

# Santander Chile: *Mejoras en resultados recurrentes sustentan buenas perspectivas a mediano plazo*

10 de noviembre 2016



Simple | Personal | Fair

# Información importante

Banco Santander Chile (“Santander”) advierte que esta presentación puede contener manifestaciones sobre previsiones y estimaciones dentro de la definición del “U.S. Private Securities Litigation Reform Act of 1995”. Dichas previsiones y estimaciones aparecen en varios lugares de la presentación e incluyen, entre otras cosas, comentarios sobre el desarrollo de negocios y rentabilidades futuras. Estas previsiones y estimaciones representan nuestros juicios actuales sobre expectativas futuras de negocios, pero puede que determinados riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes ocasionen que los resultados sean materialmente diferentes de lo esperado. Entre estos factores se incluyen: (1) situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; (2) movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; (3) presiones competitivas; (4) desarrollos tecnológicos; y (5) cambios en la posición financiera o de valor crediticio de nuestros clientes, deudores o contrapartes. Los factores de riesgo y otros factores fundamentales que hemos indicado en nuestros informes pasados o en los que presentaremos en el futuro, incluyendo aquellos remitidos a las entidades reguladoras y supervisoras, incluida la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América (la “SEC”), podrían afectar adversamente a nuestro negocio y al comportamiento y resultados descritos. Otros factores desconocidos o imprevisibles pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquellos descritos en las previsiones y estimaciones.

La información contenida en esta presentación está sujeta y debe leerse junto con toda la información pública disponible, incluyendo cuando sea relevante documentos que emita Santander que contengan información más completa. Cualquier persona que adquiera valores debe realizarlo sobre la base de su propio juicio de los méritos y conveniencia de los valores después de haber recibido el asesoramiento profesional o de otra índole que considere necesario o adecuado. No se debe realizar ningún tipo de actividad inversora sobre la base de la información contenida en esta presentación.

Al poner a su disposición esta presentación, Santander no está efectuando ningún asesoramiento, ninguna recomendación de compra, venta o cualquier otro tipo de negociación sobre las acciones Santander ni sobre cualquier otro valor o instrumento financiero. No se llevará a cabo ninguna oferta de valores en EE.UU. a no ser que se obtenga el registro de tal oferta bajo la “U.S. Securities Act of 1933” o la correspondiente exención. Nada de lo contenido en esta presentación puede interpretarse como una invitación a realizar actividades inversoras bajo los propósitos de la prohibición de promociones financieras contenida en la “U.K. Financial Services and Markets Act 2000”.

Nota: Las declaraciones relativas a los resultados, precio de la acción o crecimientos financieros históricos no pretenden dar a entender que nuestro comportamiento, precio de la acción o beneficio futuro (incluyendo el beneficio por acción) serán necesariamente iguales o superiores a los de cualquier período anterior. Nada en esta presentación debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios.

Nota: La información de resultados contenida en esta presentación está elaborada según la normativa y criterios contables de banca para Chile.

