asesorías por parte Directorio para una verificación limitada de la información de sostenibilidad de Banco Santander Chile reportada en su Memoria Integrada correspondiente a 2025.



Situaciones de crisis

NCG 461 3.2.xi

El Banco cuenta con un Marco Corporativo de Gestión de situaciones especiales, alineado con los principios de Grupo Santander. Este marco define roles, responsabilidades y procesos clave para la actuación ante eventos extraordinarios que se desvíen de la operación habitual y que puedan afectar significativamente la continuidad del negocio o la situación financiera del Banco o de alguna de sus filiales.

El marco aplica a situaciones financieras y no financieras, ya sea que afecten al sistema en su conjunto o a una entidad en particular, ya sea de evolución gradual o repentina, clasificadas según niveles decrecientes de severidad.

El continuo de situaciones especiales se compone de tres fases, divididas en distintos niveles:

Fase Business As Usual (BAU)

Incluye la identificación y evaluación de potenciales eventos de estrés. En esta fase se establecen métricas, procesos e instrumentos para la detección temprana de amenazas. También contempla la preparación y actualización de planes de acción, continuidad operacional y otras medidas mitigadoras.

Fase de Situaciones Especiales

Se compone de cuatro niveles según la severidad del evento:

1. Alerta
2. Contingencia
3. Crisis
4. Recuperación

En esta fase se evalúa la naturaleza del evento, se ejecutan y supervisan los planes de remediación, se reporta la situación a los órganos de gobierno y se elabora y desarrolla la estrategia de recuperación.

Fase de Resolución

Se activa cuando las autoridades competentes determinan que la entidad es inviable o existe una probabilidad elevada de que lo sea, sin perspectivas realistas de revertir dicha condición, y cuando la resolución se considera necesaria para proteger el interés público. Esta fase contempla actividades de apoyo al plan de resolución y la coordinación permanente con las autoridades correspondientes.

Ingresos de los directores

NCG 461 3.2.ii,3.2.xiii.f, 3.3.iii, GRI 2-20

Las directrices de remuneración de sus directores se establecen en la Política de remuneraciones del Directorio y Reglamento del Directorio. Los directores reciben una remuneración por el ejercicio de sus funciones, cuya cuantía es definida anualmente por la Junta de Accionistas. Esto opera sin perjuicio de eventuales pagos adicionales por asesorías especializadas vinculadas a su área de conocimiento.

En la Junta Ordinaria de Accionistas del 22 de abril de 2025 se aprobaron los siguientes honorarios mensuales:

Honorarios por participación en Comités

Comités generales (excluyendo el de directores y auditoría e integral de Riesgos)	<ul style="list-style-type: none"> > 30 UF por cada sesión a la que asistan. > Presidente del comité recibe el doble (60 UF).
Comité Integral de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> > 15 UF por cada sesión. > Presidente del comité recibe el doble (30 UF). > Tope de remuneración de dos sesiones mensuales.
Comité de Directores y Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> > 115 UF por cada sesión. > Presidente del comité recibe el doble (230 UF) > Tope de remuneración de cada sesión mensual.

Honorarios mensuales fijos

250 UF

Directores

500 UF

Presidente del Directorio

375 UF

Vicepresidentes

Ingresos del Directorio

Miembro del Directorio	Ingresos 2024			Ingresos 2025		
	Ingresos fijos	Ingresos variables	Ingreso total	Ingresos fijos	Ingresos variables	Ingreso total
Claudio Melandri Hinojosa	\$225.237.930	\$0	\$225.237.930	\$235.080.405	\$0	\$235.080.405
Rodrigo Vergara Montes	\$168.928.449	\$87.905.455	\$256.833.904	\$176.310.304	\$110.657.663	\$286.967.967
Orlando Poblete Iturrate	\$168.928.449	\$109.296.361	\$278.224.810	\$176.310.304	\$85.624.445	\$261.934.749
Lucía Santa Cruz Sutil	\$112.618.967	\$21.390.527	\$134.009.494	\$117.540.206	\$22.910.942	\$140.451.148
María Olivia Recart Herrera	\$112.618.967	\$23.654.485	\$136.273.452	\$117.540.206	\$24.118.841	\$141.659.047
Félix de Vicente Mingo	\$112.618.967	\$76.023.334	\$188.642.301	\$117.540.206	\$87.052.688	\$204.592.894
Ana Dorrego de Carlos	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Blanca Bustamante Bravo	\$112.618.967	\$29.962.934	\$142.581.901	\$117.540.206	\$28.807.331	\$146.347.537
Rodrigo Echenique Gordillo	\$112.618.967	\$0	\$112.618.967	\$58.327.007	\$0	\$58.327.007
Juan Pedro Santa María Pérez	\$112.618.967	\$51.256.811	\$163.875.778	\$117.540.206	\$53.496.293	\$171.036.499
Francisco Doncel Razola	N/A	N/A	N/A	\$0	\$0	\$0
Alfonso Gómez Morales	\$112.618.967	\$47.349.441	\$159.968.408	\$117.540.206	\$43.492.543	\$161.032.749

Nota: En el Directorio no existe brecha salarial, ya que los directores tienen honorarios asignados por la junta en forma igualitaria, para quienes detentan el cargo de integrante del directorio o integrante de comité, y si ocupan el cargo de presidente en alguno de ellos.

Comités de Directorio

NCG 461 3.3.i, 3.3.ii, 3.3.iv, 3.3.v, 3.3.vi, 3.3.vii

Cinco comités apoyan la gestión del Directorio, los cuales son creados y modificados según las necesidades del Banco. Estos comités reportan su actividad a través de reuniones formales, esquemas de subrogación, actas, estatutos y otras instancias de seguimiento.

La composición de los comités refleja perfiles diversos en cuanto a edad, experiencia profesional, y género, garantizando una toma de decisiones equilibrada y representativa.

Comité de Directores y Auditoría



2025

Presidente

Rodrigo Vergara

Miembros

Félix de Vicente,
Orlando Poblete y
Juan Pedro Santa María
(secretario)

2024

Presidente

Orlando Poblete

Miembros

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

Frecuencia

Mensual

Periodicidad con la que reporta ante el Directorio

Mensual

Rol y funciones del Comité

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.

Principales actividades durante 2025

- El Comité sostiene reuniones mensuales con la gerencia de Compliance & Conduct Risk para recibir el informe de gestión del Canal de Denuncias y el reporte de la normativa Volcker y, semestralmente, para tratar materias relativas a conflictos de interés y al reporte normativo que afecta al Banco y sus filiales.
- Asimismo, se reúne mensualmente con el área de Auditoría Interna para revisar el plan anual de auditoría, con la asistencia del vicepresidente ejecutivo de Intervención y Control de Gestión y la vicepresidenta ejecutiva de Auditoría Interna.

- Adicionalmente, mantiene reuniones trimestrales con la Gerencia del Dato para conocer los reportes normativos y los controles de márgenes por gestión, y, cuando corresponde, sostiene reuniones con la empresa de auditoría externa (PwC) para revisar sus informes, con la participación de la administración correspondiente.
- La supervisión de las materias de responsabilidad social se canaliza a través del Comité de Banca Responsable y Sostenibilidad, sin perjuicio de la revisión que este Comité realiza respecto de la consistencia de la información no financiera en el proceso anual de la Memoria.

Contratación de asesorías

El Comité de Directores y Auditoría contrató durante 2025 asistencia técnica para el Riesgo de Mercado del Libro de Banca RMLB por 660 UF.

Comité de Nombramientos



2025

Presidenta

Blanca Bustamante

Miembros

Claudio Melandri
y Rodrigo Vergara

2024

Presidenta

Blanca Bustamante

Miembros

Claudio Melandri
y Rodrigo Vergara

Frecuencia

Trimestral

**Periodicidad con la
que reporta ante
el Directorio**

Anual

Rol del Comité

Revisión y aprobación de políticas de recursos humanos y revisión y aprobación de los planes de sucesión.

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.

Principales actividades durante 2025

Revisión y aprobación de políticas de recursos humanos y revisión y aprobación de los planes de sucesión.

Contratación de asesorías

No se contrataron asesorías durante 2025.

Comité de Retribuciones



2025

Presidente

Alfonso Gómez

Miembros

Orlando Poblete y
Claudio Melandri

2024

Presidente

Alfonso Gómez

Miembros

Orlando Poblete y
Claudio Melandri

Frecuencia

Trimestral

**Periodicidad con la
que reporta ante
el Directorio**

Anual

Rol y funciones

Revisión constante de la documentación normativa referente a la evaluación y las remuneraciones de los cargos definidos como "puestos claves" y también de las personas de la organización en general.

Principales actividades durante 2025

Definición de retribuciones fijas y variables de nuevos vicepresidentes y cargos claves que asumieron en 2025; revisión y aprobación de políticas de recursos humanos; revisión de principales evaluaciones internas; fijación de objetivos; negociación colectiva; cambios normativos en materias laborales.

Contratación de asesorías

No se contrataron asesorías durante 2025.

Comité Integral de Riesgo



2025

Presidente

Félix de Vicente

Miembros

Claudio Melandri, Alfonso Gómez, María Olivia Recart, Blanca Bustamante, Lucía Santa Cruz y Juan Pedro Santa María

2024

Presidente

Alfonso Gómez

Miembros

Félix de Vicente, María Olivia Recart, Blanca Bustamante, Juan Pedro Santa María y Lucía Santa Cruz

Frecuencia

Quincenal

Periodicidad con la que reporta ante el Directorio

Trimestral

Rol y funciones

Proponer el marco de riesgos y políticas generales para la definición del apetito por riesgo del Banco y supervisar la correcta identificación, medición y control de todos los riesgos de la organización.

Principales actividades durante 2025

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 2025; 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 éstos 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.

Contratación de asesorías

No se contrataron asesorías durante 2025.

Asset and Liability Committee (ALCO) y Mercados



2025

Presidente

Claudio Melandri

Miembros

Rodrigo Vergara, María Olivia Recart, Félix de Vicente y Alfonso Gómez

2024

Presidente

Rodrigo Vergara

Miembros

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

Frecuencia

Mensual

Periodicidad con la que reporta ante el Directorio

Anual

Rol y funciones

Tomar conocimiento y aprobar, según sea el caso, los riesgos y posiciones adoptadas y gestionadas por las áreas de Gestión Financiera y Tesorería del Banco. Asimismo, tomar conocimiento y evaluar el nivel de capital y rentabilidades acordes con la estrategia del Banco.

Principales actividades durante 2025

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 II, entre otros). También se realiza seguimiento del negocio de Global Markets.

Contratación de asesorías

No se contrataron asesorías durante 2025.

Primera, segunda y tercera línea de defensa

NCG 461 3.2.vi

El Directorio mantiene una comunicación fluida y periódica con las unidades clave de gestión de riesgos, auditoría, cumplimiento y sostenibilidad. Esta interacción se canaliza, principalmente, a través de los comités antes mencionados (Riesgo, Auditoría y Banca Responsable y Sostenibilidad), los cuales reportan sus hallazgos y gestiones al Directorio en la sesión mensual que le corresponda.

En cuanto a la gestión de riesgos, el Directorio se reúne mensualmente con el Comité Integral de Riesgo y recibe reportes trimestrales. Estas sesiones, que incluyen al gerente general para asegurar la alineación entre estrategia y apetito de riesgo, abordan la evolución del perfil de riesgo (RPA), el cumplimiento de límites normativos, la ciberseguridad y los riesgos emergentes.

En control y fiscalización, el Directorio mantiene reuniones mensuales con Auditoría Interna para revisar el plan anual de Auditoría y el avance de los planes de remediación, y sesiones semestrales con los auditores externos para analizar los estados financieros y las cartas de control interno. El gerente general y otros ejecutivos participan en estas instancias, salvo en las sesiones reservadas del Comité de Directores y Auditoría, que se realizan de forma privada para resguardar la independencia de los auditores.

Para sostenibilidad, el Directorio supervisa trimestralmente la estrategia de Banca Responsable y Sostenibilidad. Con participación de la Alta Dirección, evalúa los avances en riesgos climáticos y el cumplimiento de métricas sociales, asegurando la integración de variables ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones estratégicas.

Supervisión e integración de asuntos ambientales y sociales

NCG 461 3.2.vii, GRI 201-2

En cumplimiento con el mandato estatutario de supervisar las materias relacionadas con sostenibilidad y banca responsable, el Directorio ha formalizado mecanismos para garantizar que los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, con especial énfasis en el cambio climático, sean parte integral de la toma de decisiones a nivel estratégico.

El Directorio recibe periódicamente información sobre desempeño ESG y riesgos climáticos a través de dos vías principales:

- Reporte trimestral del comité de Banca Responsable y Sostenibilidad, que detalla los avances en gobernanza, descarbonización, gestión de impactos sociales e iniciativas en desarrollo de sostenibilidad.
- Reporte de Riesgos, que integra las implicancias financieras de los riesgos climáticos (físicos y de transición) y su impacto en el negocio.
- Además, durante 2025 se aprobó la Política de Banca Responsable y Sostenibilidad y los nuevos objetivos climáticos 2025-2030.

El Directorio incorpora explícitamente variables ambientales y sociales en sus procesos estratégicos:

- **Plan estratégico y presupuesto:** Evaluación de las tendencias climáticas y sociales en la planificación financiera y asignación de recursos para iniciativas sostenibles.
- **Decisiones de inversión y crédito:** Consideración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza al aprobar operaciones y definir el apetito de riesgo, alineando la asignación de capital con los compromisos climáticos.



Información sobre temas ambientales y sociales

NCG 461 3.2.vi

Los temas ambientales y sociales son discutidos en el Comité de Banca Responsable y Sostenibilidad y se reportan en el Comité de Directores y Auditoría, donde participan el vicepresidente del Directorio, junto a otros dos directores del Banco. También participa el gerente de Contabilidad, junto a la VPE de Auditoría Interna, estos dos últimos en calidad de invitados permanentes, con derecho a voz.

Alta Dirección

NCG 461 3.4.i

La Alta Dirección de Santander Chile se compone de su gerente general-Country Head y 12 reportes directos, 10 de ellos vicepresidentes ejecutivos. La vicepresidencia de Auditoría reporta directamente al Directorio.

Durante 2025, el principal cambio en la administración ejecutiva de Banco Santander Chile fue la designación de Andrés Trautmann como gerente general y Country Head. Además, se realizaron cambios internos a la estructura, destacando la creación del Executive Vice President of Strategy and Data & AI.



Andrés Trautmann Buc

GERENTE GENERAL Y COUNTRY HEAD

RUT: 10.969.304-9
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 01/07/2025



Paula Meléndez Cubillos

VICEPRESIDENTA EJECUTIVA PERSONAS

RUT: 12.474.073-8
Ingeniera en Información y Control de Gestión
Nombramiento: 01/07/2023



Pedro Orellana Piñeiro

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO COMERCIAL

RUT: 10.349.717-1
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 01/05/2021



Patricia Pérez Pallacán

VICEPRESIDENTA EJECUTIVA FINANCIERA

RUT: 13.988.126-5
Ingeniera en Información y Control de Gestión
Nombramiento: 01/12/2024



Cristián Florence Kauer

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO JURÍDICO

RUT: 9.570.797-1
Abogado
Nombramiento: 01/09/2012



Carlos Ruiz de Gamboa Riquelme

EXECUTIVE VICE PRESIDENT SANTANDER CORPORATE & INVESTMENT BANKING (CIB)

RUT: 9.090.171-0
Bachelor's degree in Economics
Nombramiento: 01/08/2025



Fernando Larraín Aninat

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO COMUNICACIONES, MARKETING Y ESTUDIOS

RUT: 10.621.328-3
Economista
Nombramiento: 01/06/2023



Eduardo Herrera Barros

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

RUT: 8.455.707-2
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 17/07/2024



**Guillermo Sabater
Maroto**

**VICEPRESIDENTE
EJECUTIVO
INTERVENCIÓN,
CONTROL
Y GESTIÓN**

RUT: 22.194.273-6
Economía y Administración
de Negocios
Nombramiento: 20/06/2015



**Matías Martino
Tamm**

**EXECUTIVE VICE
PRESIDENT OF
STRATEGY AND
DATA & AI**

RUT: 16.365.892-5
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 01/09/2025



**Jorge Palacios
Goddard**

**EXECUTIVE VICE
PRESIDENT
RISK SOLUTIONS**

RUT: 28.894.063-0
Licenciado en
Administración de
Empresas
Nombramiento: 01/08/2025



**Ángel García
Valdés**

**GERENTE DE
MEDIOS DE PAGO**

RUT: 15.638.799-1
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 01/03/2022



**Fernando Benito
Olivares**

**GERENTE
GENERAL GETNET**

RUT: 26.386.998-2
Abogado
Nombramiento: 01/05/2023



**Mey Hernández
Chiang**

**VICEPRESIDENTA
EJECUTIVA
AUDITORÍA**

RUT: 27.266.035-2
Licenciada en
Administración y Dirección
de Empresas
Nombramiento: 01/10/2023



**Diego Ceballos
Olivares**

**GERENTE GENERAL
SANTANDER ASSET
MANAGEMENT**

RUT: 15.344.590-7
Ingeniero Civil de
Industrias
Nombramiento: 01/01/2025

Nota: Para más detalle de las biografías de los ejecutivos de la Alta Dirección visite el sitio web de Banco Santander Chile.

Remuneraciones y compensaciones de los altos ejecutivos

NCG 461 3.4.ii, 3.4.iii, 3.4.iv, 3.6.xi, 3.6.xii, DJSI 1.2.10, 1.2.11, 1.2.12, 3.3.2

Santander Chile cuenta con una política de retribución local y corporativa que establece el sistema de remuneraciones, aplicable a toda la organización. Esta política abarca la retribución fija, variable y los beneficios otorgados a los colaboradores.

Los beneficios que se entregan a los ejecutivos principales son los siguientes: aportes a plan de pensiones, asignación de automóvil, chequeos médicos anuales al ejecutivo y su cónyuge, días de permiso anual, seguros financiados por la empresa, tales como seguro de vida, seguros de salud de cobertura internacional para el ejecutivo y familia, seguros de viaje para el ejecutivo y familia, membresía a club de campo; beneficios asociados a indemnizaciones, ejemplo indemnización sin tope de año ni de monto, pagos asociados a no competencia, pago de bono base proporcional si el ejecutivo se retira posterior a una fecha, pago del saldo que se ha aportado como plan de pensiones.

Para los altos ejecutivos, la política incluye indicadores vinculados a clientes, capital, rentabilidad, riesgos, cumplimiento y objetivos ambientales, sociales y de gobernanza. La compensación combina una retribución fija y variable, esta última está intrínsecamente ligada al cumplimiento del Código de Conducta y al avance de la estrategia de sostenibilidad del Banco.

Hasta un 20-30% de la compensación variable de los ejecutivos depende del logro de métricas ESG específicas, alineando los incentivos del liderazgo con los objetivos a largo plazo de la organización. Los factores clave de evaluación incluyen la excelencia en la experiencia del cliente (medida a través del NPS), la robustez en la gestión de riesgos y ciberseguridad (capacitación y concienciación) y el desempeño ambiental, enfocado en el impulso de las finanzas sostenibles y el progreso del plan climático hacia la eficiencia energética y la reducción de emisiones. Además, un porcentaje de la remuneración de estos cargos se difiere entre tres y cinco años, asegurando su alineación con el desempeño a largo plazo del Grupo.



El plan de compensación incluye una cláusula de reducción que permite a Santander disminuir el valor de la totalidad o de parte de la remuneración variable diferida en base a determinadas circunstancias que signifiquen un deficiente desempeño financiero de la entidad en su conjunto o de una vicepresidencia concreta o de las exposiciones generadas por el personal.

El Directorio revisa anualmente esta política a través del Comité de Retribuciones, pudiendo contar con la asesoría de consultoras externas especializadas para garantizar objetividad.

Remuneración de la Alta Dirección

Esta información es considerada de carácter estratégica por Banco Santander Chile. De todos modos, se puede consultar de forma agregada en el Informe pilar III.

Al 31 de diciembre de 2025, ningún ejecutivo principal de Banco Santander Chile posee, directa o indirectamente, acciones de la Compañía. Asimismo, no se han registrado cambios relevantes ni transacciones de acciones por parte de la Alta Dirección durante el ejercicio reportado.

Estructura de compensación para tomadores de riesgo material

SASB FN-IB-550b.1, FN-IB-550b.2

En cumplimiento con los estándares internacionales y el reglamento de la Comisión de la Unión Europea, Santander Chile mantiene una política de remuneración específica para el colectivo de Tomadores de Riesgo Material (MRT), integrado en 2025 por 43 profesionales (11 directores y 32 miembros de la dotación del Banco al cierre del ejercicio). Esta clasificación identifica a aquellos colaboradores con impacto material en la exposición al riesgo de la entidad, basándose en criterios tanto regulatorios como internos del Grupo.

La estructura retributiva de este grupo está diseñada para alinear el desempeño individual con el perfil de riesgo institucional; y al cierre del año de este reporte el componente variable representó el 37% de su remuneración total, vinculado a objetivos cuantitativos y cualitativos de carácter local y global. Asimismo, el Banco cuenta con mecanismos de control de riesgos en sus compensaciones, las que incluyen cláusulas de penalización (malus).

Ética, cumplimiento y conducta responsable

Santander Chile opera bajo una estructura de políticas, procedimientos y principios que sustentan la incorporación de normas y estándares de buena conducta. Estos instrumentos conforman el Programa de cumplimiento del Banco, cuya implementación y supervisión están a cargo de la Gerencia de Compliance & Conduct Risk.

Anticorrupción


NCG 461 3.6.vii GRI 205-1, 205-2

La dinámica de la actividad bancaria expone a las entidades financieras a riesgos asociados a conductas ilícitas o faltas que pueden afectar los derechos de las personas o de quienes utilizan sus servicios para administrar recursos. Entre estos riesgos se encuentran fraudes bancarios, estafas financieras, prácticas desleales, actos de corrupción o soborno, así como operaciones de lavado de activos destinadas a otorgar apariencia legítima a fondos de origen ilícito.

Bajo el Modelo de Prevención de Delitos, la función de Financial Crime Compliance (FCC) ejecuta actividades proactivas que mitigan los riesgos operativos y legales. Si bien el modelo no contempla una evaluación de riesgos de corrupción aislada, esto responde a que dicho factor se encuentra integrado y cubierto de manera transversal por los controles existentes y los mecanismos de mitigación robustos diseñados por la entidad.

Para prevenir estos riesgos y promover una cultura de transparencia, integridad y cumplimiento normativo, Santander Chile cuenta con un modelo de prevención de delitos certificado¹. Este modelo se apoya en un conjunto de documentos, procedimientos y controles diseñados para identificar, mitigar y gestionar los riesgos delictivos a los que podría verse expuesta la organización.



 Para más detalles sobre el Modelo de Prevención de Delitos (MdP) puede revisar el link: [Certificado Banco Santander MPD](#)

Documentos base de ética y cumplimiento de Banco Santander Chile

Documento	Descripción
Política de prevención del soborno y la corrupción	<p>Define los controles necesarios para mitigar los riesgos de corrupción vinculados a la contratación de proveedores, intermediarios, empleados, beneficiarios de donaciones y patrocinios, y pagos a terceros. Incluye normas sobre regalos e invitaciones.</p> <p>Los controles son ejecutados por las unidades de Riesgo Reputacional, Recursos Humanos, Marketing y Gestión de Costos y Proveedores, encargadas de realizar evaluaciones, aplicar debida diligencia, mantener registros, supervisar y aprobar operaciones con potencial riesgo de soborno y corrupción.</p>
Código de Conducta para los mercados de valores	<p>Establece reglas orientadas a prevenir conflictos de interés y el uso indebido de información sensible. Regula la actuación de las personas que integran áreas clave del Banco, en especial aquellas que tienen acceso a información privilegiada o participan en mercados financieros.</p>
Política de Corporate Defense	<p>Fija las medidas organizativas necesarias para prevenir y detectar riesgos penales, así como incumplimientos relacionados con la normativa de defensa de la competencia. Provee lineamientos que fortalecen la estructura de control y vigilancia interna.</p>
Manual de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo	<p>Expone las políticas y procedimientos para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Su lectura es obligatoria para todas las personas del Grupo, al igual que la realización de los cursos de capacitación asociados.</p>
Política de defensa de la Libre Competencia	<p>Orienta la prevención de riesgos de libre competencia, definidos por el Banco, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Colusión › Abuso de posición dominante › <i>Interlocking</i> (participación simultánea en cargos relevantes en empresas competidoras) › Participaciones cruzadas o minoritarias › Operaciones de concentración no notificadas o no evaluadas adecuadamente <p>La política identifica situaciones críticas y define medidas de precaución para evitar infracciones.</p>
Guía metodológica de la matriz de riesgos penales y gobierno	<p>Documento complementario a la política de <i>Corporate Defense</i>. Sirve como referencia metodológica para el modelo de prevención de delitos, especialmente en la identificación, evaluación y control de riesgos penales.</p>
Política de Conflictos de Interés	<p>Documento que tiene como finalidad proporcionar a las personas que trabajan en Banco Santander, sus directores y las entidades del Grupo Santander directrices para prevenir y gestionar los conflictos de interés que puedan producirse como resultado de sus actividades.</p>
Política de Canal Abierto	<p>Documento que tiene por objeto definir los criterios que deben regir el establecimiento y la gestión de los sistemas de información que cada entidad del Grupo ponga a disposición de sus grupos de interés, a fin de: (i) alinearlos con el modelo de Canal Abierto que ha sido definido y promovido a nivel global por el Directorio de Banco Santander Chile, y por la Alta Dirección, y; (ii) Garantizar que los canales de denuncias del Grupo cuentan con principios y procedimientos homogéneos y sólidos que permitan el reporte de información coherente a sus correspondientes órganos de gobierno.</p>
Código General de Conducta	<p>Documento que recoge los comportamientos y valores de conducta que deben seguir de manera obligatoria todas las personas que forman Grupo Santander.</p>

Programa de cumplimiento

GRI 2-23, 2-24

Banco Santander Chile opera bajo una estructura de políticas, procedimientos y principios que sostienen la adopción de normas y estándares de buena conducta. Este marco se articula en el Programa de Cumplimiento, cuyo eje central es el Código General de Conducta. Este documento establece los principios éticos y las normas que deben seguir todas las personas del Grupo, tanto en su interacción interna como en su relación con clientes, proveedores y la sociedad.

Estructura de supervisión y cumplimiento normativo

NCG 461 3.6.xiii

Para garantizar una gestión eficaz del riesgo de crimen financiero, Santander Chile ha adoptado una estructura organizativa que asegura la colaboración entre el Grupo, las entidades locales y las funciones de control.

Este marco se basa en el modelo de las tres líneas de defensa, con responsabilidades claras para detectar, disuadir e impedir el crimen financiero, garantizando el cumplimiento de la ley, conforme a las sanciones internacionales.



PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA

Las áreas de negocio y funciones que generan exposición al riesgo constituyen la primera barrera de defensa.

El responsable de cada unidad de negocio es el encargado de gestionar el riesgo y fomentar la cultura de cumplimiento, alineando la generación de riesgos con el apetito de riesgo aprobado y sus límites.

Se designan ejecutivos responsables de FCC (Financial Crime Compliance) en las unidades comerciales, quienes aseguran la implementación efectiva del programa de prevención en su línea.

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

Este control supervisa de manera independiente las actividades de la primera línea. Está estructurada en funciones especializadas:

Financial Crime Compliance (FCC): se enfoca en la prevención y gestión del riesgo de crimen financiero (lavado de activos, sanciones, etc.). Sus responsabilidades incluyen:

- › Proponer el apetito de riesgo de FCC al Directorio y definir métricas y límites.
- › Supervisar que las filiales y unidades mantengan coherencia con el apetito de riesgo de Grupo.
- › Designar un responsable de FCC, encargado del diálogo con supervisores y reguladores.

Función de Riesgos No Financieros: consolida todos los riesgos operacionales, incluidos los de cumplimiento y conducta, ofreciendo una visión holística al Directorio. Supervisa herramientas como la autoevaluación de riesgos y controles (RCSA) y los indicadores de riesgo operacional (ORI).

Chief Compliance Officer (CCO): lidera la función de Compliance & Conduct Risk, controlando el modelo de defensa corporativa y reportando de manera consolidada y periódica a los órganos de gobierno.

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

La función de Auditoría Interna actúa con independencia, evaluando periódicamente la efectividad del sistema de control interno del Banco, incluyendo las políticas, metodologías y procedimientos implementados por la primera y segunda línea de defensa, entre ellas la función de FCC.

¹Nota de alcance: FCC se limita a la prevención de delitos financieros y riesgos regulatorios; la gestión de pérdidas por fraude común se aborda mediante normativas internas específicas.
RCSA: Risk and Control Self Assessment.
ORI: Operational Risk Indicator.

Gestión de conflictos de interés

NCG 461 3.1.iii, SASB FN-IB-510b.4, GRI 2-15

Santander Chile cuenta con mecanismos para prevenir y mitigar los conflictos de interés que puedan tener las personas que trabajan en el Banco:

- Conforme al Reglamento del Directorio, los directores deben declarar cualquier conflicto de interés —real o potencial— previo a cada sesión y abstenerse de participar en la votación de operaciones relacionadas, entendidas como transacciones efectuadas con partes que mantienen un vínculo de propiedad, control o influencia con la organización. Estas situaciones deben ser informadas a los accionistas y al mercado como “Operaciones con Partes Relacionadas” (OPR) en los estados financieros.
 - Asimismo, el Código General de Conducta exige la declaración anual de conflictos de interés y establece directrices sobre la aceptación de regalos, invitaciones y la relación con proveedores.
 - **Actividades externas:** se exige la declaración obligatoria de cualquier segunda actividad profesional (como la docencia universitaria) para evaluar su compatibilidad con las funciones en el Banco.
 - **Obsequios e invitaciones:** Santander Chile cuenta con un protocolo de regalos e invitaciones que define criterios estrictos para la aceptación de regalos o atenciones, las cuales deben ser informadas al área de Compliance & Conduct Risk para su debido registro y validación.
- Dada la sensibilidad de la información y la naturaleza del negocio, se aplican controles adicionales, particularmente la unidad de Corporate & Investment Banking (CIB) y en interacciones internacionales:
- **Visitas transfronterizas:** en el caso de visitas de clientes gestionadas desde otras geografías (predominantemente en CIB), se debe notificar a la gerencia de Compliance & Conduct Risk para designar a un supervisor local que acompañe la interacción.
 - **Declaración de patrimonio y vínculos:** dentro del perímetro de CIB, es obligatorio declarar la participación en sociedades. Este requisito se extiende a las “personas equiparadas” (cónyuges, hijos o similares que convivan con el colaborador), quienes también deben transparentar sus vínculos para evitar conflictos indirectos.

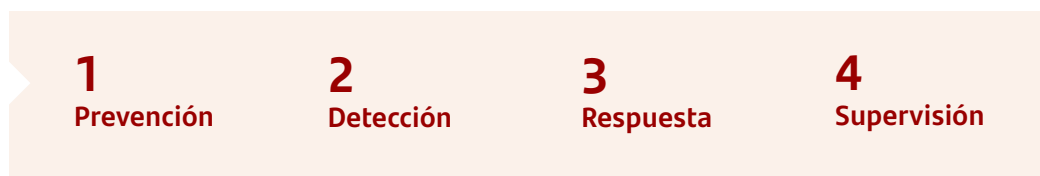


Componentes del programa de cumplimiento

GRI 2-15

Directorio	Aprueba las políticas, procedimientos y principios que sustentan la integración de normas y requisitos de buena conducta. Además, recibe directamente las denuncias, determinando la persona o área responsable de la investigación, la cual se realiza a través de un proveedor externo.
Código General de Conducta	<p>Es el documento central del programa de cumplimiento y establece los principios éticos y las normas de conducta que deben seguir todas las personas del Banco, tanto en su interacción interna como en su relación con clientes, proveedores y la sociedad. Actúa como un mecanismo para prevenir los riesgos de conducta y regulatorios a los que están expuestos.</p> <p>Su alcance incluye a los colaboradores de Santander Chile, a las filiales del Grupo y a los <i>joint ventures</i> (asociaciones estratégicas).</p> <p>Temas abordados en el código:</p> <ul style="list-style-type: none"> › 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 Tecnologías de la Información (TI). › Relación con proveedores y gestión de invitaciones de terceros. › Prevención del crimen financiero y <i>Corporate Defense</i>, participación en actividades políticas, compromisos tributarios y relación con autoridades. › Corrupción y soborno.

Además, el programa se basa en cuatro pilares principales:



Prevención

Capacitación

GRI 205-2

La formación obligatoria para todos los colaboradores de Santander Chile y sus filiales incluye un conjunto de cursos de e-learning sobre las políticas y procedimientos asociados al Código General de Conducta. Estos cursos forman parte de las metas anuales de cada colaborador, se consideran en la evaluación de desempeño y constituyen un componente de los indicadores de apetito de riesgo del Banco.

En el cuarto trimestre de 2025, el perímetro de colaboradores definido realizó los siguientes *e-learning* y cursos:

- › **Código General de Conducta & Corporate Defense:** 98,97%
- › **Código de Conducta en los Mercados de Valores:** 98,62%
- › **Libre Competencia:** 97,98%
- › **Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo:** 98,41%



Gestión de riesgos

El sistema de gestión de riesgos de Santander Chile incluye, además de los riesgos financieros, aquellos de carácter regulatorio, reputacional y de conducta a los que la entidad está expuesta. Entre ellos se consideran:

- › **Riesgo de cumplimiento normativo:** asociado a la posibilidad de incurrir en sanciones o multas por infracción a leyes, reglamentos y normativa aplicable a la actividad bancaria.
- › **Riesgo de conducta general**
- › **Riesgo de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo**
- › **Riesgo reputacional**
- › **Riesgo de conducta con clientes**

Firma del Código General de Conducta y normativa asociada

Los colaboradores deben firmar el CGC cada vez que este es actualizado. Para asegurar el cumplimiento, la organización monitorea el porcentaje de adhesión a la normativa interna, incluidos el Código General de Conducta, el Reglamento Interno de Orden, Higiene, y Seguridad (RIOHS) y la Política de Corporate Defense, entre otros. Cuando la tasa de suscripción es inferior al 95%, se implementan planes de acción para corregir las brechas detectadas.

Detección

Canal abierto de denuncias

NCG 461 3.2.xii.c, 3.6.ix SASB FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2 GRI 2-16, DJSI 1.5.5, 1.5.6

Santander Chile dispone de un canal de denuncias que permite informar conductas que vulneren el CGC o que sean contrarias a los principios corporativos. Este canal está disponible para todos los equipos de trabajo y proveedores del Banco.

Su propósito es promover la comunicación de cualquier irregularidad. El Canal Abierto constituye el mecanismo formal para reportar los hechos más graves, especialmente aquellos que puedan constituir infracciones penales o administrativas.