## 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

**I. Crecimiento enfocado en los segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo...**



**II. ... impulsados por aumento en vinculación de clientes tras mejoras en experiencia y calidad de servicio**



**III. Profundizando transformación comercial, expandiendo nuestras capacidades en banca digital**

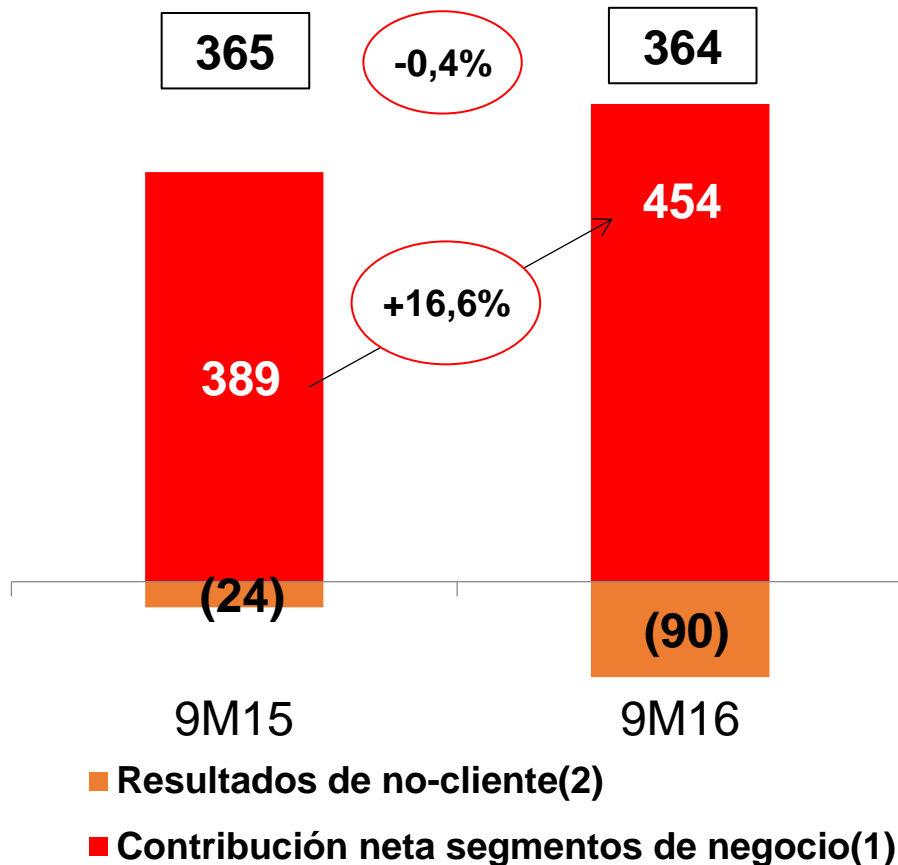


**IV. Optimizando nuestra rentabilidad y uso de capital para maximizar la creación de valor en el tiempo**



# Mayor contribución clientes impulsa resultados, en línea con estrategia

Resultados Santander Chile, \$ miles de millones



- Positivo crecimiento en todos los segmentos de negocio
- Ingresos netos de No-clientes afectado por menor inflación y gasto extraordinario por indemnizaciones<sup>3</sup>

**ROE en 3T16 & 9M16 en 17,7% en línea con nuestro *guidance***

### 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

#### I. Crecimiento enfocado en los segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo...



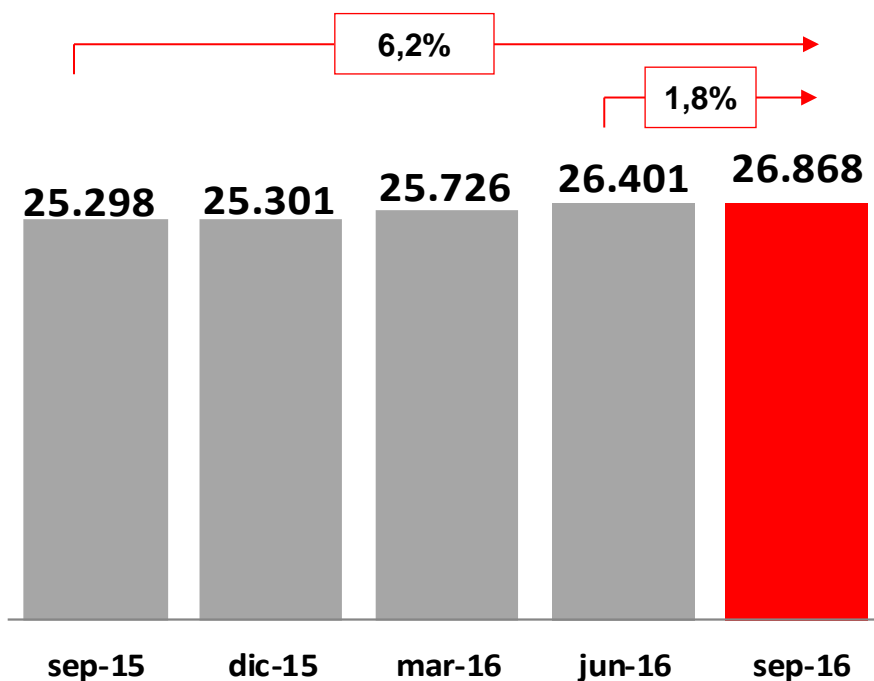
- **Personas:** foco en segmentos medios-medios/altos. En segmentos masivos, crecimiento selectivo
- **Pymes:** énfasis en Pymes más grandes, especialmente con ingresos más balanceados (préstamos y banca transaccional)
- **Empresas:** foco en negocio *non-lending*, de valor agregado. Crédito como parte de relación integral
- **Corporativa:** foco en negocio *non-lending*

## Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

**Préstamos suben 6,2% YoY en 3T16. Créditos Retail crecen 10,7%**

### Préstamos totales

\$ miles de millones



\$mmm

	9M'16	YoY (%)	QoQ(%)
<b>Individuos<sup>1</sup></b>	<b>14.463</b>	<b>11,1</b>	<b>1,4</b>
Consumo	4.311	6,6	1,7
Hipotecas	8.472	13,7	1,8
<b>PYMEs</b>	<b>3.750</b>	<b>9,3</b>	<b>1,7</b>
<b>Retail</b>	<b>18.214</b>	<b>10,7</b>	<b>1,5</b>
Empresas	6.313	1,5	2,9
GCB	2.257	-9,2	0,9
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>26.868</b>	<b>6,2</b>	<b>1,8</b>

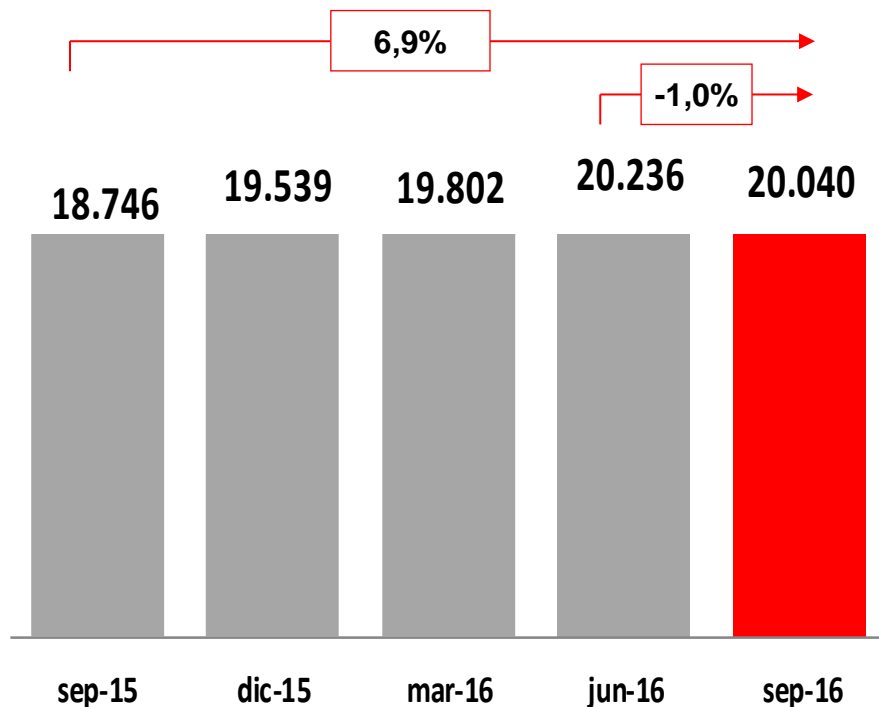
**Crecimiento más balanceado en 3T16 entre distintos segmentos y productos**

## Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

# Bajas tasas impulsan sustitución a FFMM y emisión de bonos en 3T16

### Depósitos totales

\$ miles de millones



\$mmm	9M'16	YoY(%)	QoQ(%)
Vistas	6.913	4,0	-4,5
Plazo	13.127	8,5	1,0
<b>Total depósitos</b>	<b>20.040</b>	<b>6,9</b>	<b>-1,0</b>
FFMM <sup>1</sup>	5.270	16,0	8,0
<b>Total ahorro</b>	<b>25.310</b>	<b>8,7</b>	<b>0,8</b>
Bonos	6.890	10,9	8,2
Crédito / depósito <sup>1</sup>	100%		