A este canal se accede a través de intranet y las denuncias son recibidas por una empresa externa, lo que garantiza confidencialidad y anonimato. Las denuncias de mayor gravedad (fraude, acoso y corrupción) son escaladas y reportadas directamente al Comité de Directores y Auditoría, de acuerdo con los protocolos definidos. Durante 2025, se reportaron 79 denuncias a este órgano. En casos confirmados de mala conducta o perjuicio económico a clientes, se activan protocolos de restitución de fondos y se aplican medidas correctivas internas para evitar que se repita.

La difusión y uso efectivo del canal es uno de los principales desafíos del Banco en materia de ética y conducta. Para reforzarlo, la organización realiza capacitaciones, campañas informativas y recordatorios permanentes sobre su disponibilidad y funcionamiento.



Auditoría

Tiene la responsabilidad de asegurar al Directorio y a la Alta Dirección la calidad y eficacia de los procesos del Banco, del sistema de control interno, de la gestión de riesgos y del gobierno corporativo. Asimismo, es la unidad encargada de verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el programa de cumplimiento.

Auditoría Interna actúa de manera independiente del resto de las áreas del Banco, asegurando así la objetividad en sus evaluaciones y revisiones.

Respuesta

Registro y seguimiento de denuncias

Las denuncias se registran y gestionan mediante una investigación interna. Si se determina que la comunicación fue realizada de manera maliciosa o de mala fe, pueden aplicarse las medidas disciplinarias que correspondan. En todos los casos, se garantiza la protección de los derechos de las personas involucradas.

El Comité de Directores y Auditoría supervisa que cada denuncia sea atendida y resuelta adecuadamente.

Medidas disciplinarias

Si la investigación confirma un incumplimiento, este podrá dar lugar a medidas disciplinarias, administrativas o penales. La Vicepresidencia de Personas es responsable de conducir el proceso disciplinario, mientras que el Comité de Directores y Auditoría, junto al Comité Global de Cumplimiento, supervisan el cumplimiento general del Código.



Supervisión

Auditorías de certificación

Banco Santander Chile y sus filiales que cuentan con Modelos de Prevención de Delitos (MPD) son auditados periódicamente por un proveedor externo autorizado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Estos procesos contemplan planes de testeo que revisan elementos incluidos en el Código General de Conducta, normativas internas de Grupo Santander y aspectos asociados a contratación y remuneraciones de empleados.

Comité Global de Cumplimiento

El Banco cuenta con un Comité Global de Cumplimiento encargado de supervisar la gestión de los riesgos regulatorios, reputacionales y de conducta. Este órgano forma parte del gobierno formal del Banco, opera bajo estatutos definidos y está integrado por todos los vicepresidentes ejecutivos, lo que garantiza una revisión transversal de los riesgos y de las políticas de cumplimiento.

Evaluación anual del Programa de Cumplimiento y normativa de conducta

La gerencia de Compliance & Conduct Risk es responsable de evaluar anualmente el Programa de Cumplimiento y la normativa de conducta, introduciendo los ajustes y reestructuraciones que resulten pertinentes. Este proceso permite mantener actualizadas las políticas, procedimientos y controles del Banco, asegurando su alineación con la normativa vigente, las directrices corporativas y las mejores prácticas del Grupo.

Cumplimiento normativo

GRI 206-1

El Banco cuenta con modelos de cumplimiento especializados para gestionar sus obligaciones en los siguientes ámbitos:

Modelo de cumplimiento de protección al consumidor

NCG 519 8.1

La prevención de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor (Ley N° 19.496) se gestiona a través del monitoreo de los reclamos y brechas del cliente.

Banco Santander Chile cuenta con principios, procesos y controles destinados a garantizar un trato justo, transparente y adecuado a los clientes durante el diseño, venta y postventa de productos y servicios, buscando promover una cultura centrada en el cliente que incorpora aspectos como la protección al consumidor y la transparencia informativa. Asimismo, define responsabilidades claras para las áreas de negocio y de control, estableciendo mecanismos de identificación y mitigación de riesgos de conducta, apoyándose en órganos de gobierno especializados y así asegurar una supervisión continua y un cumplimiento consistente a lo largo de toda la actividad comercial.

Para la aprobación de productos y servicios, sigue un modelo liderado por la gerencia de Compliance & Conduct Risk que asegura que toda nueva oferta o modificación relevante cumpla con la normativa vigente y los estándares de protección al cliente. Este proceso evalúa la viabilidad técnica, operativa y comercial de cada iniciativa, define su público objetivo, gestiona potenciales conflictos de interés y revisa los principales riesgos asociados, garantizando una comercialización transparente y responsable.

Los incumplimientos se detectan mediante controles formales establecidos en el proceso de aprobación de productos, que incluyen la revisión técnica, legal y de riesgos por parte de las áreas especializadas, además de análisis y validaciones adicionales si corresponde. A su vez, se realizan controles y seguimientos periódicos que permiten asegurar el cumplimiento de las condiciones aprobadas y detectar cualquier desviación durante el ciclo de vida del producto.

Modelo de cumplimiento normativo para personas

NCG 519 8.2

El Canal Abierto de denuncias permite a personas que trabajan en Santander reportar de forma confidencial posibles incumplimientos. Las comunicaciones se reciben a través de una plataforma externa segura, se analizan y, cuando corresponde, se investigan por áreas especializadas, garantizando la protección del informante y la reserva de la información.

El Banco da cumplimiento a la Ley chilena N° 21.643 (Ley Karin), contando con un protocolo de prevención y procedimientos que refuerza el respeto y la protección de los derechos fundamentales en toda su cadena de valor, integrando estos principios en su gestión permanente.

Además, cuenta con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y seguridad (RIOHS), que establece las obligaciones y derechos laborales. La Vicepresidencia de Personas administra los controles preventivos en materia de contratación, remuneraciones y jornada laboral, apoyada por los Comités Paritarios en temas de seguridad.

Por otro lado, existen protocolos específicos de investigación ante denuncias de acoso o vulneración de derechos fundamentales, garantizando el proceso interno antes de cualquier instancia judicial.

La información respecto a tutelas es de carácter confidencial.

Estructura de Incentivos Comerciales y Conducta de Mercado

SASB FN-CF-270a.1

Durante el ejercicio 2025, Banco Santander Chile registró que la remuneración variable vinculada directamente a la colocación de productos y servicios representó un 13,60% de la compensación total del personal que se dedica a vender productos y servicios a clientes o potenciales clientes. Esta estructura retributiva refleja un modelo de incentivos equilibrado que busca mitigar riesgos de conducta, priorizando una asesoría alineada con las necesidades de los clientes por sobre la sola transaccionalidad.

Modelo de cumplimiento normativo de libre competencia

NCG 519 8.4

Tal como se detalla en la política de *Corporate Defense* y la Política de Defensa de la Libre Competencia, el Banco cuenta con manuales y controles que regulan la interacción con competidores y gremios. La Fiscalía revisa previamente cualquier operación de concentración o acuerdo comercial relevante.

El modelo se enfoca en prevenir conductas críticas definidas por la política interna, tales como la colusión, el abuso de posición dominante, el *interlocking* (participación cruzada de directores) y las operaciones de concentración no notificadas.

En línea con los compromisos del Banco en materia de cumplimiento, se realizan capacitaciones anuales obligatorias sobre estas materias. Respecto a sanciones, durante el ejercicio **no se registraron multas ejecutoriadas** por infracciones a la normativa de libre competencia.



Modelo de cumplimiento normativo medioambiental

NCG 519 8.3

Dado que la actividad bancaria tiene un impacto ambiental directo acotado, el modelo de cumplimiento de Santander Chile se enfoca en dos frentes principales:

- La unidad de Servicios Generales e Inmuebles gestiona la matriz de requisitos legales sobre emisiones (grupos electrógenos), residuos y certificaciones de edificios, asegurando el cumplimiento de la normativa sanitaria y ambiental vigente.
- A través del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), el Banco evalúa el cumplimiento ambiental de los grandes proyectos que financia, identificando riesgos indirectos.

El sistema integra procesos de debida diligencia técnica y ambiental para evaluar al cliente y al proyecto de manera integral. Para las operaciones de Project Finance y el segmento CIB, este análisis incluye la verificación de los Principios del Ecuador, cuando aplica.

En consecuencia, al no requerir RCA no dispone de procedimientos específicos asociados al cumplimiento de obligaciones medioambientales.

Modelo de cumplimiento asociado a la Ley N° 20.393

NCG 519 8.5

Para prevenir los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 (Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo, Cohecho, Receptación, entre otros), Santander Chile implementa un Modelo de Prevención de Delitos, auditado y certificado periódicamente por empresas externas registradas ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Este modelo es gestionado por un encargado de Prevención de Delitos, designado por el Directorio, quien cuenta con autonomía, recursos y acceso directo a la mesa directiva para reportar cualquier actividad sospechosa o deficiencia en los controles.

Durante 2025, el Banco **no registró sanciones ejecutoriadas ni sentencias condenatorias** asociadas al incumplimiento de la Ley N° 20.393.

1. Responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Multas y sanciones relacionadas al cumplimiento normativo

GRI 2-27, 419-1 SASB FN-IB-510b.1, GRI 205-3

Categoría	Nº de sanciones ejecutoriadas	Monto de las sanciones	Sanciones no monetarias	Descripción Significativa
Derechos de Clientes (Ley 19.496)	46	\$403.973.302	0	Pagos por concepto de indemnización, multa y costas.
Libre Competencia	0	\$0	0	Durante 2025 no hubo incidentes de libre competencia.
Incumplimientos regulatorios a la Ley Nº 20.393	0	\$0	0	Durante 2025 no hubo denuncias por Ley Nº 20.393
TOTAL	46	\$403.973.302	0	

Nota: La información de cumplimiento normativo sobre tutelas laborales se considera confidencial.

Prácticas responsables

Durante 2025, no hubo casos de corrupción confirmados, ni colaboradores desvinculados o sancionados por este motivo. Tampoco hubo contratos con socios terminados por situaciones comprobadas de corrupción o por procesos judiciales públicos vinculados a dicha materia.

Indicadores	2025
a. Casos de corrupción confirmados	0
b. Empleados despedidos o sancionados por corrupción	0
c. Contratos con socios terminados por corrupción	0
d. Casos jurídicos públicos por corrupción contra la entidad	0



Información al consumidor

GRI 417-1, 417-2, 417-3

Durante el proceso de aprobación de productos y servicios, Banco Santander Chile asegura la entrega de información clara, transparente y suficiente al consumidor mediante la revisión de toda la documentación comercial, contractual y publicitaria. Este análisis es realizado por las áreas de Compliance & Conduct Risk, Asesoría Jurídica, Riesgos, Experiencia clientes, entre otras, y, cuando corresponde, Sostenibilidad y Banca Responsable (si el producto tiene atributos ESG), garantizando que las características y condiciones del producto sean comunicados de manera adecuada y cumplan con la normativa vigente y las mejores prácticas.

En términos de publicidad, ésta debe enfocarse en los atributos del producto y cumplir con los términos y condiciones legales.

Durante 2025 no hubo incumplimientos relacionados con la información al consumidor ni con las comunicaciones de marketing.

Integridad en el negocio

SASB FN-AC-510a.1, SASB FN-IB-510b.3, SASB FN-IB-510b.1 y FN-IB-510b.2

El Banco monitorea continuamente la idoneidad y el historial de conducta de sus colaboradores, con especial énfasis en aquellos responsables de la toma de decisiones de inversión, asegurando el cumplimiento del Código de Conducta para los Mercados de Valores.

Para garantizar la integridad profesional, el Banco verifica las certificaciones como la Acreditación de Conocimientos para la Intermediación de Valores (ACIV) y antecedentes de sus equipos comerciales y de inversión.

Al cierre de 2025, ningún colaborador contó con un historial de investigaciones regulatorias, quejas de consumidores o litigios civiles privados relacionados con inversiones. Esto representa un 0% de la fuerza laboral calificada y licenciada en este segmento.

Durante 2025, y en relación a disputas asociadas a la integridad profesional y el deber de diligencia (*duty of care*), 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.

Gestión del fraude a clientes

SASB FN-CB-230a.1, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.3, FN-CF-220a.2

El Banco cuenta con procedimientos alineados con la Ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de titulares de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude. Su objetivo es proteger a usuarios del sistema financiero asegurando que no asuman cargos derivados de operaciones no autorizadas una vez que han reportado el hecho al Banco, promoviendo seguridad, confianza, responsabilidad compartida y buena práctica bancaria. Consiste en que, ante el desconocimiento de una operación, se debe proceder con la restitución provisional de los fondos dentro de los plazos legales para montos con un tope máximo mientras se lleva a cabo la investigación interna correspondiente.

Banco Santander identifica y gestiona las vulnerabilidades en sus sistemas de información mediante un enfoque integral y continuo, que combina escaneos periódicos de vulnerabilidades, pruebas de penetración, prácticas de desarrollo seguro de software, monitoreo permanente de eventos de seguridad y auditorías externas e internas. Este modelo se complementa con el uso de evaluaciones y benchmarks independientes provistos por firmas especializadas de calificación en ciberseguridad, que permiten contrastar la postura de seguridad del Banco frente a estándares de la industria y frente a sus pares. En conjunto, este enfoque, alineado con la normativa local y los principales marcos internacionales de ciberseguridad, permite anticipar amenazas, priorizar acciones de mitigación y reducir de manera proactiva los riesgos que puedan afectar la seguridad de los datos.

Campaña y sitio web ¡Córtale a las estafas!

GRI 418-1

La página web santander.cl pone a disposición de los clientes información esencial y herramientas prácticas para actuar con rapidez ante situaciones de riesgo, como fraudes o robos. Este espacio reúne recomendaciones de seguridad, orientaciones claras y canales de asistencia inmediata, fortaleciendo la protección del usuario y promoviendo una relación responsable y segura con los servicios que ofrecemos. Se invita a los clientes a ingresar a través de distintos medios para que se mantengan informados y así resguardar su bienestar financiero.

Se identificó un incremento en la frecuencia de eventos, específicamente incidentes de ciberseguridad, asociados principalmente a intentos de ataques de tipo DDoS. Asimismo, se detectaron intentos de fraude, tales como *phishing*, *smishing*, *vishing* y *QRishing*.

El Banco debe informar periódicamente sobre casos de fraude conforme a las condiciones normativas mediante un informe semestral que se publica en <https://banco.santander.cl/personas/normativas/archivos/informe-normativo-ley-20-009>.

En 2025 no se registraron violaciones de datos que representaran una desviación de los resultados esperados de la empresa en materia de confidencialidad y/o integridad. Tampoco se registraron procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.

Impacto financiero por casos de fraude

(\$ millones)	2022	2023	2024	2025
Con presencia de tarjeta	8.174	5.074	4.081	2.557
En ausencia de tarjeta	14.154	10.606	10.271	8.078



Para más información, véase el Informe de Casos de Fraude en el siguiente enlace:
[Informe normativo ley 20009.](#)



Prácticas de préstamo

SASB FN-MF-270a.3

En 2025 Santander Chile no sufrió pérdidas originadas de procedimientos judiciales relacionados con la comunicación a clientes o con la remuneración de los originadores de préstamos.



Contribuciones políticas y lobby

GRI 415-1

Conforme a su Código General de Conducta y a la legislación chilena vigente, Banco Santander Chile mantiene una estricta posición de neutralidad política. Durante 2025, no se realizaron contribuciones monetarias ni en especie a partidos políticos, campañas electorales o representantes legislativos. Las actividades de relacionamiento con autoridades se realizan bajo el marco de la Ley de Lobby (Ley 20.730), quedando registradas en las plataformas públicas correspondientes.

Santander integra el Acuerdo de París dentro de su Política de Banca Responsable y Sostenibilidad, utilizándolo como referente normativo y conceptual para la definición de sus decisiones estratégicas y políticas internas, junto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios de Banca Responsable del UNEP FI. En coherencia con este marco, la estrategia de clima del Banco tiene como uno de sus ejes avanzar en la alineación de la cartera con los objetivos del Acuerdo de París, con el fin de contribuir a limitar el calentamiento global. Para ello, se han establecido objetivos de alineamiento en carteras corporativas de altas emisiones con horizonte 2030, los cuales permiten monitorear el progreso de clientes y sectores relevantes en su transición.

Este enfoque se refuerza, entre otros elementos, mediante el trabajo con clientes e inversores, la vinculación con actores clave en materia climática, y la participación en instancias de coordinación público-privada como las mesas del Acuerdo Verde, lideradas por el Ministerio de Hacienda, orientadas a contribuir a la estabilidad financiera y al cumplimiento de los compromisos climáticos del país.

Contribuciones Públicas

	2022	2023	2024	2025
Contribuciones y aportes a organizaciones gremiales, think tanks y otras organizaciones exentas a pagar impuestos	823.219.708	248.495.273	84.491.667	125.568.418



Gestión de riesgos y cambio climático

Gestión de riesgos

NCG 461: 3.6.i, 3.6.iv, 3.6.v, IFRS S1 27.a, 27.b

La identificación y evaluación de los riesgos inherentes a la actividad de Banco Santander Chile constituyen un pilar central de su marco de control, gestión y reporte. En este contexto, el Banco realiza una evaluación integral y sistemática de todos los tipos de riesgo a los que se encuentra expuesto, incluidos aquellos definidos como riesgos clave, con el fin de determinar de manera objetiva su nivel de exposición.

Esta evaluación se realiza al menos una vez al año, mediante un proceso estructurado que combina variables cualitativas y cuantitativas. La evolución de los riesgos es monitoreada de forma continua y sus resultados son presentados y analizados mensualmente en las instancias de gestión y supervisión de más alto nivel, lo que permite una visión oportuna y estratégica de la exposición global al riesgo.

De forma complementaria, el Banco desarrolla semestralmente un ejercicio de identificación de riesgos emergentes, en el que participa una amplia representación de la organización. Este proceso permite identificar aquellos riesgos potenciales que podrían afectar la ejecución del plan estratégico trienal (P-XX), aplicando una mirada holística que prioriza los riesgos en función de su impacto en resultados y capital, así como de su probabilidad de ocurrencia. Este enfoque facilita la detección temprana de nuevas amenazas y la definición oportuna de medidas preventivas y de mitigación.

Asimismo, el Banco realiza anualmente el *Risk and Control Self-Assessment (RCSA)*, orientado a identificar riesgos operacionales que podrían materializarse en ausencia de controles efectivos. Los resultados del RCSA y del análisis de riesgos emergentes permiten evaluar si existen riesgos conocidos o nuevos que, por su creciente relevancia, deban ser considerados como riesgos materiales o incorporados a la taxonomía de riesgos de Banco Santander Chile.

La gestión del riesgo se sustenta en una cultura organizacional integrada, que reconoce que la responsabilidad por el riesgo es compartida. Todos los colaboradores deben comprender los riesgos asociados a sus actividades diarias y actuar en coherencia con el apetito de riesgo definido. En este marco, el Directorio asume la responsabilidad última, incluyendo la aprobación del apetito de riesgo, el marco normativo aplicable y la promoción de una cultura alineada con los más altos estándares éticos y prudenciales.



Principios de gestión y control de riesgos



Responsabilidad de todos los colaboradores

Todos los colaboradores son responsables de la identificación, gestión y comunicación de los riesgos.

Deben evitar asumir riesgos cuyo impacto se desconozca o excedan el apetito de riesgo definido.



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, estableciendo el "Tone at the top" necesario para permear la cultura a toda la organización.



Independencia de funciones de gestión y control de riesgos

Las funciones de control de riesgos se ejercen de manera independiente de las funciones comerciales o de negocio y cuentan con acceso directo a los órganos de gobierno, incluyendo el Directorio y sus comités, responsables de la gestión de riesgos.



Enfoque integral de la gestión y el control de riesgos

La gestión y el control de riesgos se realizan de forma exhaustiva en todos los negocios y para todos los tipos de riesgos (financieros y no financieros), incluyendo cualquier impacto reputacional o estratégico que pueda derivarse.



Adecuada gestión de la información

La toma de decisiones se basa en información oportuna, exacta y suficientemente detallada.

Esto permite que los riesgos se identifiquen, evalúen, gestionen y comuniquen al nivel adecuado dentro de la organización.

Modelo y cultura de gestión de riesgos

NCG 461 3.6.i, 3.6.vi

Banco Santander Chile impulsa diversas iniciativas orientadas a consolidar la cultura de gestión de riesgos entre sus colaboradores, en el marco del **Plan de Cultura de Riesgos**, aprobado y supervisado por el Directorio. Este plan busca reforzar el principio de que todas las personas, independientemente de su rol, son actores clave en la identificación, prevención y gestión oportuna de los riesgos.

Para ello, el Banco implementa programas de difusión y concientización multicanal, entre los que destacan la **Semana del Riesgo**, la **Certificación en Gestión de Riesgos**, la iniciativa **Risk Adventure** para nuevos integrantes de la Vicepresidencia de Riesgos, y campañas internas asociadas a los Códigos de Conducta, el Canal Abierto y el cumplimiento normativo. Estas acciones fortalecen los valores de ética, transparencia y responsabilidad que sustentan la cultura corporativa.

Durante el período, se desarrollaron además instancias de **onboarding**, encuentros **Risk Pro** orientados a fomentar el enfoque de Speak Up, y actividades **Risk For All**, destinadas a involucrar a distintas áreas del Banco en una gestión preventiva y transversal del riesgo. Estas iniciativas promueven un entorno colaborativo y refuerzan la integración de la gestión de riesgos en el quehacer diario.

De manera complementaria, el Banco ofrece capacitaciones presenciales y en línea sobre materias clave del negocio y los principales marcos normativos, a través de su plataforma de formación corporativa, asegurando el acceso continuo a contenidos actualizados y alineados con las mejores prácticas de Grupo Santander.

La gestión y el control de riesgos en Santander Chile se rigen por principios rectores que integran los requerimientos regulatorios locales y las mejores prácticas internacionales adoptadas por el Grupo Santander. La aplicación de estos lineamientos es obligatoria y transversal para la totalidad de la organización.

El Banco implementa una estructura de gobierno que garantiza la supervisión independiente y la segregación de funciones, alineada con los estándares del comité de Basilea. El control efectivo del perfil de riesgo, conforme al apetito definido por el Directorio, se ejecuta a través del modelo de "tres líneas de defensa".

Modelo de tres líneas de defensa

PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA (ILOD)

Gestión directa del riesgo: comprende las áreas de negocio, apoyo al negocio y demás funciones que generan exposición a riesgos, y que por ello tienen la responsabilidad primaria de su gestión.

La primera línea es responsable de identificar, medir, gestionar, controlar, monitorear y reportar los riesgos derivados de sus actividades, así como de aplicar las políticas, modelos y procedimientos establecidos para la adecuada gestión del riesgo.

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

Supervisión y control del riesgo: corresponde a las funciones de control de riesgos, cuya misión es supervisar, validar y cuestionar de manera independiente la gestión realizada por la primera línea de defensa.

Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, debe asegurar que los riesgos se mantengan dentro del apetito de riesgo aprobado por la Alta Dirección, así como impulsar y fortalecer una cultura de riesgo sólida y transversal en toda la organización.

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

Aseguramiento del sistema de gestión de riesgos: la Auditoría Interna es una función permanente e independiente de cualquier otra unidad o área del Banco, cuya finalidad es proporcionar al Directorio y a la Alta Dirección una evaluación objetiva e independiente sobre la calidad, suficiencia y efectividad de los procesos de:

- › Control interno.
- › Gestión de riesgos (actuales y emergentes).
- › Gobierno corporativo.

De esta manera, contribuye a la protección del valor de la organización, su solvencia y su reputación.



Aunque cada una de las tres líneas de defensa tiene una estructura organizativa separada y mantiene su independencia, deben colaborar siempre que sea necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos del negocio.

Además de los controles internos, el Banco cuenta con un proceso de auditoría externa, en el cual el auditor externo 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 en 2025 no se identificaron deficiencias en el control interno que fueran consideradas como una debilidad importante.



Modelo de apetito de riesgo

NCG 461 3.6.i, S1 27.a.iv

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.



Estructura de gobierno y comités de riesgos

NCG 461 3.6.i, 3.6.iv, IFRS S1: 27.a, IFRS S2: 6.a, DJSI 1.4.1

El gobierno de riesgos en Santander promueve estructuras eficientes que aseguran la participación de todas las funciones relevantes, posibilitando una toma de decisiones efectiva y comprobando que los riesgos se gestionen conforme al apetito definido.

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

Responsabilidades e integrantes de los comités

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 en la organización.
Comité de apoyo al Directorio	Comité Integral de Riesgos (CIR)	Órgano de soporte del Directorio. Su función principal es asesorar sobre el apetito de riesgo y la estrategia general de riesgos, teniendo en cuenta el entorno financiero y macroeconómico actual y previsible.
Comités ejecutivos y de gestión	Comité Ejecutivo de Riesgos	Responsable de la gestión de los riesgos, conforme a las facultades delegadas al mismo. Este comité evalúa y sanciona operaciones de crédito que superan un determinado importe, asegurando que se alineen con las políticas de admisión vigentes.
	Comité de Control de Riesgos	Responsable del control de los mismos. Determina si los negocios se gestionan conforme al apetito de riesgo y proporciona una visión integral de todos los riesgos. Incluye la identificación y seguimiento tanto de los riesgos actuales como de los riesgos emergentes y su impacto en el perfil de riesgo del Banco.
	Comité de Análisis y Resolución (CAR)	Responsable de definir y controlar el cumplimiento de las políticas, normas y objetivos en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo (AML/CFT)*, en concordancia con las leyes y normas locales, así como también con las del Grupo Santander.
	Comité Global de Cumplimiento	Tiene la tarea de supervisar la gestión de los riesgos a los que el Banco se expone. Supervisa específicamente: <ul style="list-style-type: none"> › Riesgo de cumplimiento normativo. › Riesgo de conducta. › Riesgo de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo. › Riesgo reputacional.

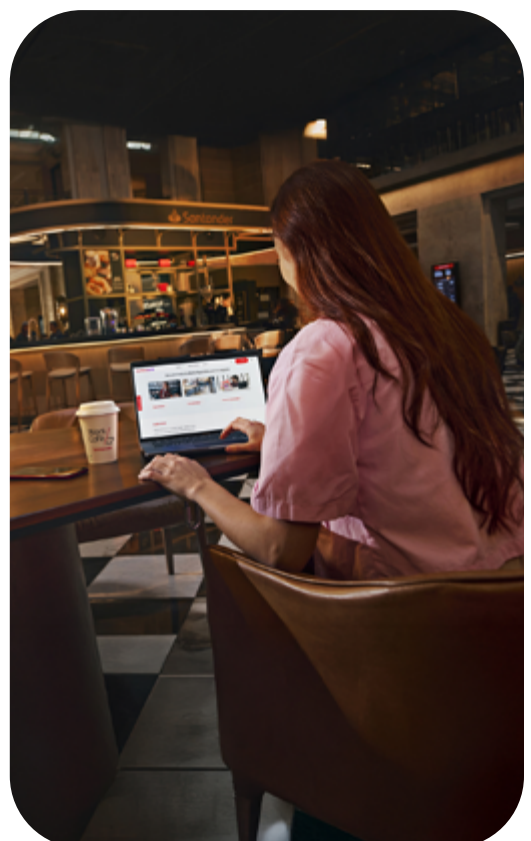
*AML: Anti-Money Laundering.
CFT: Counter-Financing of Terrorism.

Procesos de gestión de riesgos

NCG 461 3.6.iii, IFRS S1 44.a, IFRS S2 25.a

Santander Chile implementa un ciclo continuo de gestión de riesgos que asegura la identificación, evaluación y mitigación oportuna de las amenazas. Este proceso dinámico se rige por estándares internacionales y permite mantener el perfil de riesgo dentro de los límites aprobados.

El Directorio delega el monitoreo exhaustivo de este ciclo en comités especializados. Esta estructura de asignación garantiza la disponibilidad de las competencias técnicas y estratégicas necesarias para abordar con profundidad tanto los riesgos financieros tradicionales como los riesgos emergentes, con especial énfasis en los **desafíos climáticos y tecnológicos**.





Etapas de la gestión de riesgos



Planificación

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

Todos los empleados son responsables de identificar los riesgos de su ámbito de actuación para su gestión y control efectivos.



Evaluación

Permite analizar los riesgos identificados para comprender su probabilidad e impacto. La evaluación se realiza conforme a políticas de riesgo vigentes y permite apoyar una toma de decisiones informada.



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 de la evolución del negocio, en comparación con los planes y límites establecidos, es un componente fundamental de la gestión diaria. Un control permanente de los resultados y de los riesgos permite anticipar desviaciones y asegurar una gestión responsable, alineada con los objetivos estratégicos de la organización.



Medidas para corregir desviaciones del plan

Si las actividades de seguimiento evidencian desviaciones, o un riesgo razonable de que estas se produzcan, respecto de los rangos o niveles de alerta aprobados, deberán definirse e implementar oportunamente medidas de mitigación orientadas a restablecer el desempeño dentro de niveles aceptables.

Taxonomía y gestión de riesgos clave

NGC 461 3.6.ii, 3.6.ii.b, 3.6.ii.c, 3.6.ii.d, SASB FN-MF-450a.3

Santander Chile evalúa de manera anual los riesgos a los que está expuesto, con el fin de determinar el nivel de exposición en cada uno de ellos.

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.

El Banco identifica nueve riesgos clave que gestiona de manera activa mediante equipos especializados y modelos avanzados.

Tipos de riesgos clave

NGC 461 3.6.ii

Nombre riesgo	Descripción	Mitigación
Crédito	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. 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% y el costo de crédito se encuentra en la vecindad del 1,35% (bajo norma local). Si bien la probabilidad de ocurrencia de pérdidas asociadas a riesgo de crédito es alta (riesgo inherente alto) dada su naturaleza, las pérdidas asociadas están acotadas en consideración del robusto entorno de control de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> › Apoyo a los clientes, en especial a los que se ven 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 (<i>Portfolio Manager</i>), con pleno conocimiento de los equipos comerciales y de cobranza.
Mercado	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.	<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 <i>world-class</i> (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 los 1LoD y 2LoD, con el objetivo de cuantificar, gestionar y reducir al mínimo las pérdidas potenciales.
Liquidez	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. 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.	<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 garantizan estar siempre por sobre las exigencias regulatorias.

Nombre riesgo	Descripción	Mitigación
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.	<ul style="list-style-type: none"> › 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.
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.	<ul style="list-style-type: none"> › 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.
Crimen Financiero	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.	<ul style="list-style-type: none"> › 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.
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.	<ul style="list-style-type: none"> › Apoyo a los clientes mediante el otorgamiento de financiamientos con niveles saludables.
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.	<ul style="list-style-type: none"> › 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.
Estratégico	Es el riesgo de pérdidas o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, o de su mala implementación, que afecten los intereses a mediano y largo plazo de sus grupos de interés, o de una incapacidad para adaptarse a la evolución del entorno.	<ul style="list-style-type: none"> › 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 a diez años plazo (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 del Riesgo Estratégico mediante un proceso formal. › Monitoreo continuo del cumplimiento presupuestario.

Pérdidas registradas por riesgos operacionales en 2025 (cifras en \$\$MM)

Categorías	2025
Fraude interno	458
Fraude externo	34.447
Prácticas de empleo, salud y seguridad en el trabajo	3.459
Prácticas con clientes, productos y negocio	115
Daños en activos físicos	295
Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	274
Ejecución, entrega y gestión de los procesos	2.122

Otros tipos de riesgo

Nombre riesgo	Descripción	Mitigación
Sensibilización y educación para explicar y reducir las amenazas en línea	Concientización y educación sobre temas cibernéticos para explicar las amenazas potenciales y brindar orientación sobre cómo evitarlas.	<p>Se realizan campañas periódicas que enseñan a identificar casos de <i>phishing</i>, <i>smishing</i>, <i>vishing</i>, fraudes digitales, sitios falsos, entre otros, a través de la web, app, redes sociales y sucursales.</p> <p>Se comparten situaciones reales de llamadas de ataques de delincuentes a clientes a través de la página web.</p> <p>Se recuerda e insiste en nunca compartir las claves ni hacer click en links desconocidos.</p>
Prácticas con clientes inadecuadas a lo largo del ciclo de vida del producto	Pérdidas potenciales por reclamaciones o reducción en el número de clientes derivadas de posibles prácticas inadecuadas en la relación con los mismos a lo largo del ciclo de vida.	<ul style="list-style-type: none"> › Modelo de gestión del riesgo de conducta con clientes, cuyos principios son: adecuación del producto, transparencia, no discriminación, trato justo, información oportuna y comprensible. › Capacitación continua a equipos comerciales y de atención. › Evaluación de idoneidad y adecuación de productos. › Diseño y supervisión de incentivos comerciales. › Supervisión continua de interacciones con clientes. › Canales de atención de reclamos disponibles. › Monitoreo mediante indicadores clave.
Riesgo de pérdida de información por amenaza interna	Un actor interno provoca un robo de datos de Santander y/o una divulgación de datos mediante campañas de ingeniería social o a través de la explotación de controles de protección de datos inadecuados.	Fortalecimiento de controles de acceso y prevención de pérdida de información.
Riesgo de pérdida de información por un proveedor	Un actor externo provoca un incidente de ciberseguridad (ransomware, filtración de datos, etc) en un proveedor de Santander, lo que resulta en un robo y/o divulgación de datos de Santander.	Fortalecimiento de control de proveedores críticos de ciberseguridad, con revisiones de posturas de seguridad en internet del proveedor y solicitud de mejoras cuando la postura esté débil.

Riesgos Emergentes

NCG 461: 3.6.ii, DJSI 1.4.3, IFRS S1: 30.a, IFRS S1: 30.b

De forma paralela al proceso de revisión de los riesgos de forma anual, la organización ejecuta el ejercicio de Riesgos Emergentes de manera semestral. Este proceso tiene por objetivo identificar amenazas latentes que podrían comprometer la consecución de los objetivos definidos en la Planificación Estratégica a mediano y largo plazo (3 a 5 años).

Mediante esta evaluación, el Banco jerarquiza los riesgos basándose en su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial en el capital y los resultados financieros. Esta metodología permite otorgar visibilidad temprana a nuevas vulnerabilidades del entorno, facilitando la activación oportuna de estrategias de contención.