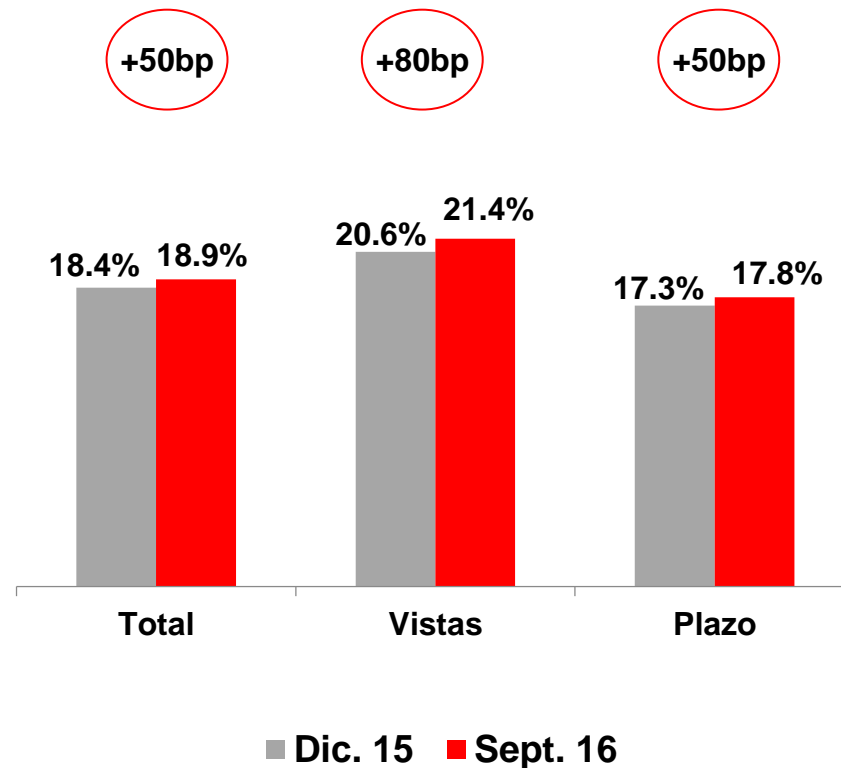
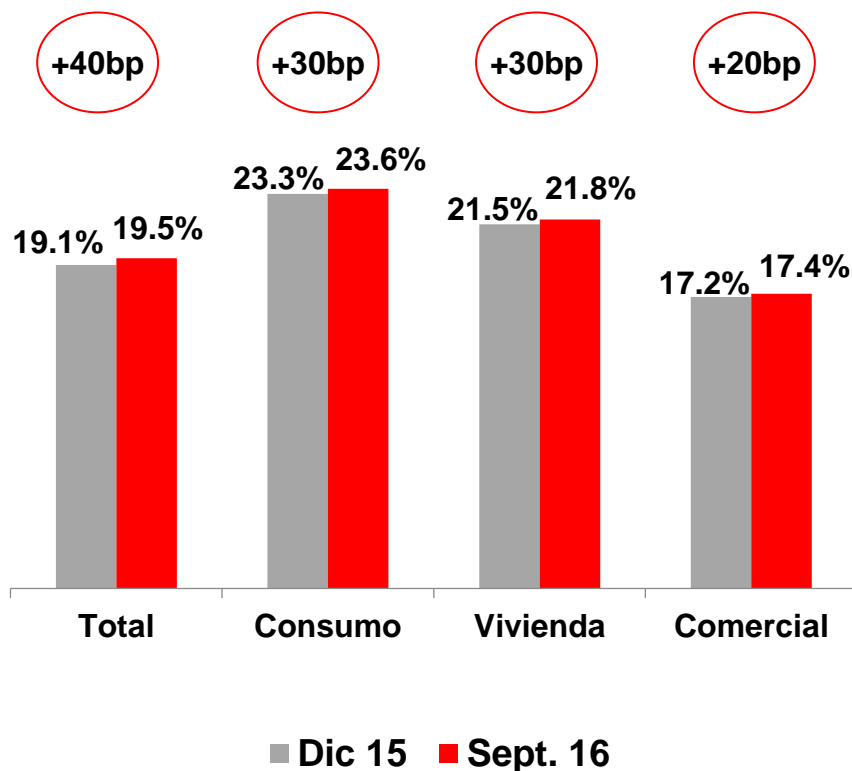
# Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

## Santander Chile está ganando cuota en todos los productos ...

### Préstamos totales

### Depósitos totales

Cuotas de mercado (%)

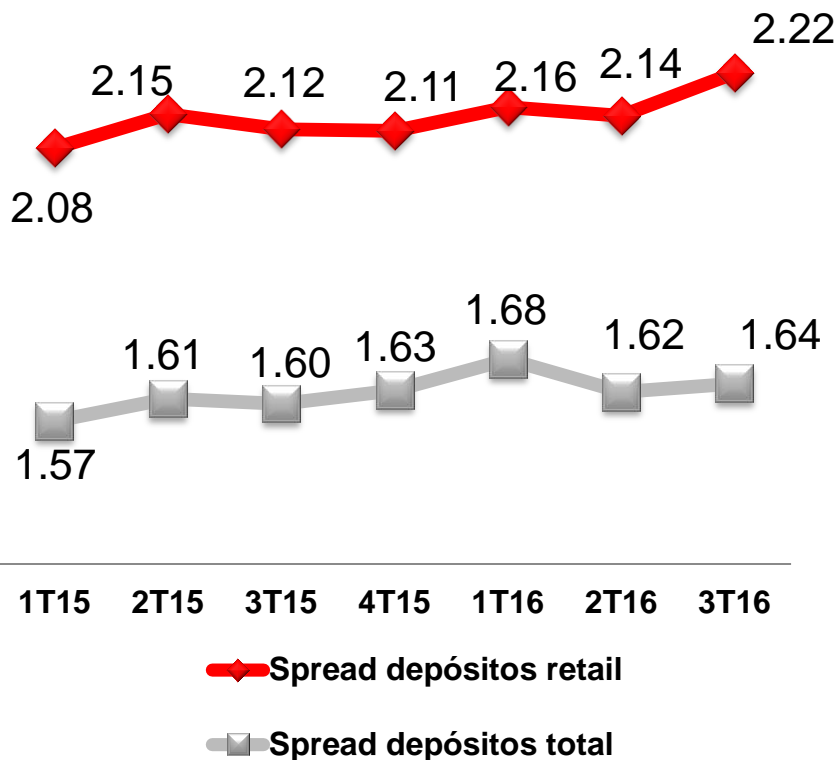




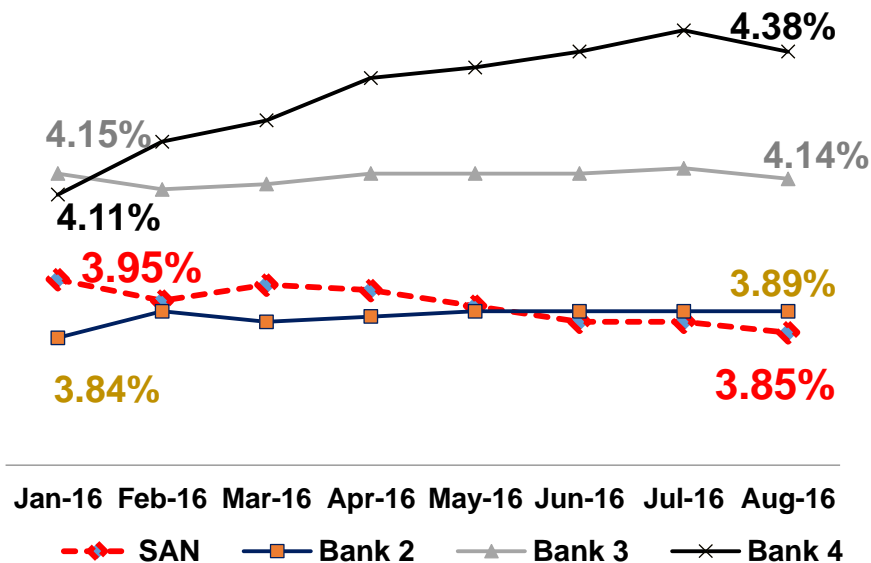
# Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