Principales riesgos emergentes

Riesgo	Descripción	Mitigación
Mayores pérdidas por fraude con herramientas digitales sofisticadas, incluyendo uso de IA	<p>Santander identifica como riesgo emergente la creciente sofisticación del fraude digital en Chile, impulsada por la masificación de los canales digitales y el uso de inteligencia artificial por parte de actores ilícitos. Técnicas como ingeniería social avanzada, <i>deepfakes</i>, malware inteligente y automatización de ataques desafían los controles tradicionales y exigen reforzar permanentemente las capacidades de prevención, monitoreo y respuesta.</p> <p>La digitalización ha ampliado la superficie de ataque para redes criminales que operan con herramientas tecnológicas avanzadas. A pesar de los esfuerzos del sector por fortalecer la autenticación, el monitoreo transaccional y la educación al cliente, se proyecta un aumento de intentos y pérdidas asociadas, especialmente por el uso de IA generativa para escalar y personalizar fraudes.</p> <p>En Chile, este fenómeno ya se traduce en mayores impactos para clientes e instituciones, con riesgos de pérdidas operacionales, presión reputacional y deterioro de la confianza. Para Santander, esto puede implicar mayores costos, gestión de incidentes, eventuales sanciones, y efectos en la satisfacción, lealtad y competitividad frente a actores digitales con arquitecturas más ágiles y seguras.</p> <p>En la medida que la digitalización y la IA sigan avanzando, este riesgo se mantendrá como un foco central de gestión.</p>	<p>El Banco ha fortalecido su capacidad de gestión y control frente al fraude digital mediante diversas medidas orientadas a reforzar la seguridad en su ecosistema tecnológico y en la relación con terceros. Se realizan auditorías regulares a fintechs y proveedores críticos, junto con la incorporación de cláusulas robustas de ciberseguridad, cumplimiento regulatorio y protocolos formales de respuesta ante incidentes.</p> <p>De manera complementaria, se monitorea sistemáticamente el cumplimiento de los SLA comprometidos por los proveedores y se realiza seguimiento continuo a las mejoras e iniciativas destinadas a prevenir el fraude, incluyendo la elaboración de <i>playbooks</i> específicos para distintos tipos de incidentes digitales.</p> <p>A nivel preventivo, Banco Santander Chile despliega campañas masivas de sensibilización sobre modalidades emergentes de fraude, tales como <i>phishing</i>, <i>smishing</i> y <i>vishing</i>, con el propósito de fortalecer la protección de los clientes y colaboradores.</p> <p>Finalmente, se cuenta con equipos especializados en respuesta rápida y recuperación, preparados para actuar con celeridad ante eventuales incidentes y asegurar la continuidad operativa y la protección de los usuarios.</p>
Escasez/salida de talento con perfiles digitales en un contexto de transformación continua	<p>La escasez y rotación de talento con capacidades digitales avanzadas se ha consolidado como un riesgo estructural para la industria financiera, en un contexto donde la transformación tecnológica es permanente y exige perfiles altamente especializados cuya disponibilidad en el mercado local es limitada frente a una demanda creciente.</p> <p>Este desafío se intensifica por brechas en la formación en áreas críticas como analítica de datos, inteligencia artificial, <i>cloud</i>, arquitectura digital y ciberseguridad, así como por la competencia con fintechs y big techs y por mayores exigencias regulatorias que presionan los plazos de ejecución tecnológica.</p> <p>La falta de talento especializado puede ralentizar la modernización de plataformas, limitar la capacidad de respuesta frente a competidores digitales, afectar la estabilidad de sistemas críticos y restringir la adopción de soluciones avanzadas basadas en datos.</p> <p>Para Banco Santander, este riesgo puede traducirse en vulnerabilidades operacionales y cibernéticas, retrasos en la mejora de la experiencia cliente y menores oportunidades de crecimiento futuro, afectando la competitividad y la satisfacción de los clientes.</p>	<p>Banco Santander ha implementado diversas iniciativas para mitigar el riesgo asociado a la escasez y rotación de talento digital, desplegando acciones tanto en atracción como en formación y desarrollo de capacidades estratégicas.</p> <p>En materia de incorporación de nuevos profesionales, destaca el programa Global Graduates, orientado a captar jóvenes talentos con perfiles STEM para roles en los negocios globales de R&C y SCIB y el Programa Jóvenes Profesionales Santander, enfocado en la incorporación de talento joven especializado en disciplinas tecnológicas.</p> <p>En el ámbito de formación y desarrollo, Santander Chile ha fortalecido sus capacidades internas mediante iniciativas globales como la capacitación online en inteligencia artificial y metodologías ágiles dirigida a todos los perfiles, junto con programas específicos orientados a la Alta Dirección para acelerar la adopción de habilidades digitales.</p> <p>Asimismo, se avanza en la articulación interna entre el Centro de Excelencia (COE) de Talento y el COE de Agilidad para definir una estrategia de largo plazo que integre capacidades, necesidades del negocio y planes de desarrollo. A esto se suma la creación de la VP Strategy and Data & AI, que busca acelerar la transformación digital del Banco mediante un enfoque estructurado en datos e inteligencia artificial.</p>

Programas de capacitación sobre riesgos

NCG 461 3.6.viii

El Banco implementa el "Plan Cultura de Riesgos", aprobado y monitoreado periódicamente por el Directorio. Este plan tiene como objetivo central consolidar la premisa de que "todo colaborador es un gestor de riesgos", enfatizando la responsabilidad individual en la detección y gestión oportuna.

Durante 2025, se realizaron capacitaciones en:

Negocio	Tema de capacitación o taller	Descripción de la actividad	Número de participantes
Banca Comercial	Trainee Red (abril a septiembre)	Programa de inducción orientado a incorporar a los nuevos colaboradores en los principios y prácticas fundamentales de la gestión de riesgos, asegurando su comprensión y correcta aplicación en los procesos y operaciones del Banco.	104
Banca Comercial	Work/Café Digital (julio)	Jornada de introducción a los contenidos de las políticas de riesgos y a los criterios de admisión de riesgos aplicables al negocio.	12
Banca Comercial	Ejecutivo Retail Metropolitana (abril a junio)	Capacitación orientada a la introducción de los contenidos de las políticas de riesgos y los lineamientos de admisión de riesgos.	102
Banca Comercial	Ejecutivo Retail Regiones (agosto a septiembre)	Capacitación orientada a la introducción de los contenidos de las políticas de riesgos y los lineamientos de admisión de riesgos.	53
Transversal	Charla sobre la importancia del buen gobierno de modelos	Conversatorios realizados en el marco de la Semana de Riesgos (junio), enfocados en los aspectos clave de la gestión y los riesgos asociados a los modelos.	1.669
Transversal	Conversatorio Ley de Protección de Datos Personales	Conversatorios realizados en el marco de la Semana de Riesgos (junio), donde se abordaron los principales cambios introducidos por la ley, sus implicancias prácticas y recomendaciones para enfrentar su implementación.	1.895
Transversal	Webinar: Autoidentificación de debilidades	Conversatorio orientado a la autoidentificación de riesgos, destacando los beneficios de una gestión adecuada, la revisión de un caso real y la difusión de buenas prácticas para fortalecer la gestión de riesgos.	1.418
Transversal	Uso responsable de la Inteligencia Artificial	Sesión formativa orientada a abordar el desarrollo de la IA, sus usos responsables, ejemplos de aplicación y su impacto en la sensibilidad y protección de la información.	986
Banca Comercial	Talleres Risk For All	Jornadas de inscripción voluntaria sobre acreditación de renta, políticas de admisión, fraude crediticio, admisión Pyme, declaración de origen de fondos y procesos KYC.	200
Filiales	Riesgo Operacional y Cumplimiento	Jornada de dos días en la que participaron equipos de Santander Consumer, Corredora de Bolsa y Getnet, enfocada en riesgos operacionales y cumplimiento normativo.	—

Para garantizar la alineación de intereses, el Banco vincula el aprendizaje y desarrollo con la retribución variable. En la evaluación de desempeño 2025 de toda la dotación, los objetivos de gestión de riesgos ponderaron un 10%. Para obtener este puntaje, es requisito excluyente haber completado el 100% de la formación normativa obligatoria.



Aprendizaje continuo del Directorio

IFRS S1 27.a.ii, IFRS S2: 6.a.ii

Durante 2025, los miembros del Directorio de Banco Santander Chile participaron en diversas instancias de capacitación orientadas a fortalecer sus conocimientos sobre las tendencias globales del sistema financiero, el panorama económico nacional, riesgos emergentes y los nuevos marcos regulatorios que inciden en la actividad bancaria.

Estas sesiones abordaron temáticas de especial relevancia para la gestión estratégica del Banco, tales como el uso de la inteligencia artificial en la industria financiera y sus implicancias éticas y operativas, la regulación en materia de sostenibilidad y cambio climático, la ciberseguridad, la transformación digital y la Ley de Protección de Datos.

En cada una de estas instancias, se profundizó en los aspectos normativos, de gestión y de gobernanza asociados a cada materia, con el objetivo de fortalecer las capacidades del Directorio para anticipar, evaluar y supervisar de manera eficaz los riesgos emergentes, asegurando una gestión alineada con los estándares internacionales y las mejores prácticas de Grupo Santander.

Gestión del cambio climático y riesgos socioambientales

NCG 461 3.6.ii.a 3.6.ii.e, IFRS S2 10.a, IFRS S2 10.b. SASB FN-CB-410a.2

Santander Chile reconoce que los riesgos ambientales y sociales son retos críticos para la prosperidad de su gestión a largo plazo. El Banco integra estos factores en su marco de gestión de riesgos, alineado con la política corporativa y los compromisos de descarbonización (Net Zero 2050).



Definición de horizontes temporales

IFRS S2: 10.d, IFRS S1: 30.c, IFRS S2: 10.c

Para efectos de la gestión de riesgos y la planificación estratégica climática, el Banco ha definido los siguientes horizontes temporales, alineados con sus ciclos de planificación financiera y la vida útil de sus activos:

- **Corto Plazo:** un año.
- **Mediano Plazo:** de uno a cinco años para el mediano plazo (planificación financiera).
- **Largo Plazo:** más de cinco años para el largo plazo (plan estratégico).

Gobernanza de riesgos y oportunidades de sostenibilidad y cambio climático

En Banco Santander Chile, la supervisión de los riesgos y oportunidades asociados a la sostenibilidad y al cambio climático constituye una responsabilidad del Directorio. Este órgano aprueba la estrategia y supervisa su implementación con el apoyo del Comité Ejecutivo, el Comité de Banca Responsable y Sostenibilidad y la Mesa de Sostenibilidad, instancias que aseguran una coordinación transversal en toda la organización. Estas funciones se encuentran formalmente integradas en los mandatos corporativos y descripciones de cargo mediante instrumentos vinculantes, tales como la política de Banca Responsable, la política de gestión de riesgos medioambientales y sociales (ESCC) y el Modelo de Integración ESG, los que definen roles, responsabilidades y criterios de actuación.

La ejecución de la estrategia considera la incorporación sistemática de factores ESG en la toma de decisiones relevantes, particularmente en la aprobación de transacciones, la admisión de créditos y la gestión integral de riesgos. Este enfoque permite evaluar de manera anticipada los riesgos socioambientales asociados a la operación de los clientes bajo el esquema de tres líneas de defensa. El fortalecimiento de capacidades técnicas se apoya, además, en programas de formación continua y análisis periódicos de brechas.



La resiliencia del modelo de negocio frente a los riesgos de sostenibilidad y clima se evalúa a través de procesos de doble materialidad y ejercicios de debida diligencia en derechos humanos. Esta evaluación incorpora horizontes de corto, mediano y largo plazo, combinando análisis cualitativos, escenarios climáticos físicos y de transición, y métricas de exposición sectorial, sin depender de un único indicador cuantitativo consolidado.

La supervisión de su evolución, así como de las oportunidades asociadas al financiamiento sostenible, es realizada de manera periódica por los comités ejecutivos, que han reforzado su monitoreo desde los ejercicios 2024-2025 en respuesta al aumento de las exigencias regulatorias y a la creciente relevancia de los riesgos sociales y climáticos.

Finalmente, el modelo de gobernanza se refuerza mediante el establecimiento de objetivos específicos en materia climática y de sostenibilidad, cuyo avance es monitoreado regularmente. Las métricas de desempeño asociadas a estos objetivos se encuentran vinculadas a los esquemas de remuneración variable, asegurando la alineación de los incentivos de la Alta Administración y los equipos con las prioridades estratégicas del Banco.



Política de Gestión de Riesgos Medioambientales y Sociales

IFRS S2:25.a, IFRS S2: 25.a.i, IFRS S2: 25.a.iv

El Banco cuenta con una **Política de Gestión de Riesgos Medioambientales y Sociales**, que define los criterios para la inversión y prestación de productos y servicios financieros a clientes que desarrollan actividades en alguno de estos sectores:



**Petróleo
y gas**



**Generación y
transporte de
energía eléctrica**



**Minería y
metalurgia**



**Soft Commodities
(agricultura, forestal
y ganadería)**

El análisis de estos riesgos se integra en el flujo de admisión de crédito. Las instancias sancionadoras (comités de crédito) son responsables de asegurar que las decisiones consideren estos criterios.



Para conocer en detalle la política de Gestión de Riesgos Medioambientales y Sociales de Banco Santander Chile, puede revisar el siguiente link: https://banco.santander.cl/uploads/000/058/199/821da7ca-021c-424d-9202-7b5559128148/original/424030_N2562_2_Politica_Gestion_De_Riesgos_Medioambientales_Sociales_Y_De_Cambio_Climatico_20251028.pdf

Criterios de restricción

IFRS S2 25.a

La política establece prohibiciones estrictas de financiamiento para actividades con alto impacto negativo irreversible, en general:

- Proyectos que pongan en riesgo sitios Ramsar, Patrimonio Mundial de la UNESCO o categorías I-IV de la UICN.
- Proyectos que requieran consentimiento libre, previo e informado (Norma IFC 7) y no lo obtengan.
- Actividades, relaciones o transacciones vinculadas a violaciones serias o graves de derechos humanos.

Para cada una de las carteras:

Petróleo y gas

- › Nuevos proyectos greenfield de exploración y producción de petróleo.
- › Cualquier proyecto al norte del círculo polar ártico.
- › Proyectos de arenas bituminosas o *fracking**.

Generación de energía a partir del carbón

- › Nuevos clientes con centrales térmicas de carbón o minas de carbón térmico.
- › **Compromiso 2030:** Dejar de financiar a clientes cuyos ingresos por generación a carbón superen el 10% ,excepto operaciones de financiación específica de negocio sostenible y/o para financiar la transición.

Minería y metalurgia

- › Financiación de proyectos para nuevas minas de carbón térmico o la ampliación de las mismas.
- › A partir de 2030, entidades legales que posean explotaciones de minería de carbón térmico en todo el mundo, a excepción de operaciones de financiación específica de negocio sostenible y/o para financiar la transición.
- › Actividades mineras sin tratamiento específico para evitar vertidos de residuos en ríos o entornos marinos poco profundos (como instalaciones de almacenamiento de residuos de extracción y tratamiento – "tailings storage facilities", o pila seca – "dry stack"). Proyectos con eliminación de residuos en ríos o entornos marinos poco profundos (tailings).

Soft Commodities

- › Extracción de especies autóctonas de maderas tropicales no certificadas por FSC.
- › Los procesadores de aceite de palma que no sean miembros o no estén certificados por RSPO.
- › Desarrollos en turberas en Geografías de Alto Riesgo.

Actividades de especial atención

Para los clientes que operan en sectores sensibles, pero no prohibidos, el Banco realiza un análisis de *Due Diligence* reforzado. Esto incluye actividades como generación nuclear, grandes presas (según ICOLD), minería con presas de relaves y actividades agrícolas en biomas sensibles como el Amazonas.

*Restringe clientes para los que fracking, arenas bituminosas, gas metano de carbón o petróleo y gas ártico sean una parte significativa de reservas o más del 30% de la actividad, incluyendo proyectos de exploración, desarrollo o construcción.

Análisis de escenarios climáticos

NCG 461 3.6.ii.a, IFRS S2: 22.a, IFRS S2: 22.b, DJSI 2.4.10, IFRS S1: 41

Banco Santander, en conjunto con cada unidad, elabora un ejercicio del impacto total del cambio climático sus carteras de crédito y como este repercute en el Riesgo de Crédito a nivel global. Este ejercicio se llevó a cabo durante el primer trimestre de 2025 y se tiene planificado realizar una actualización en el primer trimestre de 2026. De igual forma, Santander Chile elabora bajo metodología corporativa una estimación de este impacto para aterrizar las expectativas locales a nivel de provisiones por riesgo de crédito. Si bien de momento el impacto no es sustancial, en términos de provisiones, se espera que en los siguientes ejercicios de estrés climáticos se vayan incorporando nuevas proyecciones.

El ejercicio de análisis de escenario 2025 identificó como sectores más impactados a manufactura, agricultura y silvicultura, principalmente debido a la calidad crediticia actual de los clientes, mientras que sectores como petróleo y gas y agua y residuos presentan menor riesgo crediticio, en los cuales su impacto en provisiones es relevante para su condición.



A partir de estos primeros análisis, el Banco identificó la necesidad de fortalecer la integración del riesgo climático en su gestión estratégica, avanzando en la mejora de la información disponible sobre riesgos físicos y de transición, el desarrollo de metodologías internas más robustas para estimar impactos financieros futuros y la incorporación progresiva de los resultados de escenarios climáticos en los procesos de planificación y provisiones. Las principales áreas de incertidumbre se relacionan con la evolución de las políticas públicas, la disponibilidad y calidad de la información de los clientes, la sensibilidad macroeconómica frente a escenarios climáticos adversos y la limitada existencia de series históricas que permitan modelar con mayor precisión los efectos del cambio climático en el riesgo crediticio.

Banco Santander Chile evalúa de manera periódica la materialidad climática siguiendo la metodología global del Grupo, que combina análisis sectoriales, mapas de calor y la evaluación de riesgos físicos y de transición en distintos horizontes temporales.

Desde el año 2024, el Banco ha integrado el análisis de escenarios climáticos para evaluar su impacto en las carteras de crédito y garantías, apoyándose en los marcos definidos por su matriz corporativa.

Esta estrategia utiliza los escenarios físicos del IPCC (RCP 2.6, 4.5 y 8.5) y modelos combinados basados en la NGFS, que consideran la vulnerabilidad de las carteras ante riesgos físicos y de transición. A nivel regional, se aplican los escenarios NZE2050 y APS de la Agencia Internacional de Energía (AIE), los cuales están alineados con el Acuerdo de París para limitar el calentamiento global.

Estas herramientas permiten identificar riesgos críticos para el contexto de Chile, tales como sequías, incendios e inundaciones, además de riesgos de transición derivados de cambios en políticas ambientales y variaciones en la demanda. Finalmente, bajo las directrices del Grupo, el Banco gestiona estos riesgos en un horizonte de corto, mediano y largo plazo, a través de una herramienta interna especializada en la recopilación y seguimiento de datos medioambientales.

El análisis se adapta progresivamente al contexto local mediante el uso de información nacional y herramientas internas que permiten una evaluación granular por sector, segmento y geografía. Durante 2025, el Banco amplió este trabajo para identificar brechas de información, priorizar carteras para acción climática y evaluar el alineamiento con los objetivos de descarbonización.



Impacto en la posición financiera y flujos de efectivo

IFRS S2: 15.a, IFRS S2: 15.b IFRS S2: 16.a
IFRS S2: 16.b IFRS S1: 34.a

En la actualidad, los impactos se evalúan principalmente bajo métricas de exposición de cartera (EAD) y sensibilidades en escenarios de estrés, sin que se haya establecido aún un impacto material directo en los estados financieros actuales.

Aplicación de Principios del Ecuador

Para *Project Finance*, cuando el financiamiento va dirigido a un proyecto nuevo o actualizaciones de uno en operación, y que el monto de inversión sea superior a USD 10 millones, el Banco revisa según lo dispuesto en los Principios del Ecuador y es calificado según lo establecido.

- **Categoría A:** proyectos con posibles riesgos y/o impactos ambientales y sociales adversos significativos que son diversos, irreversibles o sin precedentes.
- **Categoría B:** proyectos con potenciales riesgos o impactos ambientales y sociales adversos limitados que son pocos en cantidad, generalmente específicos del sitio, en gran medida reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.
- **Categoría C:** proyectos con riesgos o impactos ambientales y sociales adversos mínimos o no adversos.

En 2025 se financiaron dos proyectos que requerían de evaluación bajo los Principios del Ecuador por categoría PE.

Exposición a riesgos climáticos

Como se aprecia en la tabla, los resultados de la evaluación son representados por medio de mapas de calor que muestran la vulnerabilidad de los riesgos medioambientales. Los mapas presentan la visión actual y se completan con modelos internos aplicados a las carteras de crédito para realizar un análisis prospectivo a mediano y largo plazo, considerando los impactos en base a su probabilidad, magnitud y duración.

Sectores	Riesgo físico	Riesgo transición	Total Chile
Agricultura	Medio	Medio	1.350.291.096.209
Construcción	Moderado	Moderado	1.146.130.558.744
Manufactura	Moderado	Medio	2.098.528.724.870
Minería y metales	Medio	Muy alto	1.632.213.529.279
Hipotecas	Medio	Moderado	18.414.401.564.464
Petróleo y gas	Medio	Muy alto	78.049.653.502
Energía y electricidad	Moderado	Alto	758.475.918.181
Sector inmobiliario	Medio	Moderado	2.370.245.698.127
Transporte	Moderado	Alto	949.546.021.180
Suministro de agua	Moderado	Medio	132.286.742.525
Comercio mayorista y minorista	Moderado	Moderado	4.153.786.032.253
Otros sectores	N/A	N/A	0
TOTAL			33.083.955.539.334

Nota 1: Análisis climático de las carteras al 31 de septiembre de 2025.

Nota 2: 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.



Adaptación al riesgo climático físico en nuestras propias operaciones

A través de revisiones anuales de Escenarios de Riesgo Operacional y de Continuidad del Negocio, el Banco mantiene un riesgo físico residual asociado al clima "Bajo" en sus operaciones, cubriendo el 100% de ellas con planes específicos.

Escenarios de Riesgo Físico Operacional

- Revisión anual de eventos de baja probabilidad y alto impacto en las distintas áreas de negocio.
- Escenario climático analizado: lluvias torrenciales y desbordamientos de ríos en Santiago.
- Se enfoca en diferentes ámbitos del negocio y de las operaciones del Banco.



Análisis de lluvias torrenciales debido al cambio climático

- Objetivo: evaluar el nivel de preparación del Banco y su capacidad de mitigación ante eventos meteorológicos extremos.
- Enfoque en activos físicos cercanos a los ríos Mapocho y Maipo y a quebradas de montaña.
- Evaluación de impacto basada en eventos históricos de referencia e índices calculados.
- El Banco cuenta con un proceso estructurado para identificar y evaluar riesgos climáticos físicos.
- El análisis de escenarios apoya el diseño y la validación de medidas de continuidad y adaptación.

Análisis de Impacto del Riesgo (Risk Impact analysis - RIA)

- Evaluación anual presentada al Comité de Continuidad del Negocio.
- Cubre seis escenarios de continuidad: Proveedores, Personal, Edificios, Aplicaciones, Datos y Equipamiento.
- Banco Santander reporta un riesgo residual asociado al cambio climático "Bajo".
- Existen controles robustos y medidas de mitigación a lo largo de la cadena de valor.

Controles clave incluyen:

- Protocolos de evacuación para eventos de emergencia.
- Capacidades de trabajo remoto para unidades afectadas.
- Planes de continuidad para sucursales.
- Cláusulas contractuales con proveedores que abordan riesgos operacionales.
- Sistemas de respaldo para energía, agua y comunicaciones.
- Plan de Recuperación ante Desastres (Disaster Recover y Plan).



Gestión de riesgo sistémico y capital

SASB FN-CB-550a.1, FN-CB-550a.2, FN-IB-550a.1, FN-IB-550a.2

Aunque Santander Chile no está clasificado por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) en la categoría de importancia sistémica mundial (G-SIB), la entidad aplica estándares equivalentes de gestión de capital y liquidez dada su relevancia en el mercado local.

- **Pruebas de Estrés (Stress Testing):** el Banco integra los resultados de las pruebas de estrés obligatorias (regulador) y voluntarias (internas) en su planificación de capital (ICAAP) y liquidez (ILAAP). Estos ejercicios simulan escenarios macroeconómicos adversos severos para asegurar la solvencia y liquidez en el largo plazo.
- **Ratio de apalancamiento Basilea III:** para el cálculo de este ratio, la empresa utiliza el Capital Tier 1 como numerador y la Medida de Exposición Total (que incluye activos dentro de balance, derivados, operaciones de financiación de valores y partidas fuera de balance) como denominador.



Ratio de apalancamiento de Basilea III

Categorías	2024	2025	Variación 2024/2025 (%)
Tier I (capital básico)	\$ 4.268.408.084.271	\$ 4.601.923.270.781	7,81%
AT1	\$ 693.382.400.305	\$ 629.468.086.872	-9,22%
Tier 1	\$ 4.961.790.484.576	\$ 5.231.391.357.653	5,43%
Tier II	\$ 1.999.525.530.461	\$ 1.815.930.856.786	-9,18%
Capital regulatorio	\$ 6.961.316.015.037	\$ 7.047.322.214.439	1,24%
Activos ponderados por riesgo de mercado	\$ 5.967.200.763.875	\$ 7.143.966.339.688	19,72%
Activos ponderados por riesgo operacional	\$ 4.923.678.729.211	\$ 5.019.912.940.947	1,95%
Activos ponderados por riesgo rédito	\$ 29.921.944.463.506	\$ 29.551.587.864.032	-1,24%
Activos ponderados por riesgo	\$ 40.812.823.956.592	\$ 41.715.467.144.667	2,21%
Ratio capital básico	10,46%	11,03%	5,48%
Ratio Tier 1	12,16%	12,54%	3,15%
Ratio Tier II	4,90%	4,35%	-11,15%
BIS ratio	17,06%	16,89%	-0,96%

Clasificación de riesgo

NCG 461 (2.3.5)

Clasificaciones internacionales

Moody's	Indicador
Depósitos bancarios	A2
Baseline credit assessment (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





Nuestra gente, clientes y comunidades

Principales cifras 2025 equipos Santander Chile

NCG 461/519 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5, 5.2, 5.3
FN-IB-330a.1, FN-IB-330a.2, FN-IB-330a.3 GRI 405-2



8.526

Personas



89,30%

Chilenos



10,70%

Otras nacionalidades



21,73%

Llevan menos de 3 años



36,27%

Llevan más de 12 años



1,64%

Personas con discapacidad



56,42%

Mujeres



43,58%

Hombres



40,59%

Entre 31 y 40 años



30,26%

Entre 41 y 50 años



99,7%

Con contrato indefinido



Nota: El detalle de la dotación se encuentra en el capítulo de indicadores. Página **xx**.

Estrategia de talento y diversidad

NCG 461 3.1.vii

La estrategia de personas y cultura de Banco Santander Chile se orienta al cumplimiento de su propósito corporativo: contribuir al progreso de las personas y de las empresas, a partir de la gestión de equipos diversos y del desarrollo de sus capacidades.

En este marco, la organización ofrece una propuesta de valor enfocada en el desarrollo profesional, la igualdad en el acceso a oportunidades y la conciliación entre la vida laboral y personal.

Durante el periodo, las mujeres representaron:

56,42%

De la dotación total

47,41%

De los cargos gerenciales

40,58%

De los cargos hasta dos niveles del gerente general y Country Head

26,25%

De los cargos STEM

La gestión de los equipos se basa en cuatro focos estratégicos:



Potenciar el talento y alto desempeño



Brindar una experiencia excepcional



Colaborar estratégicamente con el negocio



Impulsar la transformación del modelo de trabajo



Como parte de este enfoque, el Banco identifica y aborda barreras organizacionales, sociales y culturales que puedan limitar la diversidad, mediante políticas, prácticas y mecanismos formales orientados a asegurar la igualdad de oportunidades para todas las personas que integran la organización.

En este contexto, la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión establece que Santander Chile reconoce la existencia de barreras visibles e invisibles, tales como sesgos inconscientes, estereotipos, prácticas excluyentes o limitaciones asociadas a discapacidad, género, edad, origen o creencias. Para ello, la organización revisa de manera periódica sus procesos, sistemas, herramientas y entornos laborales.

La política define que los procesos de gestión de personas —atracción de talento, desarrollo, formación y promoción— deben diseñarse para reducir dichas barreras, asegurando procesos basados en mérito y libres de discriminación directa e indirecta.

Asimismo, la entidad impulsa un enfoque de liderazgo inclusivo, donde las personas que desempeñan este rol asumen la responsabilidad de reconocer diferencias individuales, identificar prácticas que limiten la participación y promover condiciones de desarrollo para sus equipos, contribuyendo a entornos de trabajo seguros. Este enfoque forma parte de la estrategia corporativa y de la forma de operar de la organización, en coherencia con su cultura.

Adicionalmente, la organización cuenta con mecanismos de control, indicadores y canales de denuncia, entre los que se incluyen indicadores de brecha salarial, porcentaje de inclusión de personas con discapacidad y el Canal Abierto para denuncias confidenciales. Este seguimiento permite identificar barreras organizacionales, implementar medidas correctivas y monitorear los avances en materia de inclusión e igualdad de oportunidades.

Cultura corporativa y clima organizacional

GRI 2-23, 2-24, 2-25

La cultura corporativa forma parte de **One Transformation** y se vive de manera transversal en todas las geografías donde el Grupo está presente, actuando como un solo gran equipo y sustentándose en los valores Simple, Personal y Fair.


Durante 2025, la gestión cultural priorizó la consistencia, el alineamiento interno y la cercanía en un contexto de cambios organizacionales y transición en el liderazgo ejecutivo. **Se implementaron instancias de comunicación bidireccional y encuentros directos entre el Country Head, directivos y equipos a lo largo del país, con el fin de compartir lineamientos, recoger inquietudes** y reconocer el aporte de las personas.


Estos espacios permitieron reforzar mensajes clave y habilitar el diálogo directo con los distintos colectivos del Banco, asegurando que las prioridades institucionales llegaran de forma efectiva a todos los niveles de la organización.


Durante 2025, también se llevaron a cabo instancias de reconocimiento que buscaban consolidar la cultura, inspirar a los equipos y promover comportamientos que generaran un impacto positivo en el Banco. En total entregamos:


3.278

Reconocimientos repartidos en cuatro pilares clave:

 **Cultura**

 **Compromiso y permanencia**

 **Desempeño y desarrollo**

 **Aporte a la sociedad**

Liderazgo, transformación y cultura

La gestión de la cultura corporativa se articula a través del rol del liderazgo. En este ámbito, Santander Chile pone énfasis en las jefaturas como principales transmisores de la cultura y como habilitadores del desempeño de los equipos.

Durante 2025, los programas de liderazgo se orientaron al fortalecimiento de capacidades para la gestión del cambio, la colaboración, la autonomía de los equipos y la adopción de nuevas formas de trabajar. Estos procesos fueron acompañados mediante acciones de comunicación interna, espacios de conversación y formación, orientados a facilitar la comprensión de nuevos roles, dinámicas y responsabilidades.

De manera transversal, la cultura incorpora una mirada de ética y cumplimiento, considerando el carácter altamente regulado de la industria financiera. Durante el período, se reforzaron contenidos asociados a conducta, cumplimiento normativo, uso responsable de tecnologías y gestión de riesgos, integrándolos a las prácticas habituales de liderazgo y comunicación interna.



Reconocimiento Merco Talento Chile

En el ranking Merco Talento General 2025, Banco Santander Chile se posicionó dentro del Top 10 de las 200 compañías mejor evaluadas por su capacidad para atraer y retener talento. Asimismo, fue reconocido entre las diez mejores gerencias de Recursos Humanos del país.

Este ranking se elabora a partir de más de 55.000 encuestas y 12 fuentes de información, que incluyen la opinión de expertos en gestión de personas, sindicatos, académicos, estudiantes, alumni y análisis de reputación digital, ofreciendo una evaluación independiente y que considera múltiples perspectivas.

Escucha organizacional y medición de clima organizacional

GRI 2-25, 403-6

Banco Santander Chile concibe la comunicación como un proceso bidireccional, en el que la escucha activa de los equipos resulta clave para diseñar soluciones alineadas con sus necesidades reales. En este marco, la encuesta global de compromiso **Your Voice** constituye el principal mecanismo formal de escucha, al permitir conocer anualmente el nivel de compromiso y bienestar de las personas, identificar brechas y oportunidades, y definir planes de acción a partir de la voz de los equipos en distintas dimensiones.

Los resultados de esta retroalimentación se traducen en la actualización de los programas formativos, las iniciativas de liderazgo y los planes de desarrollo, así como en el ajuste del plan de cultura organizacional, asegurando su coherencia con las expectativas y desafíos vigentes.

La encuesta incorpora una pregunta específica sobre salud y bienestar —“Estoy satisfecho/a con los beneficios y servicios disponibles en Santander para el cuidado de mi salud y bienestar”—, en la que Chile obtuvo en 2025 la mejor evaluación a nivel de Grupo, con un promedio de 9,3 y un NPS de 80. Estos resultados reflejan el compromiso de Banco Santander Chile con el bienestar de sus equipos, materializado en un plan integral de bienestar que se ha fortalecido y evolucionado de manera continua en los últimos años.

Medición de satisfacción asociada a compromiso (eNPS)

Resultados correspondientes al año 2025:

77%

Resultado del estándar de satisfacción

91%

Tasa de respuesta

Dentro de las dimensiones abordadas por la encuesta se encuentran:

- Satisfacción laboral
- Propósito

Estos resultados permiten evaluar la evolución de las iniciativas de bienestar implementadas por el Banco y constituyen un insumo relevante para la toma de decisiones en materia de gestión de personas.

Adicionalmente, el sistema de escucha incluye:



Herramientas de feedback ascendente sobre la gestión de líderes.



Pulsos periódicos sobre la calidad de los servicios de Gestión de Personas.



Encuestas contextuales asociadas a procesos clave del ciclo de vida de las personas que trabajan en el Banco, como su ingreso, formación y desempeño.



Instancias de diálogo directo, tales como encuentros de cercanía y espacios temáticos de conversación.



Canales digitales de consulta y autogestión para las personas del Banco.



Canales formales de denuncia, incluidos aquellos asociados a la normativa vigente y a la cultura de riesgos del Banco.

Estos espacios permiten identificar brechas entre los lineamientos culturales y la experiencia en el entorno de trabajo, así como priorizar acciones de mejora a nivel de equipos, liderazgo y procesos.

Cultura inclusiva

La gestión de la **Diversidad, Equidad e Inclusión** en Banco Santander Chile se sustenta en un **marco de gobernanza formal**, definido a nivel de Grupo y aplicado de manera transversal en la organización. Este marco establece principios, responsabilidades, procedimientos y mecanismos de control orientados a promover la igualdad de oportunidades, prevenir la discriminación y asegurar entornos de trabajo libres de acoso, abuso, intimidación y violencia.

Para el Banco es una prioridad implantar una cultura ética, inclusiva y coherente con los valores de Santander. El objetivo es asegurar una adopción transversal y sostenible que fortalezca la confianza, la integridad y la equidad. Para lograrlo, se han definido tres focos de actuación: la igualdad de género, el apoyo a personas con discapacidad y la gestión de la diversidad generacional.

Igualdad de género

Acompañamiento y gestión de personas con discapacidad

Gestión de la edad

Además, el Banco cuenta con una Política Local de Diversidad, Equidad & Inclusión que aborda la No Discriminación y Anti-acoso, disponible públicamente. Esta política establece la prohibición expresa de cualquier forma de discriminación, acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo. En línea con esta política, Santander Chile promueve la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional y personal, aplicable a todas las personas que integran la organización.

Prevención y gestión del acoso y violencia en el trabajo

NCG 519 5.5, GRI 406-1 GRI 2-25, 2-26, GRI 413-2

Santander mantiene una política de tolerancia cero frente a cualquier forma de discriminación, acoso laboral, acoso sexual o violencia en el trabajo. Toda denuncia asociada a este tipo de conductas es investigada rigurosamente conforme a los protocolos definidos, garantizando el debido proceso y la aplicación de consecuencias para las personas responsables, de acuerdo con la normativa interna vigente.

En cumplimiento de la Ley N° 21.643 ("Ley Karin"), Santander Chile avanzó en la implementación de un Procedimiento Integral de Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo, que considera los siguientes componentes:

- **Canal de denuncias (Canal Abierto):** gestionado por un proveedor externo, que garantiza confidencialidad y permite reportar incumplimientos al Código de Conducta.
- **Protocolo de investigación:** que define plazos, responsables y medidas de resguardo tanto para denunciantes como para denunciados.
- **Medidas disciplinarias:** en caso de denuncias fundadas, la Vicepresidencia de Personas gestiona la aplicación de sanciones tipificadas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, las cuales se determinan en función de la gravedad de la falta.
- **Capacitaciones:** orientadas a la prevención y gestión de conductas de acoso, así como al fomento de un liderazgo diverso e inclusivo.

En virtud de la Ley Karin, no se exige que existan capacitaciones luego de la entrada en vigor, lo que sí se exige es que la información relacionada debe quedar disponible para consultar sobre las definiciones, canales de denuncia, procesos de investigación y medidas de protección. En tanto, lo que respecta a capacitación es difusión y disponibilidad abierta para todos. En este punto, el Banco garantiza poner a disposición dicha información.

En caso de los nuevos líderes que se incorporan a la organización, estos reciben una capacitación en el proceso de *onboarding*, que durante 2025 consideró a 123 personas.

Denuncias por acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo

Categorías	Dirección del Trabajo		Internamente	
	M	H	M	H
Denuncias acoso laboral	1	2	8	2
Denuncias acoso sexual	1	0	2	0
Denuncias por violencia en el trabajo	0	0	0	2

Equidad salarial

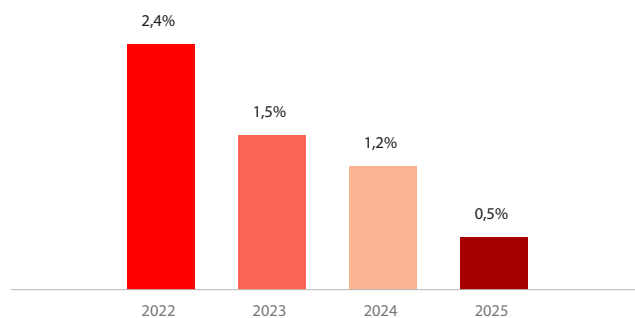
NCG 461 5.4.1

El Banco tiene una **Política de Compensaciones** orientada a promover una cultura equitativa, fortalecer el alineamiento con la estrategia del negocio y los valores corporativos, e incentivar el alto rendimiento. Asimismo, con el objetivo de resguardar la competitividad y mantener estructuras de retribución competitivas y consistentes con el mercado, realiza periódicamente benchmarks que permiten establecer rangos y niveles retributivos adecuados. En este marco, la equidad salarial entre mujeres y hombres constituye un eje relevante y estratégico de Santander.

Para monitorear la equidad interna, se mide anualmente la **Equidad Salarial por Puesto** (o Equal Pay Gap), que compara la media de retribución entre hombres y mujeres que realizan tareas similares. El indicador considera componentes de retribución fija y variable, excluyendo los beneficios otorgados por el Banco.

Al cierre de 2025, el EPG alcanzó un 0,5%. Al incorporar los beneficios en el análisis, la diferencia salarial tiende a cero, lo que demuestra que, al considerar todos los conceptos retributivos, la brecha salarial se elimina entre profesionales en roles comparables.

Equidad salarial por puesto (EPG)



Los datos reflejan la convergencia hacia la paridad salarial total. Al incluir los beneficios corporativos en la comparativa por niveles, la brecha de género se elimina, consolidando a Santander como una organización referente en igualdad de oportunidades.





Brecha salarial media y mediana

Además de la equidad salarial por cargo, Santander mide la brecha salarial de cada estamento definido por la NCG 461, basado en el cálculo de media y mediana.

Tabla brecha salarial media y mediana

NCG 461 5.4.2

Categoría laboral	2024		2025	
	Brecha Media	Brecha Mediana	Brecha Media	Brecha Mediana
Alta Gerencia	52,60%	56,20%	55,80%	53,20%
Gerencia	78,40%	83,40%	84,23%	87,59%
Jefatura	86,60%	91,30%	90,32%	93,64%
Operario	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Fuerza de venta	87,30%	82,40%	86,76%	77,95%
Administrativo	189,10%	207,70%	200,99%	214,44%
Auxiliar	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Otros profesionales	84,80%	83,80%	85,31%	84,55%
Otros técnicos	92,20%	92,20%	97,35%	95,23%

Casos de discriminación y acciones correctivas

GRI 406-1

En 2025, Banco Santander Chile no registró casos de discriminación, ni denuncias internas y/o denuncias canalizadas a través de organismos externos.

Banco Santander cuenta con procedimientos internos vigentes diseñados para gestionar cualquier eventualidad bajo etapas estrictas de análisis, investigación y resolución, garantizando siempre la confidencialidad de las personas involucradas.

Ante la ocurrencia de incidentes, las acciones correctivas a adoptar, definidas según la naturaleza y gravedad de cada situación, contemplan medidas disciplinarias, acciones de gestión interna y el reforzamiento de procedimientos, todo ello en estricto cumplimiento del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad y demás normativas internas aplicables.

Desarrollo de talento y formación

NCG 461 5.8.i, 5.8.ii, 5.8.iii, 5.8.iv GRI 404-2

La formación y el desarrollo de las personas constituyen un eje clave para el crecimiento profesional de los equipos y el cumplimiento de los objetivos del negocio. En este marco, Banco Santander Chile mantiene un enfoque continuo de actualización y fortalecimiento de sus programas formativos, asegurando su alineamiento con la estrategia organizacional y el acceso equitativo a las oportunidades de desarrollo.

La gestión del desarrollo se sustenta en las políticas corporativas de **Desarrollo y Formación**, que establecen los lineamientos para que las personas adquieran y fortalezcan habilidades a lo largo de su trayectoria profesional. Este enfoque combina instancias formativas obligatorias y voluntarias, orientadas tanto al cumplimiento normativo como al fortalecimiento de capacidades técnicas, profesionales y de liderazgo.

En materia de formación obligatoria, el Banco cuenta con **Global Mandatory Trainings**, certificaciones y programas específicos por vicepresidencia, que aseguran el cumplimiento de las exigencias regulatorias y bancarias. Durante 2025, los contenidos transversales abordaron temáticas como liderazgo, cultura ética, ESG y agilidad.

La formación voluntaria se articula principalmente a través del programa **Santander Te Impulsa**, que contempla alianzas con universidades chilenas para el acceso a programas de magister, diplomados y certificaciones en áreas relevantes para el negocio, tales como finanzas, gestión comercial, proyectos e inteligencia artificial. Esta oferta se complementa con becas de pregrado y con iniciativas internas como **Entrénate 360 y Conecta+**, orientadas a promover el desarrollo y la vinculación entre colaboradores.

El Banco utiliza una plataforma global de aprendizaje de alto nivel llamada **Dojo** como canal principal para el despliegue masivo de contenidos formativos transversales, permitiendo llegar a toda la organización. Los cursos e-learning constituyen la base de los procesos formativos y anteceden, cuando corresponde, a instancias presenciales, en línea con los estándares globales del Grupo.

En coherencia con el marco **One Transformation**, se ofrece formación en idiomas, ajustada al nivel de dominio y a las necesidades del cargo, mediante herramientas digitales, clases grupales o personalizadas, y becas para estudios en el extranjero a través del programa **Aprende Sin Fronteras**.

El desarrollo del liderazgo es otra línea prioritaria, con una oferta diferenciada según el nivel de seniority.

A nivel corporativo, el programa **Elévate** impulsa el aprendizaje digital simultáneo en distintas geografías, mientras que, a nivel local, las instancias **Sello** buscan desarrollar a más de 1.000 personas en sus actuales roles de líderes en Santander Chile. Adicionalmente, los programas **Step Up** y **Red Jump** están orientados al desarrollo de talentos y líderes del futuro, y el programa de **mentoring** facilita el aprendizaje intergeneracional mediante el trabajo en duplas que comparten experiencias y acompañan el desarrollo profesional.



Durante 2025, el gasto total en capacitaciones y desarrollo fue de \$1.816 MM.

Enfoque formativo y oferta de aprendizaje

El proceso formativo se inicia con instancias de *onboarding*, en las que participan todas las personas que ingresan al Banco, y se extiende durante toda la trayectoria laboral mediante una amplia oferta de aprendizaje. Las personas tienen acceso a más de 18.000 cursos disponibles a través de la plataforma global de aprendizaje digital **Dojo de Santander**, que cuenta con contenidos diversos para profundizar sus conocimientos en los temas que sean de su interés.

Tal como todos los años, durante 2025, el Banco mantuvo un esquema de **formación obligatoria**, que incluye los **Global Mandatory Trainings** definidos a nivel corporativo, orientados a asegurar el cumplimiento normativo, ético y de seguridad, así como certificaciones y programas específicos por vicepresidencia.

En paralelo, la **formación voluntaria** se orientó al fortalecimiento de capacidades técnicas y al desarrollo de competencias estratégicas para el negocio. En este ámbito, el Banco mantuvo alianzas con universidades chilenas para la obtención de **magísteres, diplomados y certificaciones en temáticas vinculadas al negocio, tales como finanzas, gestión comercial, gestión de proyectos, inteligencia artificial y ESG e innovación**, a través del programa Santander Te Impulsa. Complementariamente, se ofrecieron becas para **estudios de pregrado** y se desarrollaron iniciativas como **Entrénate 360 y Conecta+**, orientadas a generar espacios de aprendizaje en temáticas diversas que fomentan también la vinculación entre las personas.

Programas y modalidades de formación

Nombre de la capacitación o programa de formación	Descripción del programa	Alcance del programa (a quiénes va dirigido)
Global Mandatory Training	Formaciones globales y obligatorias definidas por Santander Corporativo, orientadas a asegurar el cumplimiento normativo, ético y de seguridad. Incluyen contenidos transversales que garantizan estándares mínimos comunes para todos los países del Grupo.	Toda la organización.
Capacitaciones al rol	Entrenamientos diseñados para desarrollar las habilidades técnicas y operativas necesarias para desempeñar un cargo específico. Incluyen certificaciones obligatorias, programas de onboarding, academias por función y formaciones tácticas que permiten la ejecución adecuada del rol desde el primer día.	Trainee Red, Cajeros, Inversiones, DNC por cada VPE.
Santander te impulsa	Programas de desarrollo profesional y académico que fortalecen la empleabilidad interna y proyectan la carrera de los colaboradores. Incluyen diplomados, certificaciones avanzadas y rutas de especialización que profundizan conocimientos estratégicos para el negocio.	Toda la organización (libre postulación, sujeto a ciertos requisitos).
Focos transversales	Iniciativas formativas que fomentan capacidades de amplio impacto organizacional: cultura, liderazgo, digitalización, innovación, transformación, inclusión y experiencias de aprendizaje abiertas a múltiples áreas. Complementan la formación técnica con habilidades clave para el futuro del trabajo.	Líderes + todo el Banco (Focos transversales a la organización de ética, agilidad, ESG).
Idiomas	En línea con potenciar ser One Transformation y un banco global se ofrecen alternativas para mejorar el inglés y otros idiomas corporativos. En esto se enmarca el programa Let's Talk, ofreciendo clases grupales, y Aprende Sin Fronteras, entregando la oportunidad de estudiar en el extranjero. Adicionalmente, a líderes senior y altos directivos, se le ofrecen clases privadas. Lo anterior complementado por la formación online en Dojo disponible a todas las personas.	Organización y beneficiarios de clases especializadas.
Programas de desarrollo	Enfocados en potenciar habilidades de liderazgo y transformación de talentos, a través de actividades formativas (Red Jump & Step Up) y de mentorías. Este año fue la primera edición de Step Up e innovamos en mentorías inversas para continuar potenciando habilidades digitales.	Talentos Red y Servicios Centrales.
Diplomado en sostenibilidad	Este diplomado entrega los conocimientos y habilidades necesarias para comprender, implementar y promover las mejores prácticas en finanzas sostenibles, finanzas verdes, gobernanza y descarbonización en el sector bancario.	Toda la organización (libre postulación, sujeto a ciertos requisitos).

La plataforma Dojo impulsa la formación transversal mediante *e-learning*, siendo la herramienta principal para asegurar el acceso al conocimiento transversal y alineado a los estándares globales del Grupo.

Evaluación del desempeño

GRI 404-3

El desarrollo de las personas se complementa con un sistema de evaluación de desempeño corporativo y global. Durante 2025, en el marco del proceso **My Contribution**, modelo global del Grupo orientado a simplificar, homogeneizar y sistematizar la gestión del desempeño, se realizaron evaluaciones de desempeño anual a todas las personas del Banco. Este proceso considera el cumplimiento de los objetivos definidos, la forma en que estos fueron alcanzados —integrando comportamientos corporativos y principios de liderazgo— y la adecuada gestión de los riesgos asociados a cada rol.

A través de sus pilares de retroalimentación continua, meritocracia y claridad de expectativas, My Contribution permite una gestión integral del talento, promoviendo la equidad, la simplicidad y la toma de decisiones informadas y basadas en datos a nivel de todo el Grupo.

Este proceso considera tanto la evaluación de objetivos (qué), como de comportamientos (cómo) que apalancan la cultura y estilo de liderazgo que busca impulsar como Grupo, y de riesgo al ser un elemento distintivo del negocio.

Principales cifras

8.358

Personas recibieron una evaluación de desempeño y desarrollo profesional

4.728

Mujeres

3.630

Hombres



Programas de apoyo a la transición laboral

GRI 201-3

Durante 2025, el Banco contó con un programa de apoyo a la transición profesional, orientado a acompañar a las personas en procesos de cierre de ciclo por desvinculación o jubilación. Este programa abordó temáticas relacionadas con gestión emocional, empleabilidad, comunicación efectiva y estrategias de búsqueda laboral, entregando herramientas para facilitar la identificación de nuevas oportunidades y la continuidad del desarrollo profesional.



Relaciones laborales

GRI 2-30

Banco Santander Chile mantiene una relación permanente y estructurada con las organizaciones sindicales que representan a sus trabajadores. En la actualidad, el Banco cuenta con **23 sindicatos**, los que agrupan a las personas a nivel nacional, y con **tres federaciones sindicales**.

La **política de relaciones laborales** del Banco establece espacios formales de encuentro y diálogo entre la administración y las organizaciones sindicales, con el objetivo de canalizar inquietudes, planteamientos y consultas, y como forma de promover un relacionamiento basado en la comunicación continua. Estos espacios buscan contribuir al bienestar de las personas, considerando el equilibrio entre las condiciones laborales y los objetivos del negocio.

En este marco, a fines de **2023** se acordó el **cierre anticipado del convenio colectivo**, el cual comenzó a regir durante **2024**. El alcance de este acuerdo es transversal y establece un marco común de condiciones y beneficios para los trabajadores representados.

Tasa de sindicalización

Categorías	2022	2023	2024	2025
Número de trabajadores sindicalizados	6.870	6.674	6.491	6.385
Número de trabajadores con extensión sindical	9.683	8.751	8.489	8.526
Porcentaje de la dotación sindicalizada	70,9%	71,9%	74,0%	75%
Porcentaje de la dotación cubierta por extensión sindical	100%	100%	100%	100%

Durante 2025, la gestión de relaciones laborales continuó enfocada en mantener canales de diálogo activos y en resguardar la continuidad operativa del Banco, fortaleciendo una relación de trabajo colaborativa con estas organizaciones. Este modelo de gestión promueve la negociación colectiva como una herramienta fundamental para alcanzar acuerdos que benefician tanto a los profesionales como a la sostenibilidad del negocio. Santander mantiene una comunicación constante con las organizaciones sindicales, basada en la transparencia y el respeto mutuo, lo que permite abordar de manera proactiva los desafíos del entorno laboral.

El 100% de las personas pertenecientes a los equipos de Santander Chile está cubierto por acuerdos de negociación colectiva.

Bienestar, salud y seguridad laboral

La gestión de bienestar, salud y seguridad en el trabajo se desarrolla como un componente integrado en la operación diaria y de la gestión de personas. Su enfoque se orienta a la prevención de riesgos, la protección de la integridad física y mental, y la promoción de entornos de trabajo seguros y saludables para personas del Banco, trabajadores externos y visitantes, en conformidad con la normativa vigente y los lineamientos corporativos de Grupo Santander.

Este enfoque considera tanto los riesgos propios de la actividad bancaria como aquellos asociados a factores psicosociales, de seguridad y salud laboral y de bienestar integral, incorporando servicios de salud ocupacional, programas preventivos y mecanismos de participación de las personas.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

NCG 461 5.6, GRI 403-1, 403-8

Banco Santander Chile cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) certificado, que opera bajo los lineamientos de la Política Global de Salud y Bienestar y de la Política de Prevención de Riesgos Laborales.



Alcance del sistema

El SGSST cubre al 100% de las personas del Banco en todas sus instalaciones —red de sucursales, edificios corporativos y contact center—, e incorpora a personas de empresas contratistas y de servicios transitorios que prestan funciones en dependencias del Banco.



Modelo de gestión

El sistema se estructura sobre el Programa de Empresa Competitiva (PEC) de la Mutual de Seguridad, un modelo de gestión de riesgos estandarizado, auditable y orientado a la mejora continua.



Objetivo del sistema

El SGSST tiene por objetivo asegurar la identificación, evaluación y control sistemático de los riesgos laborales, dando cumplimiento a la Ley N° 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, así como a sus decretos complementarios.



Identificación de peligros y evaluación de riesgos

GRI 403-2, 403-7

La prevención de riesgos se gestiona a través de la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER), la cual es revisada y actualizada periódicamente por especialistas en prevención de riesgos, considerando los distintos procesos, instalaciones y funciones del Banco.

Ante cualquier riesgo identificado, Santander Chile aplica una jerarquía de control de riesgos, priorizando las medidas de mayor efectividad, en el siguiente orden:

- **Eliminación** del peligro en su origen.
- **Sustitución de procesos**, materiales o condiciones por alternativas de menor riesgo.
- **Controles de ingeniería**, mediante modificaciones estructurales o tecnológicas.
- **Controles administrativos**, tales como procedimientos, señalización, rotación de tareas y formación.
- **Equipos de Protección Personal (EPP)**, cuando subsisten riesgos residuales.
- **Gestión de riesgos críticos** durante 2025.

Riesgos psicosociales: se aplica el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo mediante el cuestionario CEAL-SM / SUSESO. Las acciones preventivas se orientan a la gestión de la carga laboral, el fortalecimiento del liderazgo y la prevención de situaciones de violencia externa (clientes) e interna.

Ergonomía: implementación del protocolo TMERT para la evaluación de trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo, junto con evaluaciones ergonómicas de puestos administrativos y de cajas.

Agentes físicos: control de exposición a ruido en áreas técnicas específicas, conforme al Protocolo PREXOR.

Indicadores de salud y seguridad

NCG 461 5.6

Categorías	2024	2025
Número de trabajadores contratados	8.760	8.526
Número total de horas trabajadas	17.449.920	17.118.720
Número de fatalidades	0	0
Número de accidentes de trabajo con tiempo perdido	21	27
Número de días perdidos por accidentes	634	420
Tasa de siniestralidad	-	4,71%

Nota 1: La tasa de siniestralidad se calculó con la fórmula $(420/8916) \times 100\% = 4,71\%$, en base a lo que señala Mutua de Seguridad, se calcula con la dotación promedio anual.

Nota 2: Las horas trabajadas se calculan en base a la dotación promedio anual y las 40 horas definidas en el convenio colectivo.

Servicios de salud y fomento del bienestar

GRI 403-3, 403-6

Santander Chile aborda la salud desde una perspectiva integral, combinando acciones de salud ocupacional con iniciativas de promoción del bienestar físico y mental. El Banco dispone de infraestructura y personal sanitario propio en sus instalaciones principales, incluyendo salas de primeros auxilios atendidas por equipos multidisciplinarios de profesionales de la salud (médicos, enfermeras y personal paramédico).

Sus funciones incluyen:

- Atención primaria de urgencias laborales y comunes.
- Derivación a centros asistenciales o a la mutualidad correspondiente.
- Desarrollo de campañas preventivas de salud.

Confidencialidad de la información médica

La gestión de los datos de salud se rige por la Ley N.º 20.584, que regula los derechos y deberes de los pacientes. La información médica se resguarda en fichas clínicas cerradas, físicas o digitales encriptadas, con acceso restringido exclusivamente al personal sanitario autorizado.

Está prohibido compartir diagnósticos o antecedentes clínicos con áreas de Personas o jefaturas para la toma de decisiones laborales, resguardando la confidencialidad y evitando cualquier trato discriminatorio por motivos de salud.

Promoción del bienestar

Como parte de su enfoque preventivo, el Banco implementa el programa global **"Be Healthy"**, orientado a promover hábitos saludables, que incluye, entre otras iniciativas:

- Campañas de vacunación (influenza).
- Programas de higiene del sueño y nutrición.
- Acciones de prevención del riesgo cardiovascular.

Estas iniciativas se complementan con actividades orientadas al bienestar emocional y la salud mental, integradas a la oferta de beneficios y servicios de apoyo a las personas.

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

Participación, consulta y formación

GRI 403-4, 403-5

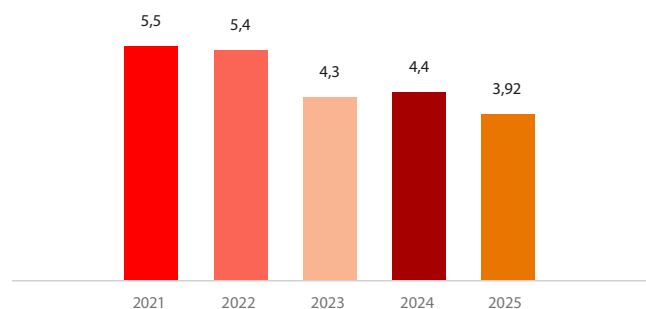
La participación de las personas del Banco en la gestión de la seguridad y salud se canaliza a través de los **Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS)**, integrados por representantes de la empresa y de las personas.

Durante 2025, el plan de formación en seguridad y salud incluyó:

- **Capacitación en emergencias**, que considera cursos de uso y manejo de extintores y evacuación.
- **Formación en primeros auxilios**, incluyendo certificaciones en **Reanimación Cardiopulmonar (RCP)** y uso de **Desfibriladores Externos Automáticos (DEA)** para personal de sucursales.

Banco Santander Chile concibe las condiciones laborales como la base estructural para el desarrollo de sus equipos. Durante el ejercicio 2025, la estrategia se enfocó en la consolidación de las medidas de flexibilidad horaria y en el fortalecimiento de la red de protección social y bienestar integral.

Tasa de ausentismo* laboral de la empresa para empleados y contratistas



Condiciones laborales, flexibilidad y beneficios

NGC 461 5.8, GRI 401-2

Banco Santander Chile concibe las condiciones laborales como la base estructural para el desarrollo de sus equipos. Durante el ejercicio 2025, la estrategia se enfocó en la consolidación de las medidas de flexibilidad horaria y en el fortalecimiento de la red de protección social y bienestar integral.

Adicionalmente, y en línea con los compromisos corporativos en materia de trabajo decente y reducción de desigualdades, Banco Santander Chile mantiene una política de remuneraciones que asegura que ningún trabajador o trabajadora perciba menos que el Ingreso Mínimo Mensual vigente en el país. Al cierre de 2025, la renta base mínima del Banco se ubicó en torno a más del doble del IMM establecido para dicho período, reafirmando el estándar superior de compensaciones y contribuyendo directamente a las metas de sostenibilidad y certificaciones en materia laboral.

A su vez, desde el año 2024, se implementó una jornada laboral de 40 horas semanales para la totalidad de su organización, anticipándose al calendario de gradualidad establecido por la Ley 21.561. Esta medida, reafirma el compromiso del Banco con el bienestar integral de sus personas y con el cumplimiento estricto de los límites legales y convencionales de jornada. La organización mantiene mecanismos formales de registro y control de asistencia, regula las horas extraordinarias conforme a la normativa vigente y resguarda el respeto de los descansos legales.

Beneficios de conciliación de la vida laboral, personal y bienestar

NCG 461 5.8, GRI 401-2

Como parte de su política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, Santander Chile dispone de un conjunto de beneficios que complementan los mínimos legales y se otorgan de manera transversal a la organización.

Entre los principales beneficios se incluyen:

- **Seguro de vida**, con cobertura complementaria asociada a fondos de bienestar.
- **Servicios de asistencia sanitaria**, con atención presencial en edificios centrales y modalidad remota para el resto de los equipos.
- **Cobertura por incapacidad e invalidez**, conforme a los convenios colectivos vigentes.
- **Sala cuna**, mediante aporte monetario mensual y matrícula anual, con extensiones en casos de salud y beneficios adicionales de jardín infantil hasta los 4 años y 6 meses.
- **Permiso pagado de feriado legal anual**: Banco Santander Chile complementa el feriado anual legal con un bono por el uso de al menos 10 días consecutivos y un incentivo adicional en temporada baja (1 de abril al 30 de noviembre), superando los mínimos legales al promover activamente el ejercicio efectivo del descanso.
- **Instalaciones de lactancia materna**, disponibles en servicios centrales y contact center.
- **Modalidades de trabajo flexible**, incluyendo flexibilidad horaria en bloques de 30 minutos y modalidades de trabajo presencial, mixto o remoto según el cargo.
- **Programas de salud mental y gestión del estrés laboral**, que incluyen acciones preventivas, instancias de apoyo y evaluación de riesgos psicosociales.
- **Iniciativas de deportes y salud**, alineadas con la estrategia global *Be Healthy* y con actividades deportivas impulsadas por el Club Santander.

Nuevas contrataciones

GRI 401-1

Durante 2025, el Banco sumó **625 nuevas contrataciones**, donde un **47,2% corresponde a hombres** y un **52,8% a mujeres**.

En cuanto a tramos etarios, un 39,52% corresponde a personas menores de 30 años, un 54,4% a personas entre 30 y 50 años y un 6,08% a mayores de 50 años.

El Banco monitorea estos indicadores como parte de la planificación de dotación y de la gestión de capacidades necesarias para la operación, considerando tanto las necesidades del negocio como la continuidad de los equipos.

Rotación de personal

GRI 401-1

En relación con la movilidad de salida, durante **2025 la tasa de rotación total** alcanzó un **15,99%**, considerando todo tipo de retiros: voluntarios, desvinculaciones y jubilaciones. En el mismo período, la **tasa de rotación voluntaria** fue de **4,37%**.

El seguimiento de estos indicadores permite al Banco analizar la evolución de la dotación y apoyar la toma de decisiones en materia de gestión de personas, planificación de reemplazos y continuidad operativa.



Permisos parentales y corresponsabilidad

NCG 461 5.7, GRI 401-3

Banco Santander Chile cumple íntegramente con las disposiciones legales establecidas en el Código del Trabajo en materia de protección a la maternidad y paternidad, promoviendo el descanso destinado a madres trabajadoras conforme a la normativa vigente.

El **permiso postnatal** maternal considera un período total de **30 semanas**, distribuido en:

→ **6 semanas de prenatal**

→ **12 semanas de postnatal**

→ **12 semanas de postnatal parental**

Durante el postnatal parental, la madre puede optar por jornada completa, media jornada extendida o ceder hasta seis semanas al padre. En materia de corresponsabilidad, el Banco otorga a los padres un **permiso postnatal remunerado de hasta tres semanas**, de las cuales **dos semanas son adicionales al mínimo legal**, conforme al convenio colectivo vigente. Asimismo, se entrega un **permiso familiar o de cuidados remunerado** que permite alcanzar hasta **15 días hábiles** seguidos al nacimiento de un hijo o hija.

Durante **2025, 378 personas** hicieron uso del permiso postnatal (**183 mujeres y 195 hombres**). De ellas, **190** regresaron a sus funciones tras el permiso y **176** continuaban como empleados vigentes al cierre del informe.



Prácticas de seguridad y derechos humanos

GRI 410-1

Las funciones de seguridad en Banco Santander Chile son desempeñadas por personal propio y por empresas externas especializadas, conforme a los requerimientos operativos del Banco.

En 2025, el 100% del personal de seguridad que presta servicios en dependencias del Banco recibió formación formal en políticas y procedimientos de derechos humanos, incluyendo contenidos sobre conducta, trato respetuoso, uso proporcional de la fuerza y actuación frente a situaciones de conflicto.

Los requerimientos de formación en derechos humanos son exigibles también a las empresas externas que proporcionan servicios de seguridad, como parte de las condiciones contractuales y de los lineamientos corporativos aplicables a proveedores.



Certificación Norma Chilena 3262

La obtención, por quinto año consecutivo, de la certificación en la Norma Chilena 3262, que establece un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal (SGIGC), da cuenta de un compromiso con la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Este estándar implica la revisión anual y la mejora continua de las prácticas internas, con el objetivo de identificar y eliminar sesgos y barreras de género en los distintos procesos de gestión de personas.

En este contexto, se cuenta además con el **Sello Iguala Conciliación**, otorgado por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, que constituye un reconocimiento público al compromiso institucional con la conciliación y la equidad de género.

Foco en clientes y soluciones para el progreso

La estrategia de Banco Santander Chile sitúa al cliente en el centro de todas sus decisiones, con el objetivo de construir un modelo de relación basado en la confianza, la simplicidad y la transparencia.

Durante 2025, la gestión se orientó a reinventar la experiencia del usuario mediante la consolidación del modelo de Work/Café, diseñado para una operativa transaccional ágil y privada, y sucursales especializadas en segmentos de inversión y empresas. Esta estrategia híbrida combina la eficiencia operativa y la innovación de las plataformas tecnológicas con la cercanía y asesoría experta de los canales presenciales, permitiendo entregar soluciones que promueven la salud financiera y la inclusión.

Información y transparencia

GRI 203-2

Los productos y servicios de Santander Chile antes de comercializarse deben ser aprobados en un proceso interno gestionado por la gerencia de Compliance & Conduct Risk, cuyo objetivo es asegurar un diseño responsable y alineado con el mejor interés de los clientes. Este proceso forma parte del modelo de gobernanza del Banco y busca prevenir riesgos legales, reputacionales y de conducta, promoviendo prácticas comerciales justas y transparentes. Una vez desarrollado un nuevo producto, se da cumplimiento a las obligaciones regulatorias mediante la notificación a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) respecto de su comercialización.

El área de Fiscalía define las directrices publicitarias con el objetivo de asegurar que la promoción de los productos mantenga un equilibrio adecuado entre sus características, los requisitos legales y los términos y condiciones aplicables. Antes de su difusión, los contenidos son sometidos a un proceso de validación multidisciplinaria que involucra a las áreas de Fiscalía, Riesgos, Cumplimiento, Experiencia de Clientes y, cuando el producto posee atributos ESG, Sostenibilidad. Este modelo de gobernanza promueve principios de transparencia y protección al cliente, tales como el uso de un lenguaje claro y accesible, el trato equitativo, la comercialización alineada con las necesidades de los clientes y la disponibilidad de información a través de todos los canales. Asimismo, en cumplimiento de la Ley de Protección de los Consumidores, se garantiza la visibilidad y accesibilidad de los contratos, junto con la entrega de información que fomente el uso seguro y responsable de los productos.

Gestión de reclamos

SASB FN-CF-270a.4, SASB FN-CF-270a.5

La gestión de la experiencia del cliente se aborda mediante una estrategia proactiva diseñada para identificar, trazar y resolver cualquier impacto negativo en la calidad del servicio. Para asegurar la accesibilidad, el Banco dispone de múltiples vías de ingreso de reclamaciones, incluyendo la red de sucursales, el *contact center* y los canales digitales.

Cada caso recibido se centraliza en el aplicativo de atención de postventa (MIDAS). Este sistema garantiza la trazabilidad mediante la asignación de un número de seguimiento único para cada requerimiento, independientemente de su canal de ingreso, y establece una fecha de compromiso para la entrega de una solución definitiva.

Paralelamente, las áreas de soporte utilizan tecnología de monitoreo en línea para detectar quiebres de servicio o situaciones adversas en tiempo real, lo que permite activar protocolos de decisión ágiles para mitigar el impacto en los clientes de manera temprana.

Durante el periodo, se registraron 5.546 reclamos presentados ante la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y 4.968 a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), asociados a productos del Banco. Del total de estos 10.514 reclamos, un 4,12% se resolvió mediante compensaciones, tanto monetarias como no monetarias, correspondientes a castigos y reversos.

Financiamiento de hipotecas

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

Durante el 2025, se abrieron 12.360 hipotecas (77% de ellas residenciales), valorizadas en 1.296.267 millones de pesos, mientras los créditos con tasa combinada, fija y variable al cierre de diciembre fueron 229.514, con un valor de 16.059.911 millones. Por otra parte, se aplicaron penalizaciones a 3.963 créditos hipotecarios por pago anticipado, por un monto total de 706 millones de pesos.

Frente a cambios en la capacidad de pago de los clientes, el Banco prioriza la búsqueda de soluciones sostenibles:

→ **Modificaciones (Renegociaciones):** en 2025, se ajustaron las condiciones de 2.496 créditos hipotecarios, por un monto de 240.343 millones de pesos, para adecuarlas a la situación financiera de los clientes.



El modelo de admisión de crédito de Santander Chile se fundamenta en principios de objetividad técnica y no discriminación.

Las evaluaciones se realizan mediante sistemas automatizados que analizan variables financieras (ingresos acreditables, carga financiera, historial de pagos) y no utilizan variables como país de procedencia, etnia, género o religión para la toma de decisiones crediticias.

Debido a las restricciones legales vigentes que impiden la recolección de datos sobre el origen de los solicitantes para fines crediticios, Santander no dispone del desglose por grupos minoritarios requerido por el estándar SASB.

Santander Chile no tiene trato discriminatorio en la decisión y otorgamiento de créditos hipotecarios, por lo tanto, no cuenta con una política asociada.

Para garantizar una aprobación de créditos hipotecarios libre de sesgos, el Banco aplica rigurosos controles:

1

Automatización

El uso de motores de decisión basados en modelos predictivos estadísticamente validados elimina la discrecionalidad individual en la aprobación.

2

Fuentes Oficiales

La información utilizada para evaluar la solvencia proviene exclusivamente de fuentes oficiales permitidas por ley y antecedentes financieros acreditables.

3

Capacitación

Los equipos comerciales reciben formación continua en ética y conducta, reforzando el compromiso de trato justo y transparente hacia los clientes, independientemente de su perfil demográfico.