## ...y mejorando el costo de fondo

### Spread depósitos<sup>1</sup>



### Costo depósitos en pesos<sup>2</sup>

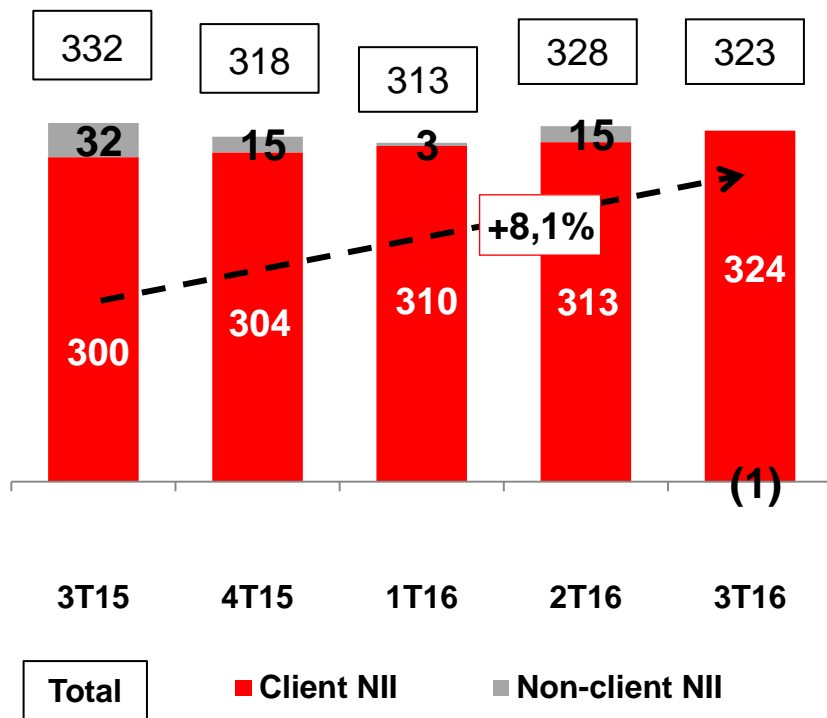


# Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

## Ello permitió crecimiento de 8,1% YoY del Margen de Clientes

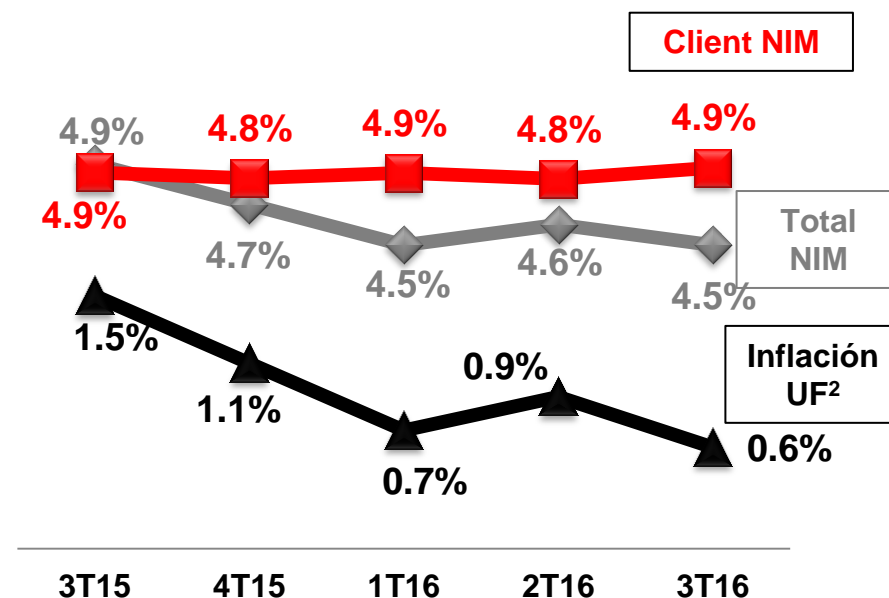
### Margen financiero

\$ miles de millones



### MIN & MIN de Cliente<sup>1</sup>

Margen de interés neto (MIN), %

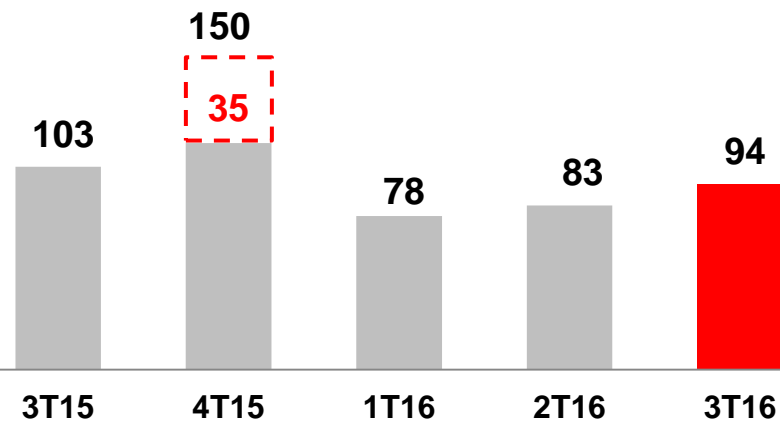
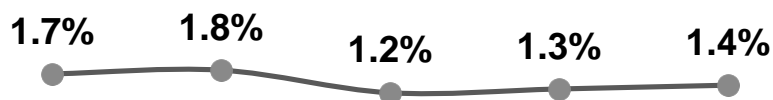


# Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

## Siguen mejorando las métricas de calidad de activos...

### Provisiones y costo del crédito

\$ miles de millones

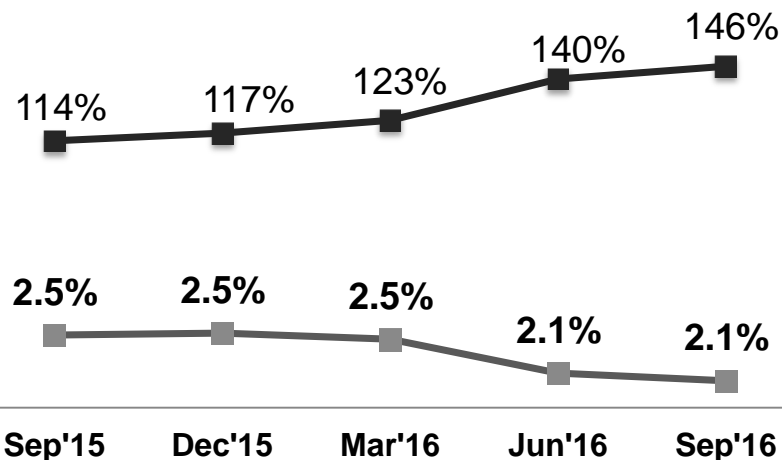


■ \$mmm      ● Costo del crédito<sup>1</sup> (%)