Seguridad y satisfacción de clientes

Santander Chile trabaja en la seguridad de sus productos y la excelencia en el servicio como pilares de su promesa de marca. Para mitigar los riesgos derivados del crimen financiero y el fraude digital, la entidad ha desplegado tecnologías:

CVV Dinámico	Implementación masiva de la tecnología de código de seguridad dinámico en las tarjetas de crédito. Esta innovación, que renueva automáticamente el código de verificación, reduce drásticamente la posibilidad de fraude en transacciones no presenciales (e-commerce), protegiendo los fondos de los clientes.
Inteligencia Artificial en prevención de fraude	Incorporación de modelos avanzados de IA para la detección de patrones transaccionales sospechosos en tiempo real. Esta capacidad predictiva permite anticipar riesgos y bloquear intentos de fraude antes de que afecten al cliente. Esto exige una actualización constante frente a la sofisticación de los ciberataques.
Gestión de terceros	Tras los aprendizajes de años anteriores, se reforzaron los estándares de ciberseguridad exigidos a proveedores y terceros, asegurando la trazabilidad y soberanía de la información a lo largo de toda la cadena de suministro.
Medición y gestión de la satisfacción	El Banco mantiene un sistema de medición de la satisfacción de los clientes robusto y continuo, que permite la detección de oportunidades y su mejora en forma constante. Esto lo realiza a través de un tercero, experto en la materia.
Gestión de reclamos por fraudes	Ante fraudes o sospechas, el Banco dispone desde el presente año de un nuevo número de emergencia, el 1212, con asistencia las 24 horas. Este canal gratuito permite reportar de inmediato situaciones como el robo de dispositivos, clonación de tarjetas, fraudes digitales y phishing. Este contact center especializado inicia un proceso formal que mantiene al cliente informado sobre el estado de su reclamo hasta su resolución y posterior aclaración.

La entidad establece **metas cuantitativas anuales** para la mejora de la satisfacción del cliente, las cuales son aprobadas por la Alta Dirección y forman parte de los objetivos estratégicos del Banco. El seguimiento de estos indicadores se realiza de forma sistemática y los resultados se integran en la evaluación del desempeño de las áreas, vinculando los esquemas de compensación variable de los ejecutivos y el resto de los equipos comerciales.

En 2025 el Banco estableció metas desafiantes en un contexto de alta competencia:



Meta de satisfacción (NPS)

Alcanzar el liderazgo en el ranking de la industria, tanto para Individuos como para Pymes (Top 1).



Resultados obtenidos 2025

Santander Chile alcanzó el Top 2 segmento Personas y logró mantener su posición de liderazgo en el Top 1 en el segmento Pyme.

Estos resultados son comunicados externamente a través de reportes trimestrales, asegurando la transparencia frente a inversionistas y el mercado en general. El monitoreo abarca los segmentos de clientes Personas y Pymes, Empresas, garantizando una cobertura integral de la data de satisfacción.

Inclusión financiera

SASB FN-CB-240a.3, SASB FN-CB-240a.4, GRI 413-1, GRI 203-2

Para Banco Santander Chile, la inclusión financiera no se limita únicamente al acceso a productos bancarios; se entiende como un vehículo de empoderamiento que, acompañado de una sólida educación financiera, permite a las personas y empresas tomar decisiones informadas, mejorar su bienestar y prosperar.

En línea con la meta corporativa establecida para el periodo 2019-2025 de empoderar financieramente a 4,1 millones de personas, durante 2025 la entidad profundizó su estrategia mediante el desarrollo de soluciones digitales masivas, la expansión territorial en comunas con baja presencia bancaria y el despliegue de productos y programas de educación financiera adaptados a cada etapa del ciclo de vida del cliente.

Asimismo, el Banco cuenta con una política de banca responsable y sostenibilidad que define su enfoque de sostenibilidad dentro del contexto de banca responsable. Este documento integra criterios ESG a lo largo de diferentes procesos, entre ellos, el análisis de riesgos ambientales, sociales, de derechos humanos y de cambio climático. A través de esta política, Santander Chile se compromete a adoptar continuamente medidas proactivas para identificar las actividades financieras que puedan causar impactos negativos sociales y ambientales.

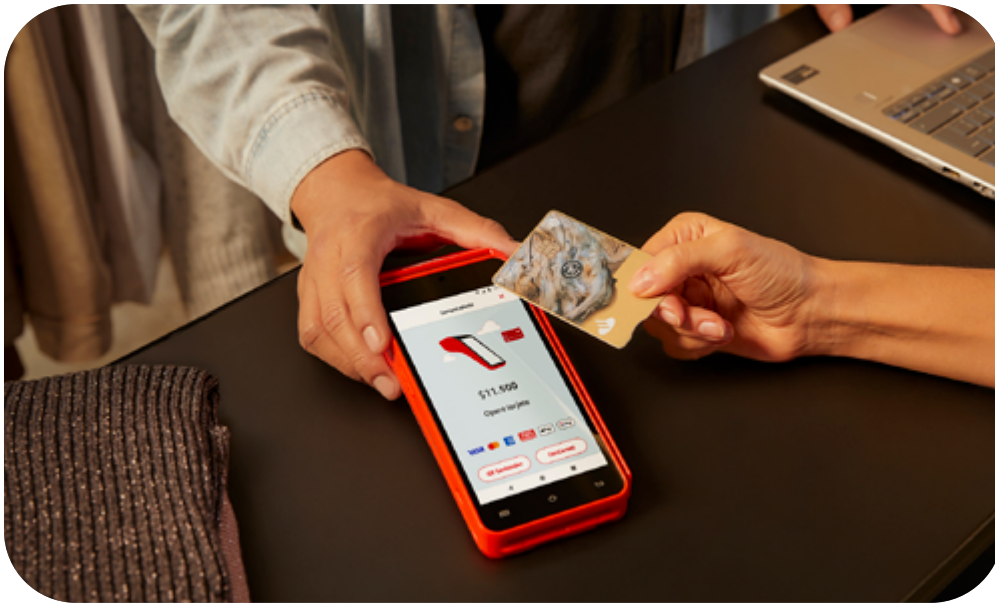
Su alcance aplica a todas las personas que trabajan en el Banco y a las relaciones que la organización establece con los integrantes de la cadena de valor, la comunidad y sus diferentes grupos de interés. La política tiene como titular y organismo máximo de aprobación al Directorio y está bajo la supervisión del Comité de Banca Responsable y Sostenibilidad, mientras que la gerencia de Sostenibilidad y Banca Responsable está a cargo de su interpretación e implementación.

Con respecto a la inclusión, la política contempla los siguientes puntos:

- **Construir relaciones de confianza:** fomentar vínculos a largo plazo con los clientes, incluyendo aquellos en situación de vulnerabilidad, adaptándose a sus circunstancias para ofrecer productos y servicios comprensibles que contribuyan a su desarrollo y a la estabilidad económica de las comunidades.
- **Apoyar a la sociedad:** impulsar la educación superior como motor de crecimiento, la empleabilidad y el emprendimiento. Asimismo, promover la educación financiera para dotar a las comunidades de herramientas para la toma de decisiones, apoyar a personas vulnerables y fomentar la cultura y las necesidades locales, incentivando la participación de los equipos de Santander a través del voluntariado.
- **Diseñar productos inclusivos:** facilitar el acceso de todas las personas a servicios bancarios con el objetivo de eliminar las barreras que impiden la bancarización y asegurar la participación plena en el sistema financiero.

La última versión fue aprobada en septiembre de 2025 y se encuentra publicada para su conocimiento general en la intranet y el sitio web corporativos.

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.



Inclusión a través de productos y servicios adaptados

SASB FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4

El Banco ha diseñado una oferta de valor específica para eliminar las barreras de entrada al sistema financiero, tales como no solicitar la acreditación de renta y no tener costos de mantenimiento, facilitando la bancarización de segmentos desatendidos, fomentando hábitos financieros saludables.

Ecosistema Cuentas Digitales

La estrategia de inclusión se sustenta en una oferta de valor 100% digital y de bajo costo, diseñada para simplificar la operatoria diaria y facilitar el acceso al sistema financiero. Este ecosistema integra soluciones de cuenta corriente y cuenta vista (como los productos Life y Más Lucas), orientadas tanto a personas no bancarizadas como a quienes buscan simplicidad operativa.

Estas cuentas eliminan barreras de entrada al no exigir acreditación de renta mínima ni contemplar líneas de crédito asociadas, lo que mitiga el riesgo de sobreendeudamiento. Asimismo, la propuesta de valor incentiva la salud financiera mediante la generación de intereses mensuales sobre el saldo y promueve la educación financiera temprana a través de soluciones específicas para el segmento joven (12 a 17 años), permitiendo el manejo responsable del dinero en un entorno digital supervisado.

Durante 2025, la entidad otorgó 17.506 préstamos destinados al desarrollo de la comunidad y pequeñas empresas, por un valor total de \$499.216 millones. Dentro de esta cartera, los préstamos vencidos e improductivos alcanzaron los \$47.589 millones, distribuidos en 2.414 operaciones.

La estrategia para potenciar este segmento se enfoca en facilitar el acceso a financiamiento —como los créditos con garantía Fogape— para clientes con ventas anuales de hasta UF 25.000, asegurando políticas de riesgo que fomenten un comportamiento bancario responsable desde la creación de la empresa.

Al cierre de 2025, el Banco mantenía un total de:

Principales cifras

1.132.819

Cuentas corrientes

481.497

Cuentas vistas activas sin costo de mantenimiento

40%

Crecimiento respecto al periodo anterior

28.769

Pymes obtuvieron esta tarjeta durante el año.

Tarjeta semilla

Nace para apoyar la formalización y el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas. Este instrumento de crédito está diseñado para Pymes sin historial crediticio previo, otorgando un cupo inicial acotado (hasta \$300.000) que se expande progresivamente según el comportamiento de pago. Esta herramienta actúa como un puente hacia la formalización, permitiendo a los emprendedores construir un historial financiero que les habilite el acceso futuro a productos más complejos.

1.069

Total de créditos hipotecarios otorgados con subsidio en 2025

Acceso a la vivienda

En 2025 se mantuvo el compromiso con la reducción del déficit habitacional, gestionando créditos complementarios a subsidios estatales para el 90% de la población con menor acceso a recursos (viviendas de hasta UF 2.800).

Para incentivar la cultura del ahorro, el Banco ofrece además una cuenta de ahorro, que permite acumular dinero de forma periódica, generando intereses mensuales sobre el saldo mantenido. Su diseño fomenta la disciplina financiera al limitar los giros a un máximo de uno al mes sin perder beneficios. Esta cuenta tenía 331.490 clientes al cierre de 2025, 9,858% más que el año anterior.

En esta misma línea, se incluye la Cuenta de Ahorro para Niños Santander, producto bancario diseñado especialmente para que los menores de edad puedan comenzar a ahorrar dinero con el respaldo y supervisión de sus padres o tutores.

Número de clientes según tipo de cuenta

Categorías	2021	2022	2023	2024	2025
Apertura de cuentas Life	378.063	212.257	138.427	110.014	150.928
Apertura de cuentas Más Lucas	-	-	-	216.624	120.722
Apertura de cuentas de Ahorro	-	-	143.212	78.161	177.880
Apertura de cuentas de Ahorro para niños	-	-	-	-	15.791
Saldo en productos de débito (\$ millones)	886.445	888.804	764.173	722.500	823.927

Santander en tu comuna

Santander en tu comuna es una iniciativa orientada a descentralizar la oferta bancaria y reducir brechas territoriales, acercando soluciones financieras a comunidades con menor acceso. Actualmente presente en cuatro comunas —Renca, La Pintana, Purén y Alto Hospicio— el modelo ha conectado a personas con servicios financieros esenciales, mediante un enfoque que combina presencia física, equipos contratados localmente y soluciones adaptadas. Constituye un modelo de banca inclusiva alineado con el compromiso del Banco de promover el desarrollo sostenible y la inclusión financiera.

FOGAES y Subsidio a la Tasa

En un hito relevante para el ejercicio 2025, Santander Chile se adjudicó la mayor cantidad de fondos correspondientes al Programa de Subsidio a la Tasa de Interés Hipotecaria y al Programa de Garantía Apoyo a la Vivienda Nueva (FOGAES). Esta asignación preferente responde a que la entidad presentó la oferta de tasa más competitiva del mercado en el proceso de licitación.

Esta acción, que se enmarca en la implementación de la Ley N° 21.748, tiene por objeto facilitar el acceso a viviendas nuevas de hasta 4.000 UF. La propuesta de valor del Banco permite una disminución superior al 15% en el dividendo mensual final para las familias beneficiarias, descuento que se aplica de manera automática al cursar el crédito.

Con esta medida, la entidad busca cumplir un doble propósito: aliviar la carga financiera de los deudores hipotecarios en un entorno de tasas que dificultan el acceso a estos créditos y contribuir directamente a dinamizar la actividad del sector inmobiliario mediante la entrega de condiciones de financiamiento más favorables.

El aporte de Getnet a la inclusión

La expansión de Getnet ha permitido democratizar el acceso a medios de pago digitales en sectores históricamente desatendidos, desde micro emprendedores en zonas rurales hasta grandes corporaciones en centros urbanos.

Al cierre de 2025, la red triplicó su base de comercios activos respecto a 2021, alcanzando más de 300.000 puntos de venta, lo que evidencia la robustez y escalabilidad de la solución.

La diferenciación de Getnet se sustenta en la implementación e innovación de tecnología y la búsqueda de una experiencia de usuario de excelencia.

El servicio de abono de ventas el mismo día, que contrasta con el promedio de mercado de 48 horas hábiles, ha otorgado liquidez inmediata y mejorado el flujo de caja de los comercios, un aspecto crítico para la gestión y crecimiento de las pymes.

Además, la plataforma evolucionó para convertirse en un generador de tráfico y ventas adicionales para los locatarios. Se implementaron servicios de valor agregado en los terminales POS, como el pago de cuentas de servicios básicos (luz, agua, gas) y recargas de telefonía y transporte, permitiendo a los comerciantes obtener ingresos adicionales por comisiones y ahorrándole a los usuarios tiempo y recursos en traslados extras.

Santander StartUp

Tras tres años de operación, Santander Work/Café StartUp se consolida como un modelo holístico diseñado para impulsar el ecosistema emprendedor a través de tres pilares: estructuración financiera, colaboración e inversión.

Mediante una oferta bancaria diferenciada y el acompañamiento de equipos especializados, el Banco facilita el testeo de soluciones innovadoras a través de pilotos que generan valor tanto para la institución como para sus clientes. Tras un 2025 exitoso en iniciativas conjuntas, Santander proyecta un 2026 enfocado en fortalecer estos vínculos, utilizando su escala global como puente para que las StartUps accedan a nuevos mercados y alcancen alianzas estratégicas de largo plazo.

Educación financiera: capacidades para el futuro

SASB FN-CB-240a.4

El Banco complementa el acceso a productos con iniciativas educativas, ejecutadas tanto de forma presencial como digital, con el objetivo de fortalecer la salud financiera y la ciberseguridad de la comunidad.

Durante 2025, las iniciativas de educación financiera alcanzaron a un total de **199.042 participantes**.

Líneas de acción, iniciativas de educación financiera y beneficiarios 2025

Misión Ahorro

En alianza con la organización Kyklos, se desarrolla la iniciativa Misión Ahorro, que invita a escolares de todo el país a explorar conceptos de ahorro y finanzas personales a partir de ejemplos de la vida cotidiana y de las conductas de otros seres vivos en la naturaleza. En su tercera versión, el programa se implementó en 81 establecimientos educacionales de las regiones Metropolitana, Antofagasta, Valparaíso y Biobío, beneficiando a más de 35.000 estudiantes de enseñanza básica y media.

La ejecución fue posible gracias a la participación de 98 voluntarios de la organización. Asimismo, los resultados de la encuesta de evaluación aplicada en 2025 a alumnos de enseñanza media de 40 establecimientos evidenciaron un impacto positivo en la incorporación de hábitos financieros saludables, destacando un aumento en la familiaridad con el concepto de conciencia de ahorro y una actitud más reflexiva frente al gasto inmediato.

Adicionalmente, la iniciativa obtuvo el Primer Lugar en la categoría Personas de los Reconocimientos CONECTA 2025 de Red Pacto Global Chile – ONU, que distingue proyectos con contribución concreta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Sano de Lucas

Plataforma digital dirigida a la comunidad, cuyo objetivo es promover herramientas de educación financiera y reducir asimetrías de información. Dispone de contenidos escritos y recursos prácticos que apoyan la planificación y administración de las finanzas personales, el ahorro, los seguros y las inversiones, cuyo objetivo es promover herramientas de educación financiera y reducir asimetrías de información. Dispone de contenidos escritos y recursos prácticos que apoyan la planificación y administración de las finanzas personales, el ahorro, los seguros y las inversiones.

Curso de Educación Financiera Institutos de Educación Superior (IES)

Curso impartido en instituciones de educación superior, enfocado en profundizar conocimientos clave de educación financiera y fortalecer competencias asociadas a la empleabilidad.

Charlas de educación financiera

Se realizan charlas dirigidas a organizaciones como ONG, colegios, escuelas y municipalidades, abordando temáticas como ahorro, inversión y conceptos básicos de gestión financiera. Estas instancias están orientadas principalmente a grupos vulnerables, incluyendo microempresarios, jefas de hogar, jóvenes y personas mayores.

Dentro de estas actividades se incluye el programa "Nunca es Tarde", organizado por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), en el que voluntarios participan como relatores para entregar conocimientos de educación financiera a adultos mayores. En el marco de la apertura del programa Santander en tu comuna en Renca, se realizaron además charlas especialmente dirigidas a personas mayores de dicha comuna.

Adicionalmente, en conjunto con la Cámara Chilena de la Construcción, se desarrollaron charlas sobre ahorro, inversión y prevención de fraudes financieros a trabajadores de las empresas socias de la Cámara y también a las trabajadoras sociales de la Cámara.

Cursos de educación financiera

Se imparten cursos dirigidos a colaboradores de empresas, con el objetivo de entregar conocimientos y habilidades esenciales para la gestión de las finanzas personales y su aplicación en el ámbito laboral.

Durante 2025, en conjunto con Fundación Emplea, se realizaron capacitaciones presenciales dirigidas a adultos mayores de la comuna de Renca en educación financiera y digitalización; a docentes en educación financiera; y a emprendedores Getnet, mediante cursos de gestión de negocios.

En paralelo, se realizaron cursos junto a UMINA para más de 2.000 trabajadores de empresas.

Fondos Concursables categoría bienestar financiero

Gestión e implementación de proyectos de educación financiera mediante la asignación de fondos concursables a nueve organizaciones ganadoras, en colaboración con la Fundación Simón de Cirene. La iniciativa tuvo como foco el empoderamiento de grupos vulnerables, tales como jefas de hogar, emprendedores y comunidades educativas de nivel básico y medio.

Las organizaciones beneficiadas fueron: Centro de Padres y Apoderados Escuela N.º3 Ruka Ngen, Aldeas Infantiles SOS Chile, Corporación Cambiando Destinos, Fundación para la Inclusión Tecnológica Kodea, Fundación Educación Empresa (Junior Achievement Chile), Fundación Trascender, Fundación Por Todas para el Impulso Social, Fundación Banigualdad y Déficit Cero.

En esta segunda versión de los Fondos Concursables, se recibieron 744 postulaciones, de las cuales 57 correspondieron a iniciativas de bienestar financiero, logrando impactar a más de 9.000 beneficiarios.

Open Day Work/Café

Jornadas abiertas a la comunidad, dirigidas a clientes y no clientes, realizadas en espacios Work/Café con el objetivo de entregar conocimientos financieros de forma accesible y cercana, especialmente a microempresarios. En 2025 se realizaron charlas, talleres y asesorías personalizadas sobre inversión, lideradas por especialistas, con tres jornadas en regiones y una en Santiago.



Elige Educar - Proyecto de curso

En alianza con Elige Educar, se desarrolló la iniciativa "Proyecto de Curso", una experiencia de aprendizaje basada en proyectos de educación financiera que se implementa durante la hora pedagógica de Consejo de Curso.

A través de esta metodología, los estudiantes aplican conceptos de ahorro, inversión y riesgo financiero para planificar y financiar una iniciativa de curso, elaborando presupuestos, definiendo planes de ahorro y diseñando actividades de inversión. Durante 2025, se evidenciaron mejoras en los conocimientos financieros de los estudiantes participantes.

Estudio de Educación Financiera: El valor de aprender: perspectivas globales sobre educación financiera

Durante 2025, Grupo Santander realizó el estudio "El valor de aprender: perspectivas globales sobre educación financiera", el cual recoge percepciones y tendencias a nivel internacional. En el caso de Chile, los resultados muestran que la educación financiera ocupa el segundo lugar entre las materias consideradas de mayor relevancia, reforzando la importancia de impulsar iniciativas formativas en este ámbito.

Campañas online

Difusión de contenidos educativos a través de comunicaciones digitales dirigidas a clientes, orientadas a fortalecer la educación financiera. Durante 2025, estas campañas abordaron principalmente temáticas de ciberseguridad y prevención de fraudes bancarios.

Compromisos comunitarios

GRI 413-1, GRI 413-2

Santander ha consolidado una estrategia de vinculación con el medio que integra la inclusión financiera, el desarrollo de capacidades y una gestión rigurosa de los impactos socioambientales. Esta gestión se articula a través de programas diseñados para responder a las necesidades específicas de las comunidades locales, así como mediante marcos para la financiación de proyectos.

Al cierre de 2025, 100% de las operaciones del Banco contaron con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y/o programas de desarrollo.

60.017

Personas, empresas y universidades ayudadas

Programas de desarrollo comunitario

La entidad ha desplegado iniciativas orientadas a reducir las brechas de acceso y digitales, generando valor compartido en las zonas donde opera.

Inversión social y compromiso con la educación

Bajo la convicción de que la formación y la inclusión constituyen palancas esenciales para el desarrollo, el Banco ha consolidado su rol como la empresa privada que mayor impulso ha brindado a la educación superior en Chile durante los últimos diez años. A la fecha, estas iniciativas han impactado positivamente a cerca de 250.000 personas y empresas, reafirmando el propósito de contribuir al progreso de estos públicos.

Educación, empleabilidad y emprendimiento

El Banco mantiene un compromiso histórico con el apoyo a la educación, la empleabilidad y el emprendimiento desde hace 30 años, extendiéndose en Chile por más de 25 años.

Santander firmó acuerdos con instituciones de educación superior de prestigio internacional para la mejora del ecosistema universitario. Se proporcionaron becas y ayudas económicas que apoyen el acceso a estudios superiores, se fomentó la formación a lo largo de la vida mediante la adquisición y actualización de competencias que otorguen mejores oportunidades profesionales y, además, el Banco facilitó acceso a beneficios a pymes, startups, scaleups y proyectos emprendedores ayudándoles a crecer y consolidar sus negocios.

Santander desarrolla programas de apoyo en las comunidades donde estamos presentes para responder a sus principales necesidades y desafíos.

Educación

El Banco ofrece programas de becas y ayudas económicas a estudiantes e investigadores para que puedan acceder a estudios superiores y completarlos. Y ayudamos a las universidades a afrontar sus principales desafíos y a reforzar su transformación digital.

- **Programa de Becas Santander de Movilidad Internacional:** con más de dos décadas de vigencia, este beneficio permite a alumnos de pregrado cursar un semestre académico en distintas instituciones extranjeras.
- **Beca Santander de apoyo socioeducativo:** dirigida a estudiantes de diversos perfiles prioritarios, que no cuentan con asignación de apoyos de mantención ministerial, han expirado sus beneficios o pertenecen a grupos diversos, que requieren soportes complementarios, a fin de abordar los gastos del segundo semestre 2025.
- **Beca de residencia:** beneficio destinado a financiar el costo de residencia en Santiago de estudiantes de pregrado, procedentes de regiones distintas a la Región Metropolitana y que acrediten tener una alta necesidad de apoyo socioeconómico y no cuenten con opciones para su alojamiento.
- **MetaRed:** iniciativa colaborativa entre responsables de instituciones de educación superior iberoamericanas, gobernada por las propias universidades. Se trabaja en tres de los principales retos para las universidades: transformación digital (MetaRed TIC), emprendimiento universitario (MetaRed X) y sostenibilidad (MetaRed ESG).

431

Personas ayudadas



Empleabilidad

El Banco apoya la adquisición de competencias profesionales a lo largo de la vida, lo que permite responder a desafíos actuales y atender a las demandas de las empresas y la sociedad.

- **Santander Open Academy:** plataforma global online gratuita, de aprendizaje y desarrollo profesional. Se trata de una oferta formativa diversa a través de cursos, becas y contenidos. Los cursos pueden ser con plazas limitadas o de acceso directo, con temáticas relacionadas con idiomas, data, ciberseguridad, inteligencia artificial o soft skills, entre otras.

www.santanderopenacademy.com

- **Impulsa tu carrera:** curso que incluye formación en línea, simulaciones, coaching y contenidos actualizados, guiados por expertos en reclutamiento, relatores de alto nivel y coaches especializados en empleabilidad y tendencias del mercado laboral.

1.700

Empresas ayudadas

- **Universia:** impulsada por Grupo Santander, se consolida como la red de colaboración universitaria más extensa de Iberoamérica, agrupando a más de 800 instituciones. En el ámbito local, asocia a 55 casas de estudio públicas y privadas. Su propósito es servir como punto de encuentro para el sector, generando espacios de trabajo colaborativo.

Emprendimiento

El Banco refuerza su compromiso con el emprendimiento, que permite a las empresas digitalizarse, crecer y transformarse.

- **Santander X:** iniciativa global que apoya a emprendedores y empresas a crecer y transformar sus negocios. Ofrece una amplia propuesta de valor que incluye programas formativos, retos y premios, y una oferta financiera personalizada.

www.santanderx.com

152

Empresas ayudadas

Fondos Concursables ONG

En 2025 se desarrolló la segunda versión de los Fondos Concursables, orientados a apoyar organizaciones sociales y comunitarias que contribuyen al bienestar social y financiero de personas y comunidades desatendidas a lo largo del país. Las organizaciones seleccionadas recibieron financiamiento, acompañamiento de la Corporación Simón de Cirene, un tutor Santander y formación en monitoreo y evaluación de proyectos sociales, con un 100% de participación de las 19 organizaciones beneficiadas. Los proyectos permitieron fortalecer liderazgos en comunidades educativas vulnerables, mejorar la gestión operativa en iniciativas ambientales, desarrollar competencias en gestión emocional, seguridad digital con enfoque de género, restaurar flora nativa, activar comunidades locales, capacitar a más de 6.000 emprendedores —con foco en bienestar financiero femenino—, mejorar prácticas de planificación financiera, acceso a microcréditos y educación financiera temprana.

- **Línea Bienestar Social 2025:** 7.859 beneficiarios directos.
- **Línea Bienestar Financiero 2025:** 9.596 beneficiarios directos.
- **Línea Bienestar Social 2024 ejecutados en 2025:** 2.155 beneficiarios directos.
- **Línea Bienestar Financiero 2024 ejecutados en 2025:** 2.739 beneficiarios directos.

22.349

Total beneficiarios 2025

Fundación Belén Educa

En el marco de los 25 años de alianza, se impulsaron tres líneas de acción: (1) Recuperación de aprendizajes en lenguaje y matemática, (2) Programa Primero Lee y (3) Becas de Excelencia para educación superior. Estas iniciativas buscan reducir brechas de aprendizaje, fortalecer habilidades fundamentales y acompañar a estudiantes en su transición a la educación superior. Los resultados incluyen altos niveles de participación y asistencia, mejoras significativas en calidad lectora, desempeño en matemáticas y resultados SIMCE por sobre el promedio nacional, además de una tasa de permanencia del 100% en educación superior de los becados.

12

colegios Belén Educa

14.454

Beneficiarios totales estudiantes de prekínder a cuarto medio

Fundación Familia Larraín Echeñique–Libro 2025

Publicación del libro “Chile, redes y movimientos”, que releva el patrimonio cultural de Chile y América a partir de la movilidad y las redes históricas y contemporáneas. El proyecto considera formato impreso y digital, con libre acceso a través del sitio web del Museo Chileno de Arte Precolombino, además de actividades de difusión nacional e internacional.

2.000

ejemplares impresos

200

libros donados a bibliotecas

Fundación Soymás

Alianza orientada al fortalecimiento del ahorro y la educación financiera de estudiantes mediante una billetera virtual que premia la asistencia, la disciplina y la realización de trabajos remunerados. El programa promueve el ahorro, la generación de intereses y el manejo responsable del dinero, fortaleciendo la autonomía financiera y el empoderamiento de las participantes.

74

Beneficiadas por metas de asistencia

81

Beneficiadas por metas de disciplina

\$292.465

Saldo promedio billetera virtual



Fondos Concursables Pyme

Iniciativa orientada a fortalecer el crecimiento sostenible de micro y pequeñas empresas mediante financiamiento y mentorías especializadas en gestión financiera y desarrollo de negocios. La ejecución y resultados serán reportados en el periodo siguiente.

Día del Patrimonio

Apertura al público de tres espacios con alto valor patrimonial con el objetivo de relevar la historia, arquitectura y vínculo territorial de la institución. Las sedes abiertas fueron: Work/Café Agustinas 920 (Monumento Histórico), sucursal Prat 855 en Valparaíso (zona UNESCO) y Puente Santander (zona típica).

Voluntariado corporativo

Participación de colaboradores en programas sociales y comunitarios, incluyendo tutorías educativas con Belén Educa, educación financiera escolar (Misión Ahorro), asesoría legal Pro-Bono, charlas de educación financiera para personas mayores y apoyo como tutores en Fondos Concursables. Estas acciones buscan aportar al desarrollo social, educativo y financiero del país.

4.961

Visitantes

298

Voluntarios

1.745

Horas de voluntariado

Participación de grupos de interés

Banco Santander promueve el diálogo activo para alinear su estrategia con las expectativas de la sociedad.

- **Infraestructura:** en el desarrollo de Campus Santander, se trabaja activamente con la comunidad local para integrar el edificio al entorno, incluyendo espacios abiertos al público como áreas verdes y un anfiteatro.
- **Alianzas locales:** se aprovechan sinergias con municipalidades y el uso de centros comunitarios para impartir charlas de educación financiera. Esta iniciativa busca fortalecer el vínculo con la comunidad y generar un impacto positivo en el desarrollo económico local.
- **Socios comerciales:** se mantienen mesas de trabajo fluidas con socios estratégicos para ajustar la oferta de valor.

Inversión social por categoría (\$)	2024	2025
Educación	5.318.276.919	6.557.912.090
Cultura	141.855.385	213.797.404
Educación financiera	371.251.734	1.231.646.532
Empleabilidad	18.840.000	148.106.891
Bienestar Social	428.235.464	288.410.233
Emprendimiento	358.928.629	345.787.916
Otros	3.000.000	0
Total	6.640.388.130	8.785.661.066

Inversión social por forma de contribución (\$)

	2021	2022	2023	2024	2025
Donaciones benéficas	136.809.341	351.000.000	15.000.000	15.456.514	23.186.310
Inversión en la comunidad	3.356.975.722	4.275.170.772	6.228.251.807	6.623.741.616	8.735.668.032
Iniciativas comerciales	648.004.001	279.405.885	313.467.533	1.190.000	16.806.724
Total	4.141.789.064	4.905.576.657	6.556.719.340	6.640.388.130	8.775.661.066

Inversión social por tipo de contribución (\$)

	2021	2022	2023	2024	2025
Contribuciones en efectivo	3.493.785.063	4.626.170.772	6.556.719.340	6.640.338.130	8.775.661.066
Voluntariado corporativo	67.046.060	33.908.905	29.195.873	94.024.680	33.969.915
Donaciones en especies	2.908.730	0	0	0	0
Gastos generales de administración	115.831.909	128.625.153	129.230.916	139.289.763	116.921.220
Total	3.679.571.762	4.788.704.830	6.715.146.129	6.873.702.573	8.926.552.201

Préstamos para desarrollo social

	2021		2022		2023		2024		2025	
	Nº	\$MM	Nº	\$MM	Nº	\$MM	Nº	\$MM	Nº	\$MM
Préstamos calificados para desarrollo social	41.51	1.040.038	28.03	527.143	18.36	482.742	10.04	541.049	17.5	499.216
Préstamos vencidos e improductivos calificados	555	7.858	2.038	45.149	4.937	56.052	16.54	83.297	2.414	47.589

Mecanismos de escucha

Para garantizar la atención oportuna de las inquietudes de los distintos grupos de interés, el Banco dispone de un ecosistema de canales formales:

- **Comunidad y ONG:** se mantienen y fortalecen los canales de escucha específicos para actores sociales, que incluyen el envío de correos electrónicos periódicos con noticias de sostenibilidad, reuniones y la gestión de redes sociales institucionales, asegurando vías de comunicación directa con Santander.



Cadena de suministro responsable

NCG 461 7.1, 7.2

El Banco gestiona sus adquisiciones a través de un modelo global que asegura la homologación técnica, financiera y sostenible de sus contrapartes, mitigando riesgos operacionales y reputacionales.

Gestión de proveedores

GRI 204-1

La estrategia de compras genera valor compartido mediante el establecimiento de relaciones comerciales transparentes y objetivas. Asimismo, prioriza la contratación de bienes y servicios en el mercado nacional para apoyar el desarrollo económico de las zonas donde opera.

Las ubicaciones de sus operaciones son todas aquellas instalaciones y sucursales dentro del territorio nacional. En esta línea, se consideran 'proveedores locales' a aquellos con residencia fiscal en Chile

Durante 2025, el Banco pagó:

23.420

Facturas destinadas de su presupuesto total de adquisiciones a proveedores locales

641.782

Monto total de compras en millones de pesos (CLP)

494.248

Gasto en proveedores locales en millones de pesos (CLP)



Adicionalmente, la entidad considera a los proveedores de formación (universidades y OTEC) como socios estratégicos para el desarrollo de capital humano.

Evaluación de riesgos en la cadena de suministro

GRI 308-1, GRI 414-1, NCG 461 7.2

Banco Santander cuenta con políticas y procedimientos formales para evaluar a sus proveedores, los cuales forman parte integral del **Modelo de Externalización y Gestión de Terceros**. La **Política de Homologación de Terceros** contempla un conjunto de actividades de análisis y revisión obligatorias para asegurar que las contrapartes cumplan con los requerimientos exigidos por el Grupo.

Clasificación del riesgo y Engagement Request

El proceso de evaluación nace desde el negocio: el área usuaria es la responsable de iniciar la gestión mediante el ingreso de un Engagement Request. A través de esta solicitud, y según las respuestas ingresadas por el gestor del servicio, se determina el nivel de riesgo de la externalización, clasificando al proveedor en uno de los siguientes niveles: **Crítico, Alto, Medio o Bajo**. Esta segmentación permite aplicar controles proporcionales a la criticidad del servicio.