▭ Provs extraordinaria por Norma B1

### Cartera morosa y cobertura

% de préstamos



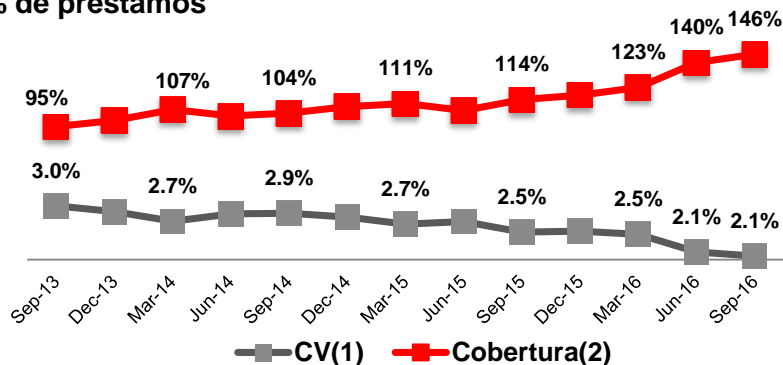
■ CV<sup>2</sup>      ■ Cobertura<sup>3</sup>

# Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

## ...en la mayoría de los segmentos que atendemos

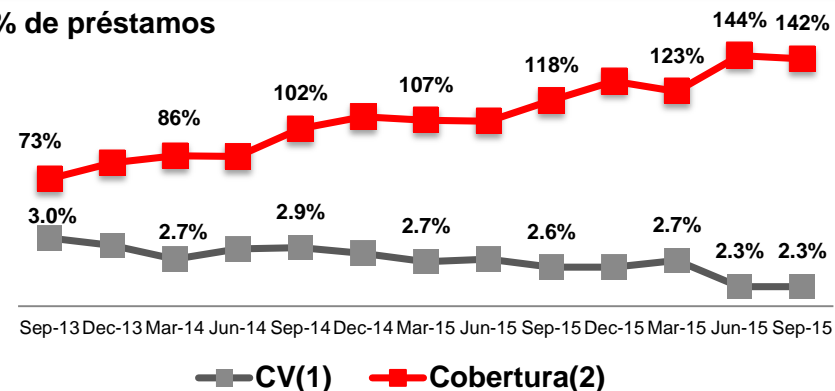
### Préstamos totales

% de préstamos



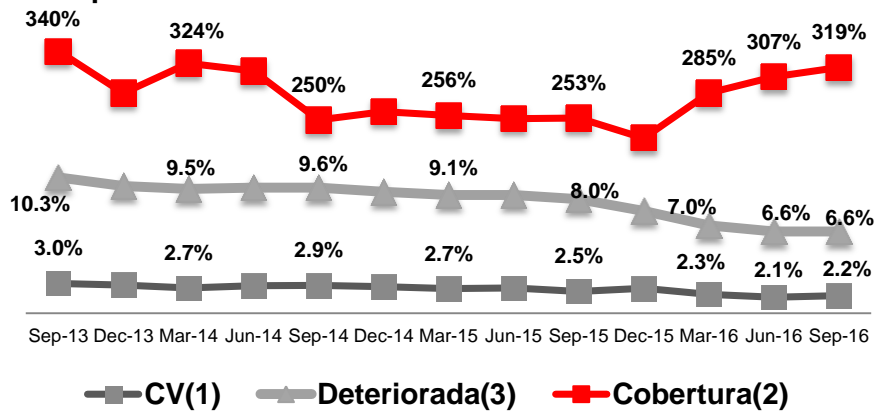
### Créditos comerciales

% de préstamos



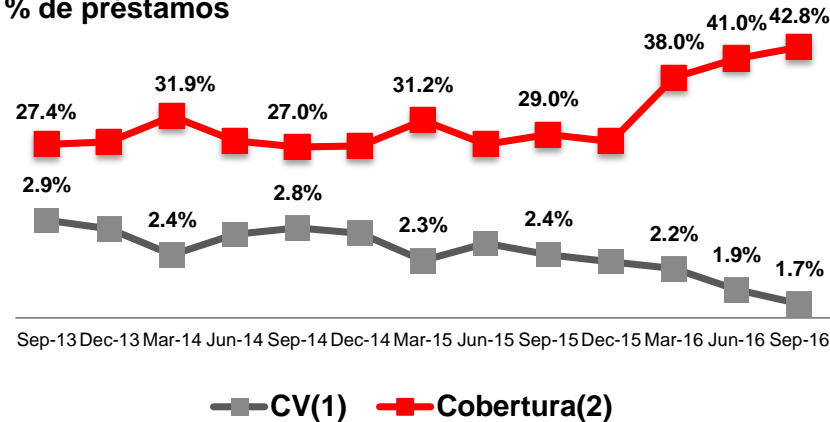
### Créditos consumo

% de préstamos



### Hipotecas

% de préstamos

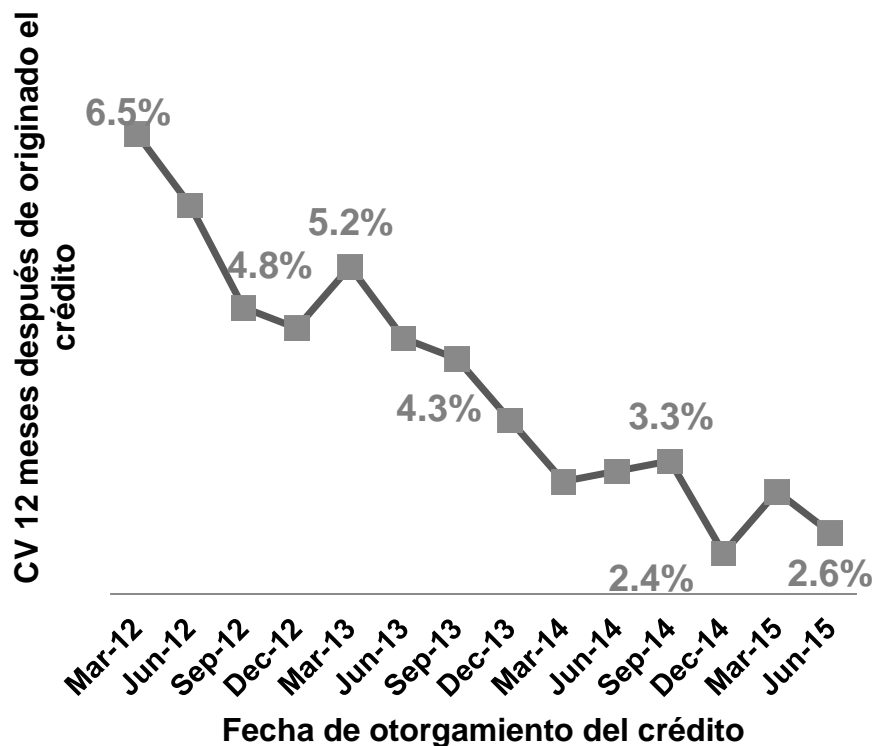


# Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