Procedimiento de homologación

El proceso evalúa tanto a la empresa como al servicio específico, abarcando aspectos técnicos y de sostenibilidad:

Homologación empresa	→ Estado de Solvencia / Financiero
	→ Situación reputacional
	→ Prevención para el blanqueo de capitales y financiamiento al terrorismo
	→ Banca responsable (ESG)
	→ Conducta de clientes
Homologación servicio	→ Situación legal
	→ Continuidad de negocio (BCP o PCN)
	→ Ciberseguridad (Ciber)
	→ Seguridad física (SEC)
	→ Instalaciones (FAC)
	→ Protección de datos (DP)

Metodología de evaluación ESG

NCG 461 7.2, GRI 308-1

Banco Santander Chile aplica filtros ambientales y sociales en la selección de sus socios comerciales. La **Política de Homologación de Terceros** establece la aplicación obligatoria de cuestionarios ESG (Ambiental, Social y de Gobierno) para proveedores críticos o de montos relevantes. Este instrumento evalúa estándares de reguladores locales y criterios internos del Grupo Santander. Todo esto de acuerdo con metodologías, políticas, modelo y marco de externalización de servicios.

La estructura de estos cuestionarios se define de la siguiente manera:

Cuestionario completo: consta de 20 preguntas divididas en tres pilares	Ambiental: 6 preguntas.
	Social: 7 preguntas evaluativas más 1 informativa.
	Gobierno: 6 preguntas.
Cuestionario reducido: consta de 4 preguntas divididas en tres pilares	Ambiental: 2 preguntas.
	Social: 1 pregunta.
	Gobierno: 1 pregunta.

Durante 2025, se incorporaron 181 nuevos proveedores a la cadena de suministro, de los cuales el 100% fue evaluado bajo estos criterios. El alcance de la evaluación fue de:

97,79%
Número de proveedores objeto de análisis (Nacionales)

2,21%
Número de proveedores objeto de análisis (Extranjeros)

9
Número de proveedores efectivamente evaluados bajo criterios de sostenibilidad

16%
Porcentaje del monto total de compras que representan estos proveedores

Derechos humanos en la cadena de suministro

GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1

En el marco del análisis de materialidad y debida diligencia en derechos humanos, la entidad no identificó incidentes en las operaciones ni proveedores con riesgo significativo de vulneración en derechos humanos. Esta conclusión se sustenta en que el Banco opera en territorio bajo la legislación laboral chilena que prohíbe explícitamente prácticas contrarias a los derechos humanos. Asimismo, su cadena de suministro está compuesta mayoritariamente por servicios profesionales, tecnología e infraestructura, sectores con menor exposición a riesgos de explotación humana. No obstante, la entidad aplica medidas estrictas de gestión y control para asegurar el cumplimiento ético de sus contrapartes.

En los contratos con proveedores existen cláusulas específicas sobre derechos fundamentales, alineadas con los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la legislación laboral vigente.

Estas exigencias garantizan un entorno de respeto irrestricto hacia la libertad sindical, asegurando que los trabajadores de empresas externas puedan ejercer libremente su derecho a la afiliación y negociación colectiva sin temor a represalias. Asimismo, el Banco prohíbe explícitamente la discriminación, el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Como medida adicional de control, el proceso de homologación verifica el cumplimiento normativo.

Canal de denuncia

Complementando las cláusulas contractuales y la evaluación de riesgos, se pone a disposición de los proveedores el Canal Abierto. Este mecanismo, gestionado por un tercero independiente, permite denunciar de manera anónima situaciones que vulneren los derechos fundamentales o los principios éticos del Grupo, asegurando una vía efectiva de gestión de reclamos y remediación.

Gestión de impactos en la cadena de suministro

GRI 414-2, 308-2

El modelo de gestión de proveedores asigna niveles de riesgo operacional (alto, crítico, medio y bajo) basados en el tipo de servicio, lo que permite identificar y gestionar posibles externalidades sociales negativas. Bajo esta estructura, se realiza un seguimiento constante de los impactos en la cadena de valor:

Impactos reales	Durante 2025 no se identificaron vulneraciones significativas ni impactos sociales negativos reales en la cadena de suministro.
Impactos potenciales	Los riesgos potenciales se gestionan a través de la matriz de riesgos operacionales, focalizándose en aspectos como la seguridad física y la privacidad de datos en servicios externalizados.



Gestión de subcontratación y servicios externalizados

NCG 461 5.9,GRI 405-1

Para garantizar la continuidad operativa, se subcontratan tareas de soporte y servicios especializados en áreas como tecnología, infraestructura, seguridad y limpieza. En 2025, Santander Chile contó con el apoyo de 4.200 personas externas.

La gestión de estas empresas subcontratistas se rige por directrices claras enmarcadas en la Política de Homologación de Terceros. Este marco exige que todos los proveedores cumplan con condiciones mínimas de solvencia técnica, ética y sostenibilidad antes de su contratación, asegurando que el personal que desempeña funciones en las instalaciones del Banco opere bajo estándares alineados con los valores institucionales.

Estándares laborales exigidos

Se exige a los subcontratistas el cumplimiento riguroso de la normativa legal y estándares éticos superiores, tales como:

- **Inclusión laboral:** cumplimiento de la Ley 21.015 (incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral) y la certificación en la Norma Chilena 3267 (Sistema de gestión de personas con discapacidad).
- **Derechos fundamentales:** adhesión a cláusulas contractuales que exigen el respeto a los convenios de la OIT, incluyendo la libertad sindical y la prohibición del trabajo forzoso e infantil.

Procedimientos de verificación

El cumplimiento riguroso de la normativa laboral y de estándares éticos superiores es una exigencia permanente para todas las empresas subcontratistas. Con el objetivo de asegurar el acatamiento de estas condiciones, se aplican los siguientes mecanismos de control:

- **Certificación laboral (F-30):** se exige mensualmente la presentación del certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales emitido por la Dirección del Trabajo o entidades autorizadas. Este documento es un requisito obligatorio para el pago de facturas.
- **Validación de cumplimiento (FCC):** los proveedores con contratos superiores a un monto relevante (referencia histórica: 150.000 euros) son sujetos a una revisión adicional por parte de la unidad de Financial Crime Compliance.
- **Evaluación documental:** aplicación continua del cuestionario ESG como herramienta de monitoreo de sostenibilidad.

Cumplimiento de pagos a proveedores

NCG 461 7.1

La Política de Pago a Proveedores establece los parámetros que aseguran el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas, impulsando el estricto apego a la normativa vigente; la Ley N° 21.131 de Pago a 30 días. Si bien la entidad diferencia a sus contrapartes según niveles de riesgo para efectos de gestión operativa y externalización, **este marco de pagos se aplica de manera transversal: todos los proveedores, independientemente de su criticidad, se rigen por las mismas condiciones de cumplimiento.**

En concordancia con la legislación, se ha definido el pago a 30 días como estándar para la totalidad de los proveedores, tanto nacionales como extranjeros.

Plazos de pago a proveedores

NCG 461 7.1.i, ii, iii, iv, v

Tipo de proveedor	Plazo de pago	N° facturas	Monto (\$MM)	N° proveedores
Nacional	Hasta 30 días	22.133	470.370	1.252
	31 a 60 días	820	18.263	350
	Más de 60 días	467	5.615	232
Extranjero	Hasta 30 días	1.221	146.427	80
	31 a 60 días	24	1.042	7
	Más de 60 días	9	65,5	5
Total		24.674	641.782	1.926

Nota 1: Intereses por mora: Durante el ejercicio 2025, no se pagaron montos por concepto de intereses por mora o simple retardo.

Nota 2: Acuerdos de Plazo Excepcional: No se registraron acuerdos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago del Ministerio de Economía.



Debida diligencia en derechos humanos

GRI 2-23, NCG 461 3.1, 3.6

La organización fundamenta su actuar en un modelo de debida diligencia integral que permite identificar, prevenir, monitorear y mitigar potenciales efectos adversos en materia de derechos humanos, integridad y cumplimiento. Este enfoque preventivo se aplica tanto en las operaciones propias como en la relación con terceros y la cadena de valor.

Este modelo se sustenta en la Política de Banca Responsable y Sostenibilidad, que desde 2023 integra la Política de Derechos Humanos del Banco. Dicha política se alinea con marcos internacionales como la Carta Internacional de Derechos Humanos, las Normas Fundamentales del Trabajo de la OIT y los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos (UNGP), además de lineamientos complementarios como las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios del Pacto Global. Este marco orienta la gestión preventiva y la priorización de riesgos en la operación propia, la relación con terceros y la cadena de valor, con especial atención a derechos laborales fundamentales, no discriminación e igualdad, salud y seguridad, trato justo e integridad.

Bajo esta premisa, el proceso de debida diligencia realizado durante 2024 apoyado por un análisis exhaustivo de una consultora externa consideró la revisión de políticas, la percepción de los grupos de interés y la evaluación de impactos reales y potenciales en la matriz y sus filiales. Este levantamiento permitió consolidar una gestión basada en estándares internacionales, derivando en un plan de acción que integra los riesgos detectados en la matriz interna de riesgos no financieros, reforzando los controles y estableciendo medidas de mitigación y reparación, como el Canal Abierto de denuncias.

El Banco realizó una evaluación formal de riesgos de derechos humanos en sus actividades comerciales. El proceso identificó posibles impactos relacionados con la relación con clientes —incluyendo prácticas de venta, accesibilidad, atención de clientes en situación vulnerable e inclusión financiera— así como riesgos asociados a préstamos, financiamiento corporativo e inversiones. Estos riesgos fueron evaluados y priorizados, e integrados en la matriz interna de riesgos no financieros, estableciendo controles y acciones para su mitigación.

Alcance y metodología

El proceso de evaluación abarcó la cadena de valor completa, incluyendo la cadena de suministro, las operaciones propias (condiciones laborales, ética y gobernanza) y las actividades de negocio (relación con clientes y financiamiento).

El perímetro de análisis incluyó a Banco Santander y a sus filiales estratégicas, tales como Santander Consumer Finance, Getnet Chile, Santander Corredora de Seguros y Santander Asesorías Financieras, entre otras. La metodología incorporó la visión de múltiples grupos de interés mediante entrevistas a la alta gerencia, *focus groups* con equipos administrativos y encuestas a proveedores y clientes.

Hallazgos y remediación

Los resultados del análisis confirmaron que Santander Chile cuenta con procesos robustos para prevenir afectaciones a la integridad de las personas, no identificándose vulneraciones de derechos humanos durante en el marco del alcance y la metodología aplicados durante el proceso de revisión.

No obstante, con el fin de fortalecer la gestión preventiva, se identificaron oportunidades de mejora que se tradujeron en un plan de integración de riesgos:

- **Identificación de riesgos:** se reconocieron 18 nuevos riesgos potenciales asociados a derechos humanos, los cuales fueron tipificados y agrupados en 27 temáticas específicas.
- **Matriz de control:** estos hallazgos fueron incorporados formalmente en la matriz de riesgos del Banco. Para mitigarlos, se asignaron y validaron 169 controles específicos, diseñados para reducir el riesgo inherente a niveles gestionables.

Durante el año, la estrategia se centró en la operatividad de estos controles. La primera línea de defensa asumió la responsabilidad de la evaluación periódica de estos riesgos a través del proceso de Autoevaluación de Riesgos y Controles (RCSA), asegurando que los estándares éticos se mantengan vigentes y monitoreados en toda la estructura organizacional.



Indicadores y otra información relevante

Propiedades e instalaciones

NCG 461 (6.4.i, 6.4.iii)

Las principales propiedades e instalaciones de Banco Santander Chile se detallan a continuación por región.

Propiedad	Ubicación	Área de negocio	Propia/Arriendo
Site Contingencia Américo Vespucio	Av. Américo Vespucio N° 1777, Oficina 601 Piso 6, Santiago, Región Metropolitana.	Edificios Centrales	Arrendada
Bandera 140	Bandera N° 140, Santiago, Región Metropolitana.	Edificios Centrales	Propia
Bandera 150	Bandera N° 150, Santiago, Región Metropolitana.	Edificios Centrales	Propia
Bodega Quilín y Vox	Av. Quilín N° 1618, Macul, Región Metropolitana.	Edificios Centrales	Arrendada
Bombero Ossa (Edificio)	Bombero Ossa, Santiago, Región Metropolitana.	Edificios Centrales	Propia
ISBAN Agustinas	Agustinas N° 1127, Santiago, Región Metropolitana.	Edificios Centrales	Arrendada
Principal	Agustinas N° 920, Santiago, Región Metropolitana.	Edificios Centrales	Arrendada
Aeropuerto	Arturo Merino Benítez L/B-30 Internacional, Pudahuel, Santiago, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Aeropuerto Internacional	Jean Mermoz N° 2150, local 1-T2M-CO-008, Pudahuel, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Alcántara	Av. Apoquindo N° 3885 Local 102, Las Condes, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Almendral	Chacabuco N° 2801, Valparaíso, Región de Valparaíso.	Banco	Propia
Alonso de Córdova	Av. Alonso de Córdova 4355, Local 107, Vitacura, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Amunátegui	Huérfanos N° 1390, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Antofagasta Plaza	San Martín N° 2600, Antofagasta, Región de Antofagasta.	Work/Café Expresso	Arrendada
Américo Vespucio	Av. José Miguel Carrera N° 8491, La Cisterna, Santiago, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Alto Hospicio	Av La Lampa N°3117 Local 7, Alto Hospicio, Región de Tarapacá.	Oficina Apoyo CAE	Arrendada
Alto Peñalolén	Av. Consistorial N° 3349 Locales 5 y 6, Peñalolén, Santiago, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Angol	Lautaro N° 399, Angol, La Araucanía.	Banco	Propia
Altos de La Florida	Av. La Florida N° 9624, La Florida, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Avenida Ossa	Av. Ossa N° 345 Local 4, La Reina, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Arica Bolognesi	21 De mayo N° 204, Arica, Arica y Parinacota.	Banco	Propia
Avenida Larrain	Av. Irrazaval N° 5560, Ñuñoa, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Apoquindo	Av. Las Condes N° 6710, Las Condes, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Apumanque	Av. Apoquindo N° 5810-5812-5814, Las Condes, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Barrio Independencia	Av. Independencia N° 565 local N° R-11, Independencia, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Bellas Artes	Miraflores N° 222, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Banca Privada Isidora	Av. El Bosque Norte N°0211 oficina 601-602 Piso 6, Las Condes, Región Metropolitana.	Select	Arrendada
Banca Privada Titanium	Av. Isidora Goyenechea N° 2800, Piso 40, Las Condes, Región Metropolitana.	Banca Privada	Arrendada
Base Naval Talcahuano	Av. Jorge Montt S/N Interior N° 22 Base Naval, Talcahuano, Región del Biobío.	Banco	Comodato
Candelaria Goyenechea	Av. Vitacura N° 3783, Vitacura, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Bilbao	Av. Francisco Bilbao N° 2104, Providencia, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Brasil Antofagasta	O'Higgins N° 1590 y 1582, Antofagasta, Región de Antofagasta.	Banco	Arrendada
Buín	Bernardino Bravo N° 115 Loc. 1, Buín, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Caja Auxiliar ENAP Talcahuano	Camino Lengua N° 2001, Talcahuano, Región del Biobío.	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad Católica del Norte	Av. Angamos N° 0610 Edificio J - Recinto 110, Antofagasta, Región Antofagasta.	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad de Santiago	Enrique Kirberg Baltianski N° 10, Estación Central, Región Metropolitana.	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad de Valparaíso Playa Ancha	Av. Del Parque N° 627, Playa Ancha, Valparaíso, Región de Valparaíso.	Caja Auxiliar	Comodato

Propiedad	Ubicación	Área de negocio	Propia/Arriendo
Caja Auxiliar Universidad del Desarrollo	Av. Plaza N° 700 (Interior Campus), Las Condes, Región Metropolitana.	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad del Desarrollo de Concepción	Ainavillo N° 451, Concepción, Región del Biobío.	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Universidad Federico Santa María	Av. España N° 1680, Valparaíso, Región de Valparaíso.	Caja Auxiliar	Comodato
Caja Auxiliar Mejillones	General Borgoño N° 141, Mejillones, Región de Antofagasta.	Caja Auxiliar	Arrendada
Caja Auxiliar Universidad Tarapacá	Av. 18 de Septiembre, N° 2222, Arica y Parinacota, Región de Arica.	Caja Auxiliar	Comodato
Calama	Sotomayor N°2026, Calama, Región de Antofagasta.	Work/Café Expresso	Arrendada
Campus San Joaquín	Av. Vicuña Mackenna N° 4860 Edificio 400, Macul, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Campus Universidad de Talca	Av. Lircay s/n Interior Universidad de Talca, Talca, Región del Maule.	Work/Café	Comodato
Carrera	Bombero Ossa N° 1068, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Propia
Casa Matriz	Bandera N° 140, Santiago, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Casablanca	Av. Portales N° 302, Casablanca, Región de Valparaíso.	Banco	Arrendada
Castro	Blanco Encalada N°366, Castro, Región de Los Lagos.	Work/Café	Propia
Cauquenes	Victoria N° 401, Cauquenes, Región del Maule.	Banco	Propia
Centro Empresa Concepción	Cochrane N° 635 Piso 12, Concepción, Región del Biobío.	Centro Empresa	Arrendada
Centro	Estado N° 184, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café Expresso	Arrendada
Cerro El Plomo	Cerro el Plomo N° 5360, Loc 101-102, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Cerrillos	Las Américas N° 68, Cerrillos, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Ciudad Empresarial	Santa Clara N° 301 Local 1804, Huechuraba, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Chicureo	Av. Chicureo s/n Centro Comercial Piedra Roja Local 157, Colina, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Chillán	Nuevo Arauco N° 726, Chillán, Región de Ñuble.	Work/Café Expresso	Arrendada
Chillán Paseo Arauco	Arauco N° 600, Chillán, Región de Ñuble.	Work/Café	Arrendada
Colina	Carretera General San Martín N°027, Colina, Región Metropolitana.	Tradicional	Arrendada
Concepción	O'Higgins N°368, Concepción, Región del Biobío.	Work/Café Expresso	Propia
Concepción Pedro de Valdivia	Pedro de Valdivia N° 1303, Concepción, Región del Biobío.	Tradicional	Propia
Concepción Plaza Independencia	O'Higgins N° 648, Concepción, Región del Biobío.	Work/Café	Arrendada
Concón	Av. Con Con Reñaca N° 7, Concón, Región de Valparaíso.	Banco	Arrendada
Constitución	Calle Freire N° 526, Constitución, Región del Maule.	Banco	Propia
Copiapó	O'Higgins N°521, Copiapó, Región de Atacama.	Work/Café Expresso	Propia
Coquimbo Benavente	Aldunate N° 802, Coquimbo, Región de Coquimbo.	Banco	Propia
Coraceros	Av. Benidorm N° 635, Viña Del Mar, Región de Valparaíso.	Work/Café	Arrendada
Coronel	Manuel Montt N° 301 Local B, Coronel, Región del Biobío.	Banco	Arrendada
Coyhaique 21 de Mayo	Condell N° 184, Coyhaique, Región de Aysén.	Banco	Propia
Curauma	Curauma Norte 2965 Local 12 al 17, Placilla, Región de Valparaíso.	Tradicional	Arrendada
Curicó	Estado N° 356, Curicó, Región del Maule.	Work/Café Expresso	Propia
Curicó Plaza	Estado N° 336, Curicó, Región del Maule.	Work/Café	Arrendada
Doble Almeyda	Pedro de Valdivia N° 3535, Ñuñoa Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Diez de Julio	Diez de Julio N° 1067, Santiago, Región Metropolitana.	Banco	Propia
El Bosque	Av. El Bosque N° 0169 Local 1, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café Expresso	Arrendada
El Cobre	Carretera El Cobre Presidente Eduardo Frei Montalva número 340 Local 7-8, Rancagua, Región de O'Higgins.	Work/Café	Arrendada
El Parque	Av. El Parque 4722 locales 6 y 8, Huechuraba, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
El Trébol	Av. Jorge Alessandri N° 3177 Local B 20 A / B20 B Área Mesas AM -20, Talcahuano, Región del Biobío.	Work/Café	Arrendada
ENEA	Av. Américo Vespucio Oriente N° 1309, Pudahuel, Región Metropolitana.	Banco	Propia
El Cortijo	Av. Américo Vespucio N° 2880 Local 1, Conchali, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada

Propiedad	Ubicación	Área de negocio	Propia/Arriendo
Escuela Militar	Av. Apoquindo N° 4660, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Gertrudis Echeñique	G. Echeñique N° 30, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
El Rodeo	El Rodeo N° 12642, Lo Barnechea, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Hospital Naval	Subida Alessandri s/n Hospital Naval Interior, Viña Del Mar, Región de Valparaíso.	Work/Café	Arrendada
Frutillar	Av. Philippi N° 555, Frutillar, Región de Los Lagos.	Banco	Propia
Huérfanos	Huérfanos N° 770 Locales 1 y 2, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Gran Avenida	Av. José Miguel Carrera N° 5040, San Miguel, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Hospital Fach	Av. Las Condes N° 8642, Las Condes, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Estación Central	Av. Bernardo O'Higgins N° 3177, Estación Central, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Florida Center	Av. Vicuña Mackenna N° 6100 Local 3114, La Florida, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Francisco de Asís	Av. Las Condes N° 12287 Locales 23 y 24, Las Condes, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Franklin	San Diego N° 1925 - 1927 - 1931, Santiago, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Independencia	Av. Independencia N° 390, Independencia, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Iquique 21 de Mayo	Ignacio Serrano N° 343 2° Piso, Iquique, Región de Tarapacá.	Banco	Propia
Iquique	Tarapacá N° 210, Iquique, Región de Tarapacá.	Work/Café	Arrendada
Iquique Plaza	Luis Uribe N° 525, Iquique, Región de Tarapacá.	Banco	Propia
Iquique Zofri	Edificio Convenciones Zofri local 2, Iquique, Región de Tarapacá.	Banco	Arrendada
Irarrázaval	Av. Irarrázaval N° 2444 - 2458, Ñuñoa, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Isidora Goyenechea	Isidora Goyenechea N° 2872, Vitacura, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
José Pedro Alessandri	Av. José Pedro Alessandri N°2858, Macul, Región Metropolitana.	Banco	Propia
La Calera	José Joaquín Pérez N° 185 - 191, La Calera, Región de Valparaíso.	Banco	Arrendada
La Capitanía	Av. Apoquindo N° 5475 Local 01, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
La Florida	Av. Vicuña Mackenna N° 7430, La Florida, Región Metropolitana	Banco	Arrendada
La Ligua	Ortiz de Rozas N° 485, La Ligua, Región de Valparaíso.	Banco	Arrendada
La Pintana	Baldomero Lillo N°1964, La Pintana, Región Metropolitana.	Oficina Apoyo CAE	Arrendada
La Portada Antofagasta	Av. Pedro Aguirre Cerda N° 10578 local 100-101, Antofagasta, Región de Antofagasta.	Work/Café	Arrendada
La Reina	Av. Príncipe de Gales N° 7121, La Reina, Región Metropolitana.	Work/Café	Propia
La Serena	Balmaceda N° 351, La Serena, Región de Coquimbo.	Banco	Propia
La Serena Cerro Grande	Cuatro Esquinas N° 1617 Loc. 112, La Serena, Región de Coquimbo.	Banco	Arrendada
La Serena Mall	Av. Alberto Solarí N° 1400 Local 142-A, La Serena, Región de Coquimbo.	Work/Café	Arrendada
La Serena Plaza	Cordobés N° 351, Coquimbo, La Serena, Región de Coquimbo.	Banco	Arrendada
La Unión	Esmeralda N° 603, La Unión, Región de los Ríos.	Banco	Propia
Las Condes	Av. Las Condes N° 11090, Las Condes, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Las Rastras	Calle 30 Oriente 1546 local B, Talca, Región del Maule.	Work/Café	Arrendada
Laja	Balmaceda N° 230, Laja, Región del Biobío.	Banco	Propia
Lautaro	O'Higgins N° 905, Lautaro, Región de la Araucanía.	Banco	Propia
Limache	Serrano N° 251, Limache, Región de O'Higgins.	Banco	Arrendada
Linares Plaza	Independencia N° 336, Linares, Región del Maule.	Banco	Propia
Llanquihue	Vicente Pérez Rosales N° 322, Llanquihue, Región de Los Lagos.	Banco	Propia
Lo Curro	Santa María de Manquehue N° 6932, Vitacura, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Loreto	Av. El Golf N° 82 Locales 1 y 2, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Propia
Los Andes	O'Higgins N° 348, Los Andes, Región de Valparaíso.	Banco	Propia
Los Ángeles	Lautaro N° 281, Los Ángeles, Región del Biobío.	Banco	Propia
Los Ángeles Plaza	Colón N° 257, Los Ángeles, Región del Biobío.	Banco	Arrendada
Los Castaños	Av. Vitacura N° 6737, Vitacura, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Los Trapenses	Camino Los Trapenses N° 3515, Lo Barnechea, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada

Propiedad	Ubicación	Área de negocio	Propia/Arriendo
Machali	Av. San Juan N° 133 C Local 12 -13, Machali, Región de O'Higgins.	Work/Café	Arrendada
Magallanes	Magallanes N° 990 Local 1, Punta Arenas, Región de Magallanes y de la Antártica Chilena.	Work/Café	Arrendada
Maipú	Av. Pajaritos N° 2689, local 12, Maipú, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Maipú	Av. Pajaritos N° 3020 Local 1, Maipú, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Mall Calama	Av. Balmaceda N° 3242 Local ED-10 ED-102 ED-04 ED-106, Calama, Región de Antofagasta.	Work/Café	Arrendada
Mall del Maule	Av. Circunvalación Oriente N° 1055 local B-04, Talca, Región del Maule.	Banco	Arrendada
Mall Plaza Arica	Av. Diego Portales N°640 Local B1077-B1081-B1085, Arica, Región de Arica y Parinacota.	Work/Café	Arrendada
Mall Plaza Los Dominicos	Av. Padre Hurtado Sur N°875 Loc BF1052-1056-1070-1074, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Mall Plaza Norte	Av. Américo Vespucio N° 1737 Loc. BP 116, Huechuraba, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Mall Plaza Tobalaba	Av. Camino Henríquez N° 3692 Local 102-104-106, Puente Alto, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Manquehue	Alonso de Córdova 5873, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Manuel Montt	Manuel Montt N° 65, Providencia, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Matucana	San Pablo N° 2976, Santiago, Región Metropolitana	Banco	Propia
Melipilla	Av. Serrano N° 292, Melipilla, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Miraflores	Agustinas N° 604, Santiago, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Morandé	Morandé N° 226 Locales 1 A y 1 B, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
MUT	Av. Apoquindo N° 2730 Locales 114-172/ 115-176, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Nueva Apoquindo	Av. Apoquindo N° 2930 Local 101, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Nueva Bandera	Bandera N° 151, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Propia
Nueva Costanera	Nueva Costanera 4040 locales 3 y 4, Vitacura, Región Metropolitana.	Work/Café	Propia
Nueva Estoril	Estoril N° 50 local 101, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Nueva Los Dominicos	Av. Camino El Alba N° 11969 Local 311, Las Condes, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Nueva Pedro de Valdivia	Providencia N° 1973, Providencia, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Nueva Puente Alto	Av. Concha y Toro N° 1050, Puente Alto, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Ñuble	Av. Irrarrázaval N° 340, Ñuñoa, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Ñuñoa	Av. Irrarrázaval N° 3675, Ñuñoa, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Osorno	Manuel Antonio Matta N° 610, Osorno, Región de Los Lagos.	Work/Café	Propia
Osorno Plaza	Eleuterio Ramírez N° 902, Osorno, Región de Los Lagos.	Banco	Arrendada
Ovalle	Victoria N° 322, Ovalle, Región de Coquimbo.	Banco	Arrendada
Panamericana Norte	Panamericana Norte N° 1690, Renca, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Panguipulli	Calle Martínez de Rosas N° 714 Local 2, Panguipulli, Región de los Ríos.	Banco	Arrendada
Parque Angamos	Av. Angamos N° 02170 local 107-108, Antofagasta, Región Antofagasta.	Work/Café	Arrendada
Parque Araucano	Rosario Norte N° 555 Local 102, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Parral	Aníbal Pinto N° 440, Parral, Región del Maule.	Banco	Propia
Paseo Balmaceda	Balmaceda N° 2885 Locales 102 al 106, La Serena, Región de Coquimbo.	Work/Café	Arrendada
Paseo Buin	Avda. San Martín N° 555 locales 35-36-37 Buin, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Paseo Quilín	Mar Tirreno N° 3349 Local L 008, Peñalolén, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Patronato	Santa Filomena N°426, Recoleta, Región Metropolitana.	Tradicional	Arrendada
Pedro de Valdivia	Av. Nueva Providencia N° 1877, Providencia, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Peñaflor	21 de Mayo N° 4580-A, Peñaflor, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Placilla	Ruta 68 N° 1150 Local 5, Valparaíso, Región de Valparaíso.	Banco	Arrendada
Plaza Bulnes	Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1296, Santiago, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Plaza de Armas	Portal Bulnes N° 495, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Plaza El Golf	Apoquindo N° 3200 Local 1, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada

Propiedad	Ubicación	Área de negocio	Propia/Arriendo
Plaza Oeste	Américo Vespucio N° 1501 Local 114 y 116, Cerrillos. Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Plaza Perú	Av. Isidora Goyenechea N° 3000, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Plaza Sur	Av. Jorge Alessandri N°20040 Local B-2034 /B-2036 /B-2038 /B-2040 /B 2042 /B-2044 /B-2046 /B-2048, San Bernardo, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Portal La Dehesa	Av. La Dehesa, N° 1672, Lo Barnechea, Región Metropolitana.	Work/Café	Propia
Portugal	Diagonal Paraguay N° 265, Santiago, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Presidente Riesco	Av. Presidente Riesco N°5333 locales 103 y 104, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Príncipe de Gales	Príncipe de Gales N° 7007, La Reina, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
Principal	Agustinas N°920, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Providencia	Av. Providencia N°2259, Providencia, Región Metropolitana.	Work/Café Expresso	Arrendada
Puente Alto	Av. Concha y Toro N° 408, Puente Alto, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
PUC	Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°340, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Puerto Aysén	Av. Arturo Prat N° 617, Puerto Aysén, Región de Aysén.	Banco	Arrendada
Puerto Montt	Urmeneta N°520, Puerto Montt, Región de Los Lagos.	Work/Café	Arrendada
Puerto Montt Costanera	Antonio Varas N° 501, Los Lagos, Puerto Montt.	Banco	Arrendada
Puerto Montt Ibáñez	Av. Presidente Ibáñez N° 600 Local 2 y 3, Puerto Montt, Región de los Lagos.	Banco	Arrendada
Puerto Natales	Manuel Bulnes N° 598, Puerto Natales, Región de Magallanes y de la Antártica Chilena.	Work/Café	Propia
Puerto Nuevo Antofagasta	Baquedano N° 50 Locales L1 - 101. L1 102. L1 - 103. L1 105 y L1- 106, Antofagasta, Región de Antofagasta.	Work/Café	Arrendada
Puerto Valparaíso	Urriola N° 101, Valparaíso, Región de Valparaíso.	Work/Café	Arrendada
Puerto Varas	Del Salvador N° 399, Puerto Varas, Región de Los Lagos.	Work/Café	Arrendada
Punta Arenas	Magallanes N° 997, Punta Arenas, Región Magallanes y de la Antártica Chilena.	Banco	Propia
Punta Arenas Zona Franca	KM 3,5 Norte N° 02235, Sitio 9 Manzana 8, Punta Arenas, Región de Magallanes y de la Antártica Chilena.	Work/Café	Arrendada
Pucón	Frecia N°390, Pucón, Región de la Araucanía.	Work/Café	Arrendada
Purén	Imperial N°1298, Purén, Región de la Araucanía.	Oficina Apoyo CAE	Arrendada
Purranque	Pedro Montt N° 198, Purranque, Región de Los Lagos.	Banco	Propia
Quillota	San Martín N° 170, Quillota, Región de Valparaíso.	Banco	Propia
Quilpué	Andrés Bello N° 556, Quilpué, Región de Valparaíso.	Banco	Propia
Rancagua	Sargento José Bernardo Cuevas N° 577, Rancagua, Región de O'Higgins.	Work/Café Expresso	Propia
Rancagua Paseo	Av. Independencia N° 511, Rancagua, Región de O'Higgins.	Banco	Propia
Rapa Nui	Policarpo Toro s/n, Isla De Pascua.	Banco	Arrendada
Renca	General Freire N°4911, Renca, Región Metropolitana.	Oficina Apoyo CAE	Arrendada
Rengo	Av. Bisquert N° 39, Rengo, Región de O'Higgins.	Banco	Arrendada
Reñaca	Carlos Condell N° 115 local 3, Viña del Mar, Región de Valparaíso.	Banco	Arrendada
Río Bueno	Comercio N° 621, Río Bueno, Región de Los Ríos.	Banco	Propia
San Antonio	Av. Barros Luco N°1613 Local 3, San Antonio, Región de Valparaíso.	Banco	Arrendada
San Bernardo	Covadonga N° 587, San Bernardo, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
San Carlos	Balmaceda N° 425, San Carlos, Región de Ñuble.	Banco	Propia
San Damián	Avda. Las Condes 11700 torre A, local 1010A y 103A, Vitacura, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
San Felipe Plaza	Merced N° 850, San Felipe, Región de Valparaíso.	Banco	Arrendada
San Fernando	Manuel Rodríguez N° 983, San Fernando, Región de O'Higgins.	Banco	Propia
San Javier	Arturo Prat N° 2302, San Javier, Región del Maule.	Banco	Propia
San Joaquín	Av. Vicuña Mackenna N° 3195, San Joaquín, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
San Miguel	Av. José Miguel Carrera N° 5275, San Miguel, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada
San Pedro de la Paz	Av. Pedro Aguirre Cerda N° 1055, San Pedro de la Paz, Región del Biobío.	Banco	Arrendada
San Vicente de Tagua Tagua	Germán Riesco N° 742, San Vicente, Región O'Higgins.	Banco	Arrendada

Propiedad	Ubicación	Área de negocio	Propia/Arriendo
Sánchez Fontecilla	Avda. Mariano Sánchez Fontecilla N° 310 Local 102 A, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Santa Cruz	Plaza de Armas N° 186, Santa Cruz, Región de O'Higgins.	Banco	Arrendada
Santiago Down Town	Alameda N° 1449 Loc. 6 - Torre 2, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Propia
Select Inversiones Bandera	Bandera N° 140 Piso 2, Santiago, Región Metropolitana.	Select	Propia
Talagante	Av. O'Higgins N° 994, Talagante, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Talcahuano	Av. Colón N° 500, Talcahuano, Región de Biobío.	Banco	Propia
Traiguén	Errazuriz N° 500, Traiguén, Región de la Araucanía.	Banco	Propia
Talca Centro	Uno Sur N°1098, Talca, Región del Maule.	Work/Café Expresso	Arrendada
Talcahuano Brisas del Sol	Autopista Concepción Talcahuano 6891, Local 30, Talcahuano, Región del Biobío.	Work/Café	Arrendada
Temuco	Arturo Prat N° 724 Local 101, Temuco, Región de la Araucanía.	Work/Café	Arrendada
Temuco Av. Alemania	Avda. Alemania N° 0779, Temuco, Región de la Araucanía.	Work/Café	Arrendada
Temuco Plaza	Arturo Prat N° 606, Temuco, Región de la Araucanía.	Work/Café Expresso	Propia
Torre Titanium	Av. Vitacura 2878, locales 104 y 105, Las Condes, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Universidad Austral Valdivia	Av. Presidente Ibáñez s/n Isla Teja, Valdivia, Región de Los Ríos.	Banco	Arrendada
Universidad de Chile	Ahumada N° 52, Santiago, Región Metropolitana.	Work/Café	Arrendada
Valdivia	Av. Vicente Pérez Rosales N° 585, Valdivia, Región de los Ríos.	Work/Café Expresso	Arrendada
Vallenar	Prat N° 976, Vallenar, Región de Atacama.	Banco	Arrendada
Valparaíso	Prat N° 882, Valparaíso, Región de Valparaíso.	Banco	Propia
Valparaíso Paseo Ross	Av. Argentina N° 540, Locales 105-106, Valparaíso, Región de Valparaíso.	Work/Café	Arrendada
Victoria	Eleuterio Ramírez N° 601, Victoria, Región de Araucanía.	Banco	Propia
Vicuña Mackenna	Vicuña Mackenna N° 1230, Ñuñoa, Región Metropolitana.	Banco	Propia
Villa Alemana	Av. Valparaíso N° 755, Villa Alemana, Región de Valparaíso.	Banco	Propia
Villarrica	Pedro de Valdivia N° 778, Villarrica, Región de la Araucanía.	Banco	Arrendada
Villanelo	Valparaíso N°383, Viña Del Mar, Región de Valparaíso.	Work/Café Expresso	Arrendada
Viña del Mar	Arlegui N° 618, Viña Del Mar, Región de Valparaíso.	Work/Café	Arrendada
Viña Jardín	Libertad N°500 Local 3, Viña Del Mar, Región de Valparaíso.	Work/Café	Arrendada
Viña Libertad	Av. Libertad N° 781, Viña Del Mar, Región de Valparaíso.	Work/Café	Arrendada
Vitacura	Av. Vitacura N°4325, Vitacura, Región Metropolitana.	Banco	Arrendada

Licencias, franquicias y royalties

NCG 461 6.2.vii

Licencia, franquicia, concesión	Descripción del convenio (derechos, deberes y plazo de vigencia)
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

Dividendos repartidos

NCG 461 2.3.4

Indicador	2025
Monto pagado por dividendos provisorios (CLP)	0
Monto pagado por dividendos definitivos (CLP)	600.336
Indique el porcentaje que corresponde a utilidad del periodo 2024	70%
Indique el porcentaje que corresponde a utilidad de periodos anteriores	70%

Información fiscal

GRI 204-1

Nombre de todas las entidades residentes	Actividades principales
Santander Asesorías Financieras Limitada	La sociedad tendrá como objeto prestar asesorías en materias de índole financiera en cualquiera de las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> → búsqueda de fuentes alternativas de financiamiento. → reestructuración de sus pasivos. → negociaciones para adquirir, vender o fusionar empresas. → emisión y colocación de bonos. → colocación de fondos en el mercado de capitales. → análisis de riesgos crediticios o de mercado. → evaluación de nuevos negocios. → conocimientos de materias bancarias. → cualquier otra actividad directamente vinculada a la asesoría financiera.
Santander Corredora de Seguros Limitada	La sociedad tendrá como objeto principal la intermediación remunerada en la contratación de toda clase de seguros.
Santander Consumer Finance Limitada	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.
Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A.	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.
Santander S.A. Sociedad Securitizadora	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.

Nombre de todas las entidades residentes	Actividades principales
Santander Corredores de Bolsa Limitada	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.
Santander Gestión de Recaudación y Cobranza Limitada	Administración y cobranza de todo tipo de créditos pudiendo al efecto realizar todos los actos y contratos que conduzcan al cumplimiento del objeto.
Multiplica SpA.	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.

Subsidiarias y asociadas

NCG 461 6.5.1, 6.5.2

Nacional/ Internacional	Razón Social	Domicilio	Naturaleza Jurídica	Porcentaje (%) de participación directa o indirecta	Descripción de las principales actividades que realicen	Porcentaje (%) del activo total individual de la sociedad que representan estas inversiones
Nacional	Centro de Compensación Automatizado S.A.	Miraflores 222, piso 12, Santiago	Sociedad Anónima	33,33 % (Directo)	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario	33,33 % (Directo)
Nacional	Redbanc S.A.	Cerro El Plomo 5630, piso 13, Santiago	Sociedad Anónima	33,43 % (Directo)	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario	33,43 % (Directo)
Nacional	Sociedad Interbancaria de Depósitos de Valores S.A.	Nueva Costanera 4091, piso 4, Vitacura	Sociedad Anónima	29,29 % (Directo)	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario	29,29 % (Directo)
Nacional	Transbank S.A.	Isidora Goyenechea 3520, piso 2, Las Condes	Sociedad Anónima	25,00 % (Directo)	Sociedad de Apoyo al Giro Bancario	25,00 % (Directo)

Cumplimiento legal y normativo

Multas y sanciones por incumplimiento de leyes y normativas en materia social y económica

GRI 419-1

Multas y sanciones	2024	2025
Valor monetario total de multas	1946,84 UF 756,06 UF 2.500 UF	3.473 UF
Número de sanciones no monetarias	Sin información	Sin información
Casos sometidos a resolución de litigios	Sin información	Sin información

Conformación del Directorio

NCG 461 3.2.i

Miembro del Directorio	Fecha de nombramiento / Última reelección	Profesión	Presidente / vicepresidente	Independiente / No independiente	Titular o suplente	Número de otros cargos en la compañía	¿Representa a un grupo social infrarepresentado?	¿Representa algún grupo de interés de la compañía?
Claudio Melandri Hinojosa	19 de abril de 2023	Contador auditor e ingeniero comercial	Presidente	No independiente	Titular	0	No aplica	No aplica
Rodrigo Vergara Montes	19 de abril de 2023	Economista	Primer Vicepresidente	Independiente	Titular	0	No aplica	No aplica
Orlando Poblete Iturrate	19 de abril de 2023	Abogado	Segundo Vicepresidente	Independiente	Titular	0	No aplica	No aplica
Lucía Santa Cruz Sutil	19 de abril de 2023	Historiadora	Directora	No independiente	Titular	0	No aplica	No aplica
María Olivia Recart Herrera	19 de abril de 2023	Ingeniera comercial	Directora	Independiente	Titular	0	No aplica	No aplica
Félix de Vicente Mingo	19 de abril de 2023	Ingeniero comercial	Director	Independiente	Titular	0	No aplica	No aplica
Ana Dorrego de Carlos	19 de abril de 2023	Licenciada en administración de empresas	Directora	No independiente	Titular	0	No aplica	No aplica
Blanca Bustamante Bravo	19 de abril de 2023	Ingeniera comercial	Directora	Independiente	Titular	0	No aplica	No aplica
José Francisco Doncel Razola	25 de septiembre de 2025	Economista	Director	No independiente	Titular	0	No aplica	No aplica
Juan Pedro Santa María Pérez	19 de abril de 2023	Abogado	Director	Independiente	Suplente	0	No aplica	No aplica
Alfonso Gómez Morales	19 de abril de 2023	Ingeniero civil	Director	Independiente	Suplente	0	No aplica	No aplica

Reuniones con unidades de gestión de riesgos

NCG 461 3.3.vi

Unidad	Nombre del área asociada en la empresa	Periodicidad de las reuniones	Principales temáticas abordadas en las reuniones	¿Participa el gerente general u otros ejecutivos principales en las reuniones?
Gestión de riesgos	Comité Integral de Riesgos	Quincenalmente	<ul style="list-style-type: none"> → 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 2025. → 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). → Revisión de la documentación (modelos y políticas) previo paso a Directorio y seguimiento del mapa de riesgo de filiales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. VPE de Auditoría. 2. VPE Intervención y Control Gestión. 3. Gerente de Compliance & Conduct Risk. 4. EVP Risk Solutions. 5. Jefe de Gobierno Corporativo. 6. Jefe Risk Oversight.
Auditoría interna	Comité de Directores y Auditoría	Mensualmente	<ul style="list-style-type: none"> → Reuniones mensuales con el área de Compliance & Conduct Risk 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. VPE de Auditoría. 2. Abogado Jefe de Gobierno Interno 3. Gerente de Contabilidad.
Responsabilidad social	Se reporta al Directorio a través del Comité de Banca Responsable y Sostenibilidad (que no es un comité del Directorio)	Cuatrimestralmente	<ul style="list-style-type: none"> → 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 la mejora continua 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. CEO. 2. Gerente de Sostenibilidad. 3. VPE Banca Comercial. 4. VPE Risk Solutions. 5. VPE Comunicaciones, Marketing y Estudios. 6. VPE CIB. 7. VPE Financiero. 8. VPE Personas. 9. VPE Jurídico. 10. VPE Intervención y Control de Gestión. 11. Jefe de Banca Responsable. 12. Jefe Comercial Empresas.
Empresa de auditoría externa	Reporta periódicamente al Comité de Directores y Auditoría	Sin información	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 2025 el Comité fue informado mensualmente respecto de las auditorías realizadas al Banco y filiales por parte de la Comisión para el Mercado Financiero.	

Periodicidad con que los comités reportan al Directorio

NCG 461 3.3.vii

Nombre del Comité	Periodicidad de reporte
Comité de directores y auditoría	Mensual
ALCO y mercados	Dependiendo de la materia, reporta trimestral, anual o semestralmente
Comité Integral de Riesgo	Dependiendo de la materia, reporta al Directorio de manera mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual
Comité de nombramientos	Anual
Comité de retribuciones	Anual

Información de dotación

Dotación por sexo y categoría laboral

NCG 461 5.1.1, GRI 405-1

Categoría laboral	Hombre	Mujer	Total
Alta Gerencia	10	3	13
Gerencia	83	28	111
Jefatura	476	482	958
Operario	0	0	0
Fuerza de venta	1.448	2.960	4.408
Administrativo	10	30	40
Auxiliar	0	0	0
Otros profesionales	1.348	1.173	2.521
Otros técnicos	341	134	475
TOTAL	3.716	4.810	8.526

Dotación por nacionalidad, sexo y categoría laboral

NCG 461 5.1.2

Categoría laboral	Alta Gerencia		Gerencia		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	0	0	6	2	0	0	3	6	0	0	0	0	5	4	0	0	14	12
Boliviana	0	0	0	0	0	1	0	0	1	6	0	0	0	0	2	2	0	0	3	9
Brasileña	0	0	5	2	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	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	7	2	71	23	447	453	0	0	1.259	2.528	10	30	0	0	1.247	1.086	338	113	3.379	4.235
Colombiana	0	0	0	0	1	1	0	0	6	17	0	0	0	0	8	12	0	2	15	32
Cubana	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1
Ecuatoriana	0	0	0	0	0	2	0	0	1	8	0	0	0	0	1	1	0	0	2	11
El Salvador	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Española	2	1	4	0	3	1	0	0	1	2	0	0	0	0	4	1	0	0	14	5
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	1	0	0	0	0	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	1	0	0	1	1
Italiana	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	4	2
Mexicana	1	0	1	1	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	4	6
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Peruana	0	0	1	0	3	4	0	0	9	35	0	0	0	0	8	8	1	4	22	51
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Venezolana	0	0	0	2	9	13	0	0	165	350	0	0	0	0	64	51	2	15	240	431
TOTAL	10	3	83	28	476	482	0	0	1.448	2.960	10	30	0	0	1.348	1.173	341	134	3.716	4.810

Dotación por edad, sexo y categoría laboral

NCG 461 5.1.3

Categoría laboral	Alta Gerencia		Gerencia		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
Menos de 30 años	0	0	0	0	5	8	0	0	166	319	0	0	0	0	192	142	10	0	373	488
Entre 31 y 40 años	1	0	12	8	148	172	0	0	663	1.329	0	0	0	0	554	477	41	0	1.419	2.042
Entre 41 y 50 años	2	2	45	11	200	199	0	0	367	938	4	2	0	0	340	357	85	0	1.043	1.537
Entre 51 y 60 años	5	1	21	8	105	96	0	0	201	345	3	19	0	0	205	173	132	0	672	670
Entre 61 y 70 años	2	0	5	1	18	7	0	0	44	29	3	9	0	0	56	24	70	0	198	73
Mas de 71 años	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	1	0	3	0	11	0
TOTAL	10	3	83	28	476	482	0	0	1.448	2.960	10	30	0	0	1.348	1.173	341	0	3.716	4.810

Dotación por antigüedad laboral, sexo y categoría laboral

NCG 461 5.1.4

Categoría laboral	Alta Gerencia		Gerencia		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
Menos de 3 años	4	0	7	4	20	10	0	0	381	804	0	0	0	0	344	232	22	25	778	1.075
Entre 3 y 6 años	0	0	2	6	31	34	0	0	278	542	0	2	0	0	281	186	17	23	609	793
Mas de 6 y menos de 9 años	2	0	4	2	46	43	0	0	183	279	0	0	0	0	173	130	16	22	424	476
Entre 9 y 12 años	0	0	14	2	96	95	0	0	187	449	2	2	0	0	173	177	59	23	531	748
Mas de 12 años	4	3	56	14	283	300	0	0	419	886	8	26	0	0	377	448	227	41	1.374	1.718
TOTAL	10	3	83	28	476	482	0	0	1.148	2.960	10	30	0	0	1.348	1.173	341	134	3.716	4.810

Dotación que corresponde a personas con discapacidad

NCG 461 5.1.5

Categoría laboral	2024		2025	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	0	0	1	0
Gerencia	3	1	2	1
Jefatura	3	5	3	7
Operario	0	0	0	0
Fuerza de venta	19	31	23	37
Administrativo	1	1	0	1
Auxiliar	0	0	0	0
Otros profesionales	23	26	26	27
Otros técnicos	12	1	10	2
TOTAL	61	65	65	75

Formalidad laboral

NCG 461 5.2

Tipo de contrato	Número			Porcentaje		
	Hombre	Mujer	TOTAL	Hombre	Mujer	TOTAL
Plazo indefinido	3.708	4.796	8.504	43,60%	56,40%	100%
Plazo fijo	8	14	22	36,36%	63,64%	100%
Contrato por obra o faena	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Servicios a honorarios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
TOTAL	3.716	4.810	8.526	43,58%	56,42%	100%

Adaptabilidad laboral

NCG 461 5.3

Tipo de jornada	Número			Porcentaje		
	Hombre	Mujer	TOTAL	Hombre	Mujer	TOTAL
Jornada ordinaria	3.716	4.810	8.526	43,58%	56,42%	100%
Jornada tiempo parcial	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Jornada con pacto de adaptabilidad para trabajadores con responsabilidades familiares	24	77	101	23,76%	76,24%	100,00%
Teletrabajo a tiempo parcial	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Teletrabajo a tiempo completo	693	838	1.531	45,26%	54,74%	100,00%
Bandas de horas para personas al cuidado de niños o niñas de hasta 12 años	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Dotación por región

GRI 2-7

Dotación por región	Total
Arica y Parinacota	36
Tarapacá	74
Antofagasta	139
Atacama	37
Coquimbo	137
Valparaíso	411
Metropolitana	6.426
O'Higgins	131
Maule	244
Ñuble	62
Biobío	256
La Araucanía	224
Los Ríos	56
Los Lagos	201
Aysén	26
Magallanes	66
TOTAL	8.526

Nuevas contrataciones

GRI 401-1

Número de nuevas contrataciones	2023			2024			2025		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menores de 30 años	208	339	547	111	123	234	126	121	247
Entre 30 y 50 años	254	431	685	129	191	320	148	192	340
Mayores de 50 años	15	25	40	28	48	76	21	17	38
TOTAL	477	795	1.272	268	362	630	295	330	625

Nota: El 66% de puestos vacantes fue cubierto por candidatos internos

Número de nuevas contrataciones	2023			2024			2025		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menores de 30 años	38,03%	61,97%	100,00%	47,44%	52,56%	100,00%	51,01%	48,99%	100,00%
Entre 30 y 50 años	37,08%	62,92%	100,00%	40,31%	40,31%	100,00%	43,53%	56,47%	100,00%
Mayores de 50 años	37,50%	62,50%	100,00%	36,84%	36,84%	100,00%	55,26%	44,74%	100,00%

Tasa de rotación

GRI 401-1

Tasa de rotaciones (%)	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Tasa de rotación total	8,2%	13,4%	17,2%	11,7%	11,3%	15,99%
Tasa voluntaria de rotación de empleados	0	0	5,3%	3,6%	3%	4,37%
Tasa de rotación para mujeres	7,9%	12,6%	16,8%	11,6%	10,9%	16,55%
Tasa de rotación para hombres	8,5%	15%	17,7%	11,7%	11,9%	15,26%
Tasa de rotación para menores de 30 años	11,2%	18,8%	23,9%	15,8%	16,1%	38,15%
Tasa de rotación entre 30 y 50 años	6,5%	12,2%	15,8%	10,6%	9,8%	13,68%
Tasa de rotación para mayores de 50 años	11,4%	16,3%	18,6%	13%	14,6%	12,59%

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

Capacitación en acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo

NCG 519 5.5

Trabajadores capacitados	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje	Total
Alta Gerencia	10	100%	3	100%	13
Gerencia	83	100%	28	100%	111
Jefatura	476	100%	482	100%	958
Operario	0	100%	0	100%	0
Fuerza de venta	1.448	100%	2.960	100%	4.408
Administrativo	10	100%	30	100%	40
Auxiliar	0	100%	0	100%	0
Otros profesionales	1.348	100%	1.173	100%	2.521
Otros técnicos	341	100%	134	100%	457
TOTAL	3.716	100%	4.810	100%	8.526

Permiso postnatal

NCG 461 5.7, GRI 403-1

Indicador (%)	Personas con derecho a permiso			Personas que usaron el permiso			Porcentaje que usó el permiso 2025		Número de días de utilización del beneficio		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Hombres		Mujeres
									Permiso paternal (5 días)	Permiso parental (6 semanas)	
Alta Gerencia	10	3	13	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0
Gerencia	83	28	111	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0
Jefatura	476	482	958	26	10	36	5,46%	2,07%	130	0	720
Operario	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0
Fuerza de venta	1.448	2.960	4.408	89	127	216	6,15%	4,29%	445	0	8.732
Administrativo	10	30	40	2	0	2	20,00%	0,00%	0	0	0
Auxiliar	0	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0
Otros profesionales	1.348	1.173	2521	73	41	114	5,42%	3,50%	365	0	2.903
Otros técnicos	341	134	475	5	5	10	1,4%	3,73%	25	0	327

Nota: Sólo mujeres hicieron uso del postnatal parental.

Personas que regresaron al trabajo luego del permiso parental

GRI 403-1

Indicador	2024			2025		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número de personas que regresaron al trabajo luego de terminar el permiso parental	78	35	113	153	37	190

Personas que regresaron al trabajo luego del permiso parental y se mantuvieron doce meses después

GRI 403-1

Indicador	2024			2025		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número de personas que regresaron al trabajo y se mantuvieron como empleados doce meses después.	77	211	288	140	36	176

Tasa de regreso al trabajo y retención de personas que utilizaron el permiso parental

GRI 403-1

Indicador	2024			2025		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de regreso al trabajo	100%	17%	No aplica	78,46%	20,22%	50,26%

Indicador	2024			2025		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de retención	99%	99%	No aplica	91,50%	97,30%	92,63%

Monto destinado a capacitaciones

NCG 461 5.8.i

Indicador	2024	2025
Monto total destinado a capacitación de colaboradores	\$1.950 MM	\$1.816 MM
Porcentaje que representa del total de ingresos (%)	0,07%	0,06%

Nota: Se ajustó el valor de 2024.

Personas capacitadas

NCG 461 5.8.ii

Cargo	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Alta Gerencia	10	0,27%	3	0,06%	13	0,15%
Gerencia	83	2,23%	28	0,58%	111	1,30%
Jefatura	476	12,81%	479	9,96%	955	11,20%
Operario	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Fuerza de venta	1.419	38,19%	2.873	59,73%	4.292	50,34%
Administrativo	9	0,24%	30	0,62%	39	0,46%
Auxiliar	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Otros profesionales	1.331	35,82%	1.155	24,01%	2.486	29,16%
Otros técnicos	329	8,85%	131	2,72%	460	5,40%
TOTAL	3.657	98,41%	4.699	97,69%	8.356	98,01%

Promedio anual de horas de capacitación

NCG 461 5.8.iii, GRI 404-1

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	11,6	70,7	25,3
Gerencia	21,3	34,5	24,6
Jefatura	16,7	14,7	15,7
Operario	No aplica	No aplica	No aplica
Fuerza de venta	15,8	19,2	18
Administrativo	8,7	4,3	5,3
Auxiliar	No aplica	No aplica	No aplica
Otros profesionales	19,2	18,7	19
Otros técnicos	14,8	7,2	12,6
TOTAL	17,1	18,3	17,8

Personas que han recibido una evaluación de desempeño

GRI 404-3

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	9	3	12
Gerencia	86	28	114
Jefatura	475	482	957
Operario	No aplica	No aplica	No aplica
Fuerza de venta	1.413	2.910	4.323
Administrativo	10	30	40
Auxiliar	No aplica	No aplica	No aplica
Otros profesionales	1.298	1.141	2.439
Otros técnicos	339	134	473
TOTAL	3.630	4.728	8.358

Indicador	Metodología de cálculo	2024	2025
Indicadores base			
Horas trabajadas	Suma de enero a diciembre 2024	17.449.920	22.471.042
Dotación		8.760	8.916
Días perdidos por accidente		634	420
Promedio de días perdidos	CMF: Promedio de días por accidente=días perdidos por accidente/número de accidentes de trabajo	s/i	15,56
Fatalidades			
Número de fatalidades	Excluir del cálculo las muertes originadas por accidentes de trayecto y aquellos sufridos por dirigentes de instituciones sindicales a causa o con ocasión del desempeño de sus cometidos gremiales.	0	0
Tasa de fatalidades	CMF: Tasa de fatalidad= número de fatalidades por accidentes de trabajo/número de trabajadores x 100.000 Donde el número de trabajadores corresponde al promedio mensual de trabajadores contratados	s/i	0
Accidentes			
Número de accidentes sin tiempo perdido		s/i	57
Número de accidentes con tiempo perdido		21	27
Tasa de accidentabilidad	Número de accidentes con tiempo perdido *100 /Dotación promedio CMF: Tasa de accidentabilidad = número de accidentes de trabajo/número de trabajadores x 100 Donde el número de trabajadores corresponde al promedio mensual de trabajadores contratados	s/i	0,3
Tasa de siniestralidad	Días perdidos por accidentes/ Dotación promedio x100	s/i	4,71
Índice de frecuencia (TRIF/TRIR)	(Nº de accidentes con tiempo perdido*1000000) / horas efectivas trabajadas	s/i	1,2
Índice de gravedad	(Días perdidos por accidentes 1000000)/ horas efectivas trabajadas	s/i	18,69

Indicador	Metodología de cálculo	2024	2025
Enfermedades profesionales			
Enfermedades profesionales nuevas	E.P confirmadas por el organismo mutual/aseguradora/servicio médico de cada país	6	10
Enfermedades profesionales antiguas	E.P confirmadas por el organismo mutual/aseguradora/servicio médico de cada país	2	6
Total de enfermedades profesionales		s/i	16
Tasa enfermedades profesionales	Número de enfermedades profesionales / número de trabajadores x 100	s/i	0,11

Prácticas de ventas

SASB FN-CF-270a.2, FN-CF-270a.3, FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5

Personas

Indicador	Número de solicitudes	% de aprobación
Producto de Crédito (Créditos de consumo)	195.968	59,7%
Producto de Crédito (Línea de crédito)	75.321	73,0%
Producto de Crédito	271.289	63,4%
Producto prepagado para solicitante	No aplica	No aplica

PYMES

Indicador	Número de solicitudes	% de aprobación
Producto de Crédito (Créditos comerciales)	114.181	47%
Producto de Crédito (Línea de crédito)	103.649	55%
Producto de Crédito	217.830	51%
Producto prepagado para solicitante	No aplica	No aplica

Métricas Banca Inversiones

SASB FN-IB-000.a, FN-IB-000.b, FN-IB-000.c

Número	2024		2025	
	Número	Valor (Millones de CLP)	Números	Valor (Millones de CLP)
Transacciones de suscripción	89.430	97.444.622	110.663	111.239.052
Transacciones de asesoría	Confidencial	1.001.783	Confidencial	323.304
Transacciones de titulización	s/i	s/i	s/i	s/i
TOTAL	89.430	98.446.405	110.663	111.562.356

Inversiones y préstamos de propiedad

SASB FN-IB-000.b

Número de inversiones y préstamos de propiedad	2024		2025	
	Inversiones (millones)	Colocaciones (millones)	Inversiones (millones)	Colocaciones (millones)
Financieras bancarias y no bancarias	8.267.720	644.312	10.129.823	576.702
Minería y metalurgia		864.137		766.147
Servicios públicos				
Pulpa y papel		217.365		236.087
Retail				
Construcción		811.049		748.354
Finanzas estructuradas				
Telecomunicaciones		532.259		641.743
Petróleo y gas		143.864		152.594
Alimentos, bebidas y tabaco		341.364		400.811
Transportes		799.476		691.603
Comida				
Automotriz		1.016.271		1.080.862
Agricultura, ganadería y fruticultura		1.188.780		1.036.347
Pesca		400.637		286.463
Manufactura		419.205		429.796
Comercio		3.389.625		3.589.795
Electricidad, agua, gas		805.234		721.401
Servicios de bienes inmuebles		2.369.220		2.363.132
Servicios sociales y otros servicios comunales		4.925.910		4.791.038
TOTAL	8.267.720	18.868.708	10.129.823	18.512.875

Número y valor de transacciones de creación de mercado

SASB FN-IB-000.c

Categoría	2024		2025	
	Número	Valor (Millones de CLP)	Número	Valor (Millones de CLP)
Renta fija	25.723	137.394	18.257	148.859
Renta variable	s/i	s/i	s/i	s/i
Divisas	10.537	342.219	19.234	341.217
Derivados	s/i	s/i	s/i	s/i
Productos básicos	s/i	s/i	s/i	s/i
TOTAL	36.260	479.613	37.491	490.076

Métricas de actividad bancos comerciales

SASB FN-CB-000.a, FN-CB-000.b

Indicador	Personas	Pyme
Número de cuentas corrientes	2.710.705	518.005
Valor de las cuentas corrientes	4.227.857.719.812	1.776.651.229.930
Número de cuentas ahorro	1.021.009	39.407
Valor de las cuentas de ahorro	247.889.250.697	12.203.849.663
Número de créditos de consumo (personas) / comerciales (Pyme)	317.175	63.217
Valor de los créditos de consumo (personas) / comerciales (Pyme)	2.798.415.838.186	2.438.717.745.076

Exposición bruta para cada industria, por tipo de activos

SASB FN-CB-410b.2, FN-CB-410b.3

Exposición bruta	Préstamos para empresas y financiación de proyectos
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.458.813,96
Industrias extractivas	873.524,9
Industrias manufactureras	1.707.755,43
Suministro de electricidad, gas y agua	1.159.554,12
Construcción	335.435,96
Comercio al por mayor y al por menor	1.094.119,24
Transporte y almacenamiento	132.083,11
Telecomunicaciones	54.338,85
Actividades inmobiliarias	39.993,44
Otros sectores	329.529,79

Nota 1: El 80% de la cartera comercial fue incluido en el cálculo.

Nota 2: La entidad prioriza una cobertura basada en estimaciones metodológicamente sólidas y comparables, evitando el uso extensivo de supuestos que puedan distorsionar los resultados. Se están desarrollando iniciativas para mejorar progresivamente la cobertura, incluyendo el fortalecimiento del levantamiento de información con clientes y la incorporación gradual de metodologías de estimación para los activos actualmente excluidos.

La estimación de emisiones financiadas para las carteras de créditos hipotecarios y préstamos para la compra de vehículos fue trabajada durante 2024 y 2025. Actualmente, la información se encuentra en proceso de fortalecimiento y automatización, y se espera contar con datos suficientemente robustos para su publicación en el siguiente período de reporte.

Hechos esenciales

NCG 519 10

Para revisar los hechos esenciales revise la siguiente página https://www.cmfchile.cl/institucional/hechos/hechos2.php?mercado=&tipoentidad=ALL&entidad=banco+santander&p_fecha_desde=01%2F01%2F2025&p_fecha_hasta=31%2F12%2F2026&dias=&materia=ALL&captcha=ytaqq9.

Métricas de actividad financiamiento del consumidor

SASB FN-CF-000.a, FN-CF-000.b

Indicador	2023	2024	2025
Consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de crédito	969.274	1.101.295	1.146.877
Consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de débito	1.891.534	2.044.836	2.172.426

Indicador	2023	2024	2025
Cuentas de tarjeta de crédito	1.029.778	1.222.622	1.393.489
Cuentas de tarjeta de débito	1.758.675	2.361.715	2.441.662

Comentarios de accionistas

NCG 519 11

El área de Relación con Inversoristas 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 2025 se realizaron casi 900 contactos con inversionistas a través de conference calls, conferencias y reuniones. Los inversionistas mostraron interés por la estrategia del Banco y la expansión de su base de clientes a través de las plataformas digitales además del traspaso del ciclo económico al crecimiento del Banco y sus resultados. Por último, en la casilla del departamento de acciones, no se recibieron comentarios de parte de inversionistas.

Tablas de indicadores

Norma de Carácter General N° 461 y 519 Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

Categoría	Contenido	Página
2. Perfil de la identidad	2.1 Misión, visión, propósito y valores	21
	2.2 Información histórica	12
	2.3 Propiedad	
	2.3.1 Situación de control	46
	2.3.2 Cambios importantes en la propiedad o control	46
	2.3.3 Identificación de socios o accionistas mayoritarios	46
	2.3.4.i Descripción de serie de acciones	48
	2.3.4.ii Política de dividendos	47
	2.3.4.iii.a Información estadística: Dividendos	47, 48
	2.3.4.iii.b Información estadística: Transacciones en bolsas	48
	2.3.4.iii.c Información estadística: Número de accionistas	46
2.3.5 Otros Valores	155	
3. Gobierno corporativo	3.1 Marco de gobernanza	
	3.1.i Buen funcionamiento gobierno corporativo	99
	3.1.ii Enfoque de sostenibilidad estratégico	63
	3.1.iii Detección y prevención de conflictos de interés y otras prácticas	124
	3.1.iv Identificación y relación con grupos de interés	95
	3.1.v Promoción e innovación de I+D	25
	3.1.vi Detección y reducción de barreras de diversidad e inclusión	103
	3.1.vii Preservación de la diversidad a lo largo de la organización	158
	3.1.viii Organigrama	158
	3.2 Directorio	
	3.2.i Identificación de Directorio	202
	3.2.ii Ingresos de miembros	113
	3.2.iii Política de contratación de asesorías	112
	3.2.iv Matriz	109
	3.2.v Inducción	108
	3.2.vi Reunión con unidades clave	117
	3.2.vii Información sobre asuntos de sostenibilidad	117
	3.2.viii Visitas a terreno	112
	3.2.ix Evaluación de desempeño	108
	3.2.ix.a Áreas de perfeccionamiento	108
	3.2.ix.b Barreras de diversidad	103
	3.2.ix.c Asesorías independientes para definir mejoras o áreas de perfeccionamiento	108
	3.2.x Número de reuniones	108
3.2.xi Situaciones de crisis	112	
3.2.xii.a Actas de las sesiones	108	
3.2.xii.b Minutas de las sesiones	108	
3.2.xii.c Canal de denuncias	127	

Categoría	Contenido	Página
	3.2.xii.d Texto definitivo de cada acta	108
	3.2.xiii.a Directores, por sexo	107
	3.2.xiii.b Directores, por nacionalidad y sexo	107
	3.2.xiii.c Directores, por rango de edad y sexo	107
	3.2.xiii.d Directores, por antigüedad y sexo	107
	3.2.xiii.e Directores en situación de discapacidad, por sexo	107
	3.2.xiii.f Brecha salarial del Directorio	113
3.3	Comités del Directorio	
	3.3.i Descripción de comités	114
	3.3.ii Integrantes de comités	114
	3.3.iii Ingresos por comité	113
	3.3.iv Principales actividades	114
	3.3.v Asesorías	114
	3.3.vi Reunión con unidades clave	114
	3.3.vii Reporte al Directorio	114
3.4	Ejecutivos principales	
	3.4.i Identificación de ejecutivos principales	118
	3.4.ii Remuneraciones	120
	3.4.iii Planes de compensación	120
	3.4.iv Participación en la propiedad	120
3.5	Adherencia a códigos nacionales o internacionales	99
3.6	Gestión de riesgos	
	3.6.i Directrices de gestión de riesgos	135, 136, 138
	3.6.ii.a Riesgos y oportunidades inherentes de la actividad	141
	3.6.ii.b Riesgos relacionados a la seguridad de información	141
	3.6.ii.c Riesgos relacionados a la libre competencia	141
	3.6.ii.d Riesgos relacionados a la salud y seguridad	141
	3.6.ii.e Otros riesgos medioambientales o sociales	147
	3.6.iii Detección de riesgos	139
	3.6.iv Rol del Directorio en monitoreo de riesgos	135,138
	3.6.v Unidad de gestión de riesgos	135
	3.6.vi Unidad de auditoría interna	136
	3.6.vii Código de ética	121
	3.6.viii Capacitaciones en riesgos	145
	3.6.ix Canal de denuncias	127
	3.6.x Plan de sucesión	104
	3.6.xi Revisión de estructuras salariales	120
	3.6.xii Revisión de políticas de compensación	120
	3.6.xiii Modelo de prevención del delito (Ley N° 20.393)	123
3.7	Relación con los grupos de interés y el público en general	
	3.7.i Relaciones con los grupos de interés	95
	3.7.ii Procedimiento de mejoramiento en la elaboración y difusión de la información	
	3.7.iii Procedimiento información elección directores	103
	3.7.iv Participación remota de accionistas	103

Categoría	Contenido	Página	
4. Estrategia	4.1 Horizontes de tiempo	30	
	4.2 Objetivos estratégicos	63, 66	
	4.3 Planes de inversión	30	
5. Dotación de personal	5.1 Personas		
	5.1.1 Número de personas, por sexo	157, 204	
	5.1.2 Número de personas, por nacionalidad	157, 205	
	5.1.3 Número de personas, por rango de edad	157, 206	
	5.1.4 Antigüedad laboral	157, 206	
	5.1.5 Número de personas con discapacidad	157, 207	
	5.2 Formalidad laboral	157	
	5.3 Adaptabilidad laboral	157, 207	
	5.4 Equidad salarial por sexo		
	5.4.1 Política de equidad	162	
	5.4.2 Brecha salarial	163	
	5.5 Acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo	161, 209	
	5.6 Seguridad laboral	169, 170	
	5.7 Permiso postnatal	173, 210	
	5.8 Capacitación		
	5.8.i Monto invertido en capacitación	164, 212	
	5.8.ii Número de personal capacitado	164, 121	
	5.8.iii Promedio anual de horas de capacitación	164, 121	
	5.8.iv Temas de las capacitaciones	164	
	5.8 Beneficios por vínculo laboral	171, 172	
	5.9 Política de subcontratación	191	
	6. Modelo de negocios	6.1 Sector industrial	
		6.1.i Naturaleza de productos y servicios	42
6.1.ii Competencia		45	
6.1.iii Marco legal		49	
6.1.iv Entidades reguladoras		49	
6.1.v Grupos de interés		95	
6.1.vi Afiliación a gremios		97	
6.2 Negocios			
6.2.i Principales bienes y servicios		42	
6.2.ii Canales de venta y distribución		43	
6.2.iii Proveedores que representan el 10% del total de compras		42, 45	
6.2.iv Clientes que representen el 10% del ingreso		42, 45	
6.2.v Marcas utilizadas		42	
6.2.vi Patentes de propiedad			
6.2.vii Licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad		52, 200	
6.3 Grupos de interés		95	
6.4 Propiedades e instalaciones		43	
6.5 Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades			
6.5.1 Subsidiarias y asociadas		201	
6.5.2.i Inversión en otras sociedades		201	

Categoría	Contenido	Página
7. Gestión de proveedores	7.1 Pago a proveedores	
	7.1 Política de pago a proveedores	191
	7.1.i Número de facturas pagadas	191
	7.1.ii Monto total	191
	7.1.iii Monto total mora	191
	7.1.iv Número de proveedores de las facturas pagadas	191
	7.1.v Acuerdos inscritos Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional	191
	7.2 Evaluación de proveedores	188
8. Cumplimiento legal y normativo	8.1 Cumplimiento legal	
	8.1 En relación con clientes	129
	8.2 En relación con sus trabajadores	129
	8.3 Medioambiental	130
	8.4 Libre Competencia	130
	8.5 Otros	130
9. Sostenibilidad	9.1 Métricas SASB	222
	9.2 Verificación independiente	7
10. Hechos relevantes o esenciales		
11. Comentarios de accionistas y del Comité de Directores		217
12. Informes financieros		

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Categoría	Contenido	Página	
Bancos Comerciales			
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	Número de filtraciones de datos, porcentaje que implica información de identificación personal (PII), y número de titulares de cuentas afectadas.	132
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	143
Inclusión financiera y generación de capacidades	FN-CB-240a.1	Número y cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	178
	FN-CB-240a.2	Número y cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	178
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	178
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	178
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio.	147
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones brutas absolutas financiadas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3.	85
	FN-CB-410b.2	Exposición bruta para cada industria por clase de activo.	85
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de la exposición bruta incluida en el cálculo de emisiones financiadas.	85
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas.	85
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	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 a la industria financiera.	132
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	127
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia (stress-test) obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades del negocio.	154
Parámetros de la actividad	FN-CB-000.A	Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: personales y pequeñas empresas.	
	FN-CB-000.B	Número y valor de los préstamos por segmento: personales, pequeñas empresas y corporativos.	178

Categoría	Contenido	Página
Banca inversiones		
Diversidad e inclusión de empleados	FN-IB-330a.1 Porcentaje de representación por género y por grupo de diversidad para alta gerencia (ejecutiva), gerencia no ejecutiva, profesionales y todos los demás empleados.	157, 204
Ética empresarial	FN-IB-510a.1 Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, comportamiento anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia profesional u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	132
	FN-IB-510a.2 Descripción de las políticas y procedimientos para denunciantes.	127
Gestión de riesgo émico	FN-IB-550a.1 Puntuación de Banco de Importancia Sistémica Global (GSIB), por categoría.	
	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 del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	154
Incentivos a empleados y asunción de riesgos	FN-IB-550b.1 Porcentaje de la remuneración total que es variable para los Asumidores de Riesgo Material (MRTs).	131
	FN-IB-550b.2 Porcentaje de la remuneración variable de los Asumidores de Riesgo Material (MRTs) a la que se aplicaron cláusulas de reducción (malus) o recuperación (clawback).	120
	FN-IB-550b.3 Discusión de las políticas en torno a la supervisión, control y validación de la fijación de precios de activos y pasivos de Nivel 3 por parte de los operadores (traders).	
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en las actividades de Banca de Inversión	FN-IB-410a.1 Ingresos de transacciones de suscripción (underwriting), asesoría y titulización (securitisation) que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), por industria.	75, 76
	FN-IB-410a.2 Número y valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), por industria.	75, 76
	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.	75
Integridad profesional	FN-IB-510b.1 Número y porcentaje de empleados con licencia y responsables de toma de decisiones identificados con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.	132
	FN-IB-510b.2 Número de casos de mediación y arbitraje asociados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia, por parte.	132
	FN-IB-510b.3 Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la integridad profesional, incluido la debida diligencia.	132
	FN-IB-510b.4 Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia.	124
Métricas de actividad	FN-IB-000.A Número y valor de las transacciones de suscripción, asesoría y titulización.	216
	FN-IB-000.B Número y valor de las inversiones y préstamos propios por sector.	216
	FN-IB-000.C Número y valor de las transacciones de creación de mercado (market making) en renta fija, renta variable, divisas, derivados y productos básicos.	75, 214, 216

Categoría	Contenido	Página	
Financiamiento de hipotecas			
Métricas de actividad	FN-MF-000.A	Número y valor de las hipotecas originadas por categoría: residencial y comercial.	
	FN-MF-000.B	Número y valor de las hipotecas compradas por categoría: residencial y comercial.	
Prácticas Crediticias	FN-MF-270a.1	Número y valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: tasa combinada fija y variable, penalización por pago anticipado y total.	174
	FN-MF-270a.2	Número y valor de modificaciones de hipotecas residenciales, ejecuciones hipotecarias y ventas cortas (short sales) o daciones en pago (deeds in lieu of foreclosure).	174
	FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de préstamos.	133, 174
Préstamo discriminatorio	FN-MF-270b.1	Número, valor y razón préstamo-valor promedio ponderada de las hipotecas emitidas a prestatarios minoritarios y todos los demás prestatarios.	174
	FN-MF-270b.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con préstamos hipotecarios discriminatorios.	174
	FN-MF-270b.3	Descripción de las políticas y procedimientos para garantizar la originación de hipotecas no discriminatoria.	174
Riesgo Ambiental para las Propiedades Hipotecadas	FN-MF-450a.1	Número y valor de los préstamos hipotecarios en zonas de inundación de 100 años.	
	FN-MF-450a.2	Pérdida esperada total y Pérdida Dado el Incumplimiento (LGD) atribuible al incumplimiento y morosidad de préstamos hipotecarios debido a 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 originación y suscripción de hipotecas.	
Financiamiento del consumidor			
Métricas de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de débito prepagada activa y una cuenta de tarjeta de crédito activa.	217
Métricas de actividad	FN-CF-000.B	Número de cuentas de tarjeta de crédito y cuentas de tarjeta de débito prepago.	217
Prácticas de ventas	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total para los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.	129
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para productos de crédito y productos prepagados para solicitantes.	214
	FN-CF-270a.3	Promedio de tarifas por productos complementarios, Tasa de Porcentaje Anual (APR) promedio de productos de crédito, antigüedad promedio de productos de crédito, número promedio de cuentas de crédito y promedio de tarifas anuales para productos prepagados.	174, 214
	FN-CF-270a.4	Número de quejas de clientes presentadas.	174, 214
	FN-CF-270a.5	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la venta y el servicio de productos, porcentaje con compensación monetaria o no monetaria.	174, 214
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios.	
	FN-CF-220a.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente.	132
Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	Número de filtraciones de datos, porcentaje que son filtraciones de datos personales y número de titulares de cuentas afectados.	132
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraude asociado a tarjetas, tanto con presencia como sin presencia de tarjeta, además de otros fraudes.	132
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos.	132

Indicadores Global Reporting Initiative (GRI)

Indicador	Categoría	Requerimiento	Página	
GRI 2: Contenidos generales	2-1	Detalles organizacionales.	7	
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	7	
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	7	
	2-4	Actualización de la información.	7	
	2-5	Verificación externa.	7	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	42	
	2-7	Empleados.	208	
	2-9	Estructura de gobernanza y composición.	102, 103	
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	103	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	105	
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	101	
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	101	
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	103	
	2-15	Conflictos de interés.	124, 125	
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas.	127	
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	109	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	103	
	2-19	Políticas de remuneración.	103	
	2-20	Proceso para determinar la remuneración.	113	
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	63	
	2-23	Compromisos y políticas.	63, 101, 123, 159, 192	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	101, 123, 159	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	159, 160, 161	
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	161	
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	131	
	2-28	Afiliación a asociaciones.	97	
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	95	
	2-30	Convenios de negociación colectiva.	168	
	GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar temas materiales.	67
		3-2	Lista de temas materiales.	67
3-3		Gestión de los temas materiales.	69	
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	30	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	117	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	163	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	38	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	174, 177	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	188, 200	
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción.	121	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	121, 126	
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	131	

Indicador	Categoría	Requerimiento	Página
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	129
GRI 207: Fiscalidad	207-1	Enfoque fiscal.	61
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	61
	207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de inquietudes relacionadas con los impuestos.	61
	207-4	Presentación de informes país por país.	61
GRI 302: Energía	302-1	Consumo de energía dentro de la organización.	92
	302-2	Consumo de energía fuera de la organización.	92
	302-3	Intensidad energética.	92
	302-4	Reducción del consumo energético.	92
GRI 303: Agua y efluentes	303-5	Consumo de agua.	93
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	90
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2).	90
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	90
GRI 306: Residuos	306-3	Residuos generados.	94
	306-4	Residuos no destinados a eliminación.	94
	306-5	Residuos destinados a eliminación.	94
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.	189
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	190
GRI 401: Empleo	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	172, 208, 209
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	171, 172
	401-3	Permiso parental.	173
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	210, 211
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	170
	403-3	Servicios de salud en el trabajo.	171
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	171
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	171
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores.	160, 171
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados con las relaciones comerciales.	170
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	169
GRI 404: Formación y educación	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	212
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	164
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	167
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	107, 191, 204
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.	157
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	161, 163
GRI 408: Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	190
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	190

Indicador	Categoría	Requerimiento	Página
GRI 413: Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	177, 183
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos (reales o potenciales) en las comunidades locales.	161, 183
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	189
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	190
GRI 415: Política pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.	133
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	131
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	131
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	131
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	132

Normas Internacionales de Información Financiera relacionada con Sostenibilidad y Clima (NIIF S1 y S2)

Categoría	Contenido NIIF S1	Página
Gobernanza		
	27.a	El órgano u órganos de gobernanza o personas responsables de la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad. Específicamente, la entidad identificará esos órganos o personas y revelará información sobre: 63, 138, 147
	27.a.i	Cómo se reflejan las responsabilidades relativas a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en los términos de referencia a mandatos, descripciones de funciones y otras políticas relacionadas aplicables a dichos órganos o personas. 139
	27.a.ii	Cómo determina el órgano o los órganos o las personas si se dispone o se desarrollarán las habilidades y competencias adecuadas para supervisar las estrategias diseñadas para responder a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad. 146
	27.a.iii	Cómo y con qué frecuencia se informa a los órganos o personas sobre los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad. 116, 117
	27.a.iv	Cómo tiene en cuenta el órgano o los órganos los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad al supervisar la estrategia de la entidad, sus decisiones sobre transacciones importantes y sus procesos de gestión de riesgos y políticas relacionadas, incluyendo si el órgano o los órganos han considerado las compensaciones asociadas a esos riesgos y oportunidades. 72, 73
	27.a.v	La forma en que el órgano o los órganos o la persona o personas supervisan el establecimiento de objetivos relacionados con los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad, y controlan los avances hacia la consecución de esos objetivos, incluyendo si las métricas de desempeño relacionadas se incluyen en las políticas de remuneración y de qué manera. 117
	27.b	El papel de la gerencia en los procesos de gobernanza, los controles y los procedimientos utilizados para vigilar, gestionar y supervisar los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad. 136
	27.b.i	Indique si la función se delega en un cargo específico a nivel de gestión o en un comité a nivel de gestión y cómo se ejerce la supervisión sobre dicho cargo o comité. 136
	27.b.ii	Si la gerencia utiliza controles y procedimientos para apoyar la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y, en caso afirmativo, cómo se integran estos controles y procedimientos con otras funciones internas. 136
Estrategia		
Riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad	30.a	Describe los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que podría esperarse razonablemente que afecten a las perspectivas de la entidad. 69
	30.b	Especificará los horizontes temporales—corto, medio o largo plazo—en los que podría esperarse razonablemente que se produzcan los efectos de cada uno de esos riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad. 83, 147
	30.c	Explicará cómo define la entidad el "corto plazo", el "medio plazo" y el "largo plazo" y cómo se vinculan estas definiciones a los horizontes de planificación utilizados por la entidad para la toma de decisiones estratégicas. 30
Modelo de negocio y cadena de valor	32.a	Una descripción de los efectos actuales y previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad sobre el modelo de negocio y la cadena de valor de la entidad. 69, 83
	32.b	Una descripción de dónde se concentran en el modelo de negocio y en la cadena de valor de la entidad los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad 69
Estrategia y toma de decisiones	33.a	Cómo ha respondido y prevé responder a los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en su estrategia y toma de decisiones. 23, 31, 63
	33.b	Los progresos realizados en relación con los planes que la entidad haya revelado en periodos anteriores sobre los que se informa, incluida la información cuantitativa y cualitativa. 66

Categoría	Contenido NIIF S1	Página
	Las compensaciones entre los riesgos relacionados con la sostenibilidad y las oportunidades que la entidad consideró (por ejemplo, al tomar una decisión sobre la ubicación de nuevas operaciones, una entidad podría haber considerado los impactos medioambientales de esas operaciones y las oportunidades de empleo que crearían en una comunidad).	147
Situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo		
33.c		
34.a	Los efectos de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de las entidades durante el periodo sobre el que se informa (efectos financieros actuales).	
34.b	Los efectos previstos de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta cómo se incluyen los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en la planificación financiera de la entidad (efectos financieros previstos).	
35.a	Cómo los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad han afectado a su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo durante el periodo sobre el que se informa.	
35.b	Los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad identificados en el párrafo 35(a) para los que existe un riesgo significativo de un ajuste material o con importancia relativa dentro del próximo periodo anual sobre el que se informa sobre los importes en libros de los activos y pasivos informados en los estados financieros relacionados.	
35.c	Cómo espera que cambie su situación financiera a corto, medio y largo plazo, dada su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad, teniendo en consideración:	
35.c.i	Sus planes de inversión y disposición (por ejemplo, planes de desembolso de capital, adquisiciones y desinversiones importantes, negocios conjuntos, transformación de negocios, innovación, nuevas áreas de negocio y retiros de activos), incluidos los planes con los que la entidad no esté comprometida contractualmente.	
35.c.ii	Sus fuentes de financiación previstas para la implementación de su estrategia.	
35.d	Cómo espera que cambien su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo a corto, medio y largo plazo, dada su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	
Resiliencia		
41	Una entidad revelará información que permita a los usuarios de los informes financieros con propósito general comprender su capacidad para ajustarse a las incertidumbres que surjan de los riesgos relacionados con la sostenibilidad. Una entidad revelará una evaluación cualitativa y, en su caso, cuantitativa de la resiliencia de su estrategia y modelo de negocio en relación con sus riesgos relacionados con la sostenibilidad, incluyendo información sobre cómo se llevó a cabo la evaluación y su horizonte temporal. Al proporcionar información cuantitativa, una entidad podrá revelar un único importe o un rango.	153
Gestión del riesgo		
44.a	Los procesos y las políticas relacionadas que la entidad utiliza para identificar, evaluar, priorizar y supervisar los riesgos relacionados con la sostenibilidad.	139
44.a.i	Los insumos y métricas que utiliza la entidad (por ejemplo, información sobre las fuentes de datos y el alcance de las operaciones cubiertas en los procesos).	150
44.a.ii	Si la entidad utiliza el análisis de escenarios para fundamentar su identificación de los riesgos relacionados con la sostenibilidad y cómo lo hace.	150
44.a.iii	Cómo evalúa la entidad la naturaleza, probabilidad y magnitud de los efectos de esos riesgos.	150
44.a.iv	Si la entidad da prioridad a los riesgos relacionados con la sostenibilidad en relación con otros tipos de riesgo y cómo lo hace.	150
44.a.v	Cómo supervisa la entidad los riesgos relacionados con la sostenibilidad.	150
44.a.vi	Si la entidad ha cambiado los procesos que utiliza en comparación con el periodo de información anterior y cómo lo ha hecho.	150
44.b	Los procesos que utiliza la entidad para identificar, evaluar, priorizar y supervisar las oportunidades relacionadas con la sostenibilidad.	150
44.c	El grado y la forma en que los procesos de identificación, evaluación, priorización y seguimiento de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad se integran en el proceso global de gestión de riesgos de la entidad e informan al respecto.	150

Categoría	Contenido NIIF S1	Página	
Métricas y objetivos			
	46.b.i	Las métricas que la entidad utiliza para medir y supervisar ese riesgo u oportunidad relacionados con la sostenibilidad.	66
	46.b.ii	Las métricas que la entidad utiliza para medir y supervisar sus resultados en relación con ese riesgo u oportunidad relacionados con la sostenibilidad, incluido el progreso hacia cualquier objetivo que la entidad se haya fijado, y cualquier objetivo que se le requiera cumplir por ley o regulación.	66
	51.a	La métrica utilizada para fijar el objetivo y supervisar los avances hacia la consecución de éste.	66
	51.b	El objetivo cuantitativo o cualitativo específico que la entidad ha fijado o que se le requiera cumplir.	66
	51.c	El periodo durante el cual se aplica el objetivo.	66
	51.d	El periodo base a partir del cual se mide el progreso.	66
	51.e	Cualquier hito u objetivo intermedio.	66
	51.f	Los resultados con respecto a cada objetivo y un análisis de las tendencias o cambios en los resultados de la entidad.	66
	51.g	Cualquier revisión del objetivo y una explicación de dichas revisiones.	66

Categoría	Contenido NIIF S2	Página	
Gobernanza			
	6.a	El órgano u órganos de gobernanza (que puede incluir un consejo, comité u órgano equivalente encargado de la gobernanza) o personas responsables de la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	138, 147
	6.a.i	Cómo se reflejan las responsabilidades relativas a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en términos de referencia a mandatos, descripciones de funciones y otras políticas relacionadas aplicables a dichos órganos o personas.	138
	6.a.ii	Cómo determinan los órganos o las personas si se dispone o se desarrollarán las habilidades y competencias adecuadas para supervisar las estrategias diseñadas para responder a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	146
	6.a.iii	Cómo y con qué frecuencia se informa a los órganos o personas sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	72, 73
	6.a.iv	Cómo tienen en cuenta los órganos o personas los riesgos y oportunidades relacionados con el clima al supervisar la estrategia de la entidad, sus decisiones sobre transacciones importantes y sus procesos de gestión de riesgos y políticas relacionadas, incluyendo si los órganos o personas han considerado las compensaciones asociadas a esos riesgos y oportunidades.	147
	6.a.v	La forma en que los órganos o personas supervisan el establecimiento de objetivos relacionados con los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima, y controlan los avances hacia la consecución de esos objetivos, incluyendo si y de qué manera las métricas de desempeño relacionadas se incluyen en las políticas de remuneración y de qué manera.	117
	6.b	El papel de la gerencia en los procesos de gobernanza, los controles y los procedimientos utilizados para vigilar, gestionar y supervisar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	136
	6.b.i	Si la función se delega en un cargo específico a nivel de gerencia o en un comité a nivel de gerencia y cómo se ejerce la supervisión sobre dicho cargo o comité.	136
	6.b.ii	Si la gerencia utiliza controles y procedimientos para apoyar la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima y, en caso afirmativo, cómo se integran estos controles y procedimientos con otras funciones internas.	136

Categoría	Contenido NIIF S2	Página
Estrategia		
Riesgos y oportunidades relacionados con el Clima	10.a	152
	10.b	83, 147
	10.c	30
	10.d	83
Modelo de negocio y cadena de valor	13.a	83
	13.b	147
Estrategia y toma de decisiones	14.a	147
	14.a.i	147
	14.a.ii	149, 153
	14.a.iii	85
	14.a.iv	151
	14.a.v	151
	14.b	151
	14.c	151
Situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo	15.a	151
	15.b	151
	16.a	151

Categoría	Contenido NIIF S2	Página
16.b	Los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, identificados en el párrafo 16(a), para los que existe un riesgo significativo de un ajuste material o con importancia relativa dentro del próximo periodo anual sobre el que se informa, que afecte a los importes en libros de los activos y pasivos de los que se informa en los estados financieros correspondientes.	151
16.c	Cómo espera que cambie su situación financiera a corto, medio y largo plazo, dada su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, teniendo en consideración:	
16.c.i	Sus planes de inversión y disposición (por ejemplo, planes de desembolso de capital, adquisiciones y desinversiones importantes, negocios conjuntos, transformación de negocios, innovación, nuevas áreas de negocio y retiros de activos), incluidos los planes con los que la entidad no esté comprometida contractualmente.	
16.c.ii	Sus fuentes de financiación previstas para la implementación de su estrategia.	
16.d	Cómo espera la entidad que cambien su rendimiento financiero y sus flujos de efectivo a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta su estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima (por ejemplo, aumento de los ingresos de actividades ordinarias procedentes de productos y servicios alineados con una economía más baja en carbono; costos derivados de daños físicos a los activos por eventos climáticos; y gastos asociados a la adaptación o mitigación del clima).	
Resiliencia climática		82,150
22.a	Una entidad revelará información que permita a los usuarios de informes financieros con propósito general comprender la resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio de la entidad a los cambios, desarrollos e incertidumbres relacionados con el clima, teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades identificados por la entidad en relación con el clima.	
22.a	La entidad utilizará el análisis de escenarios relacionados con el clima para evaluar su resiliencia climática utilizando un enfoque acorde con las circunstancias de la entidad. Al proporcionar información cuantitativa, la entidad podrá revelar un único importe o un rango. Concretamente, la entidad revelará la evaluación por la entidad de su resiliencia climática en la fecha de presentación, que permitirá a los usuarios de los informes financieros con propósito general comprender:	
22.a.i	Las implicaciones, en su caso, de la evaluación de la entidad para su estrategia y modelo de negocio, incluida la forma en que la entidad necesitaría responder a los efectos identificados en el análisis del escenario relacionado con el clima.	153
22.a.ii	Las áreas significativas de incertidumbre consideradas en la evaluación de la resiliencia climática.	
22.a.iii	La capacidad de la entidad para ajustar o adaptar su estrategia y modelo de negocio al cambio climático a corto, medio y largo plazo, incluyendo:	82
22.a.iii.(1)	La disponibilidad y flexibilidad de los recursos financieros existentes de la entidad para responder a los efectos identificados en el análisis del escenario relacionado con el clima, incluso para hacer frente a los riesgos relacionados con el clima y aprovechar las oportunidades relacionadas con el clima.	
22.a.iii.(2)	La capacidad de redistribuir, reutilizar, mejorar o dismantelar los activos existentes de la entidad.	
22.a.iii.(3)	El efecto de las inversiones actuales y planificadas de la entidad en la mitigación, la adaptación y las oportunidades de resiliencia climática relacionadas con el clima.	
22.b.i	Cómo y cuándo se llevó a cabo el análisis del escenario relacionado con el clima incluyendo Información sobre los datos de entrada que utilizó la entidad.	150
22.b.ii	Los supuestos clave que la entidad realizó en el análisis, incluidos los supuestos sobre:	150
22.b.ii.(1)	Las políticas relacionadas con el clima en las jurisdicciones en las que opera la entidad.	150
22.b.ii.(2)	Las tendencias macroeconómicas.	150
22.b.ii.(3)	Variables a nivel nacional o regional (por ejemplo, patrones climáticos locales, demografía, uso del suelo, infraestructuras y disponibilidad de recursos naturales).	150
22.b.ii.(4)	El uso y la combinación de energías.	150
22.b.ii.(5)	Los desarrollos de la tecnología.	150
22.b.iii	El periodo sobre el que se informa en el que se ha llevado a cabo el análisis del escenario relacionado con el clima.	150

Categoría	Contenido NIIF S2	Página
Gestión del riesgo		
25.a	Los procesos y las políticas relacionadas que la entidad utiliza para identificar, evaluar, priorizar y supervisar los riesgos relacionados con el clima, incluida la información sobre:	39, 148
25.a.i	Los datos de entrada y métricas que utiliza la entidad (por ejemplo, información sobre las fuentes de datos y el alcance de las operaciones cubiertas en los procesos).	148
25.a.ii	Si la entidad utiliza el análisis de escenarios relacionados con el clima para fundamentar su identificación de los riesgos relacionados con el clima y cómo lo hace.	150
25.a.iii	Cómo evalúa la entidad la naturaleza, probabilidad y magnitud de los efectos de esos riesgos (por ejemplo, si la entidad considera factores cualitativos, umbrales cuantitativos u otros criterios).	150
25.a.iv	Si la entidad da prioridad a los riesgos relacionados con el clima en relación con otros tipos de riesgo y cómo lo hace.	148
25.a.v	Cómo supervisa la entidad los riesgos relacionados con el clima.	150
25.a.vi	Si la entidad ha cambiado los procesos que utiliza en comparación con el periodo anterior sobre el que se informa y cómo lo ha hecho.	150
25.b	Los procesos que utiliza la entidad para identificar, evaluar, priorizar y supervisar las oportunidades relacionadas con el clima, incluida la información sobre si la entidad utiliza, y de qué manera, el análisis de escenarios relacionados con el clima para fundamentar su identificación de oportunidades relacionadas con el clima.	150
25.c	El grado y la forma en que los procesos de identificación, evaluación, priorización y seguimiento de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima se integran en el proceso global de gestión de riesgos de la entidad e informan al respecto.	150
Métricas y objetivos		
Métricas relacionadas con el clima		
29.a.i	Gases de efecto invernadero—La entidad revelará sus emisiones brutas absolutas de gases de efecto invernadero generadas durante el periodo sobre el que se informa, expresadas en toneladas métricas equivalentes de CO ₂ :	86
29.a.i.(1)	Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1.	86
29.a.i.(2)	Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2.	86
29.a.i.(3)	Emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3.	86
29.a.ii	Medirá sus emisiones de gases de efecto invernadero de conformidad con el Protocolo sobre Gases de Efecto Invernadero: Un Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte (2004), a menos que sea requerido por una autoridad jurisdiccional o una bolsa en la que cotice la entidad requiera que ésta utilice un método diferente para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	85
29.a.iii	Revelará el enfoque que utiliza para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero, incluyendo:	85
29.a.iii.(1)	El enfoque de medición, los datos de entrada y los supuestos que la entidad utiliza para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	85
29.a.iii.(2)	La razón por la que la entidad ha elegido el enfoque de medición, los datos de entrada y los supuestos que utiliza para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	85
29.a.iii.(3)	Cualquier cambio que la entidad haya introducido en el enfoque de medición, los datos de entrada y los supuestos durante el periodo sobre el que se informa y las razones de esos cambios.	85
29.a.iv	Para las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1 y Alcance 2 reveladas de conformidad con el párrafo 29(a)(i)(1) y (2), desagregar las emisiones entre:	85
29.a.iv.(1)	El grupo contable consolidado (por ejemplo, en el caso de una entidad que aplique las Normas NIIF de Contabilidad, este grupo estaría formado por la entidad controladora y sus subsidiarias consolidadas).	85
29.a.iv.(2)	Otras participadas excluidas del párrafo 29(a)(iv)(1) (por ejemplo, para una entidad que aplique las Normas NIIF de Contabilidad, estas participadas incluirían las asociadas, los negocios conjuntos y las subsidiarias no consolidadas).	85

Categoría	Contenido NIIF S2	Página
29.a.v	Para las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2 reveladas de conformidad con el párrafo 29(a)(i)(2), revelar sus emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2 basadas en la ubicación, y proporcionar la información sobre cualquier instrumento contractual que sea necesaria para que los usuarios comprendan las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 2 de la entidad.	85
29.a.vi	Para las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3 reveladas de conformidad con el párrafo 29(a)(i)(3), revelar:	85
29.a.vi.(1)	Las categorías incluidas dentro de la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 3 de la entidad, de conformidad con las categorías de Alcance 3 descritas en la Norma de Contabilidad e Informes de la Cadena de Valor Corporativa (Alcance 3) del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (2011).	85
29.a.vi.(2)	Información adicional sobre las emisiones de gases de efecto invernadero de la Categoría 15 de la entidad o las asociadas a sus inversiones (emisiones financiadas), si las actividades de la entidad incluyen la gestión de activos, la banca comercial o los seguros.	85
29.b	Riesgos de transición relacionados con el clima—la cantidad y el porcentaje de activos o actividades empresariales vulnerables a los riesgos de transición relacionados con el clima.	
29.c	Riesgos físicos relacionados con el clima—la cantidad y el porcentaje de activos o actividades empresariales vulnerables a los riesgos físicos relacionados con el clima.	
29.d	Oportunidades relacionadas con el clima—la cantidad y el porcentaje de activos o actividades empresariales alineadas con las oportunidades relacionadas con el clima.	
29.e	Despliegue de capital—la cantidad de gasto de capital, financiación o inversión aplicada a los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	
29.f.i	Precios internos del carbono— la entidad revelará una explicación de si la entidad está aplicando un precio del carbono en la toma de decisiones y cómo lo está haciendo (por ejemplo, decisiones de inversión, precios de transferencia y análisis de escenarios).	84
29.f.ii	Precios internos del carbono— la entidad revelará el precio por cada tonelada métrica de emisiones de gases de efecto invernadero que la entidad utiliza para evaluar los costos de sus emisiones de gases de efecto invernadero.	84
29.g.i	Remuneración—la entidad revelará una descripción de si las consideraciones relacionadas con el clima se tienen en cuenta en la remuneración de los ejecutivos y de qué manera.	147
29.g.ii	Remuneración—la entidad revelará el porcentaje de la remuneración de la gerencia ejecutiva reconocida en el periodo actual que está vinculada a consideraciones relacionadas con el clima.	147
Objetivos relacionados con el clima		
33.a	La métrica utilizada para fijar el objetivo.	87, 89
33.b	El objetivo de la meta (por ejemplo, reducción, adaptación o conformidad con iniciativas basadas en la ciencia).	87, 89
33.c	La parte de la entidad a la que se aplica el objetivo (por ejemplo, si el objetivo se aplica a la entidad en su totalidad o solo a una parte de la entidad, como una unidad de negocio específica o una región geográfica concreta).	87, 89
33.d	El periodo en el que se aplica el objetivo.	87, 89
33.e	El periodo base a partir del cual se mide el progreso.	87, 89
33.f	Cualquier hito y objetivo intermedio.	87, 89
33.g	Si el objetivo es cuantitativo, si se trata de un objetivo absoluto o de un objetivo de intensidad.	87, 89
33.h	El modo en que el último acuerdo internacional sobre cambio climático, incluidos los compromisos jurisdiccionales derivados de dicho acuerdo, ha influido en el objetivo.	85
34.a	Si el objetivo y la metodología para fijar el objetivo han sido validados por un tercero.	151
34.b	Los procesos de la entidad para revisar el objetivo.	85, 89
34.c	Las métricas utilizadas para supervisar el progreso hacia la consecución del objetivo.	85, 89

Categoría	Contenido NIIF S2	Página
34.d	Cualquier revisión del objetivo y una explicación de dichas revisiones.	
35	Una entidad revelará información sobre sus resultados en relación con cada objetivo relacionado con el clima y un análisis de las tendencias o cambios en los resultados de la entidad.	89
36.a	Qué gases de efecto invernadero están cubiertos por el objetivo.	89
36.b	Si las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1, Alcance 2 o Alcance 3 están cubiertas por el objetivo.	89
36.c	Si el objetivo es un objetivo de emisiones brutas de gases de efecto invernadero o un objetivo de emisiones netas de gases de efecto invernadero. Si la entidad revela un objetivo de emisiones netas de gases de efecto invernadero, también se le requerirá que revele por separado su objetivo de emisiones brutas de gases de efecto invernadero asociado.	89
36.d	Si el objetivo se ha obtenido utilizando un enfoque de descarbonización sectorial.	89
36.e	El uso previsto por la entidad de créditos de carbono para compensar las emisiones de gases de efecto invernadero con el fin de alcanzar cualquier objetivo de emisiones de gases de efecto invernadero en términos netos.	91
36.e.i	En qué medida, y de qué manera, el logro de cualquier objetivo de emisiones netas de gases de efecto invernadero se basa en el uso de créditos de carbono.	91
36.e.ii	Qué régimen o regímenes de terceros verificarán o certificarán los créditos de carbono.	91
36.e.iii	El tipo de crédito de carbono, incluyendo si la compensación subyacente se basará en la naturaleza o en la eliminación tecnológica de carbono, y si la compensación subyacente se logra mediante la reducción o eliminación de carbono.	91
36.e.iv	Cualquier otro factor necesario para que los usuarios de informes financieros con propósito general comprendan la credibilidad e integridad de los créditos de carbono que la entidad prevé utilizar (por ejemplo, supuestos relativos a la permanencia de la compensación de carbono).	91

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, 13 de abril de 2026

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 2025 (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 2025, se presenta en la sección “Tablas de Indicadores” del Capítulo 6 “Indicadores y otra información relevante”, y contempla:

- los contenidos dispuestos por las Normas de Carácter General n°461 y n° 519 de la CMF, en páginas 218 a 221.
- las métricas de sostenibilidad sectorial SASB en páginas 222 a 224
- los indicadores de la Global Reporting Initiative (GRI) en páginas 225 a 227

Nuestro trabajo de seguridad limitada fue realizado únicamente con respecto a la información al 31 de diciembre de 2025 y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o a cualquier otro elemento incluido en la Memoria Integrada 2025 y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

Oficinas

Santiago: Av. Isidora Goyenechea 2800, piso 10, Torre Titanium, Las Condes
Concepción: Chacabuco 1085, pisos 8 y 9, Edificio Centro Sur

Villa 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, 13 de abril de 2026
Banco Santander Chile S.A.

2

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 Prólogo en la página 7 de la Memoria Integrada de 2025 (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 sus actualizaciones, y los estándares dispuestos por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

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.



Santiago, 13 de abril de 2026

Banco Santander Chile S.A.

3

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.

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.



Santiago, 13 de abril de 2026
Banco Santander Chile S.A.


4

- 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 2025.

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.

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 2025 no está preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Criterios.

DocuSigned by:

12305B69BAF4485...
Gonzalo Kiederer H.
RUT: 13.757.157-9

PricewaterhouseCoopers



Estados financieros

 [Los estados financieros de Santander Chile están publicados en este link.](#)