## Mejores *camadas* de créditos debieran sostener baja en costo del crédito

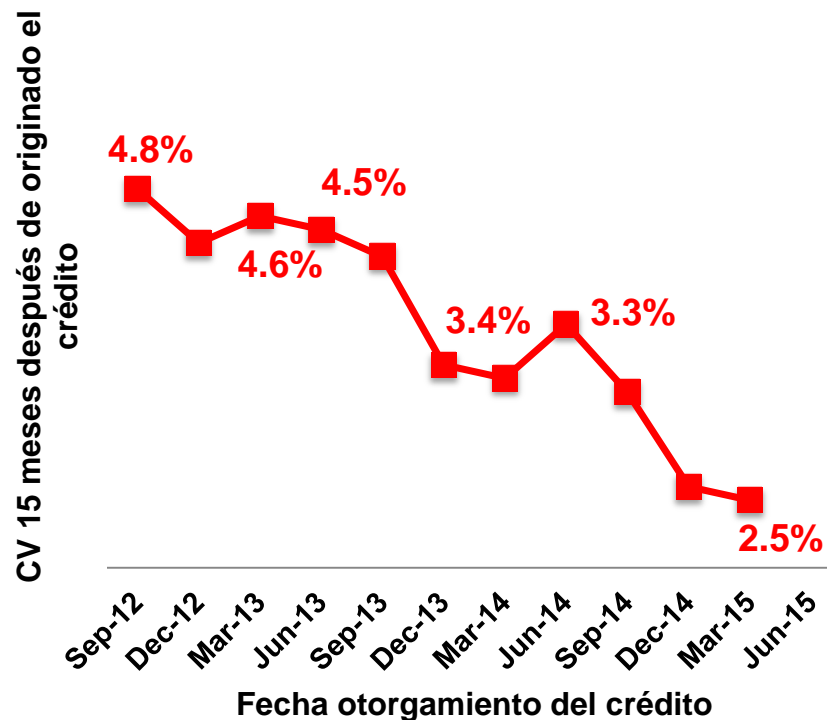
### Camadas: Individuos\*

% de préstamos



### Camadas: PYMEs\*

% de préstamos



Esto refleja mejoras en el mix, en los modelos de scoring y en las políticas de riesgo

### 4 objetivos para crecer en forma sana / rentable

I. Crecimiento enfocado en los segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo...



II. ... impulsados por aumento en vinculación de clientes tras mejoras en experiencia y calidad de servicio



III. Profundizando transformación comercial, expandiendo nuestras capacidades en banca digital



IV. Optimizando nuestra rentabilidad y uso del capital para maximizar la creación de valor en el tiempo

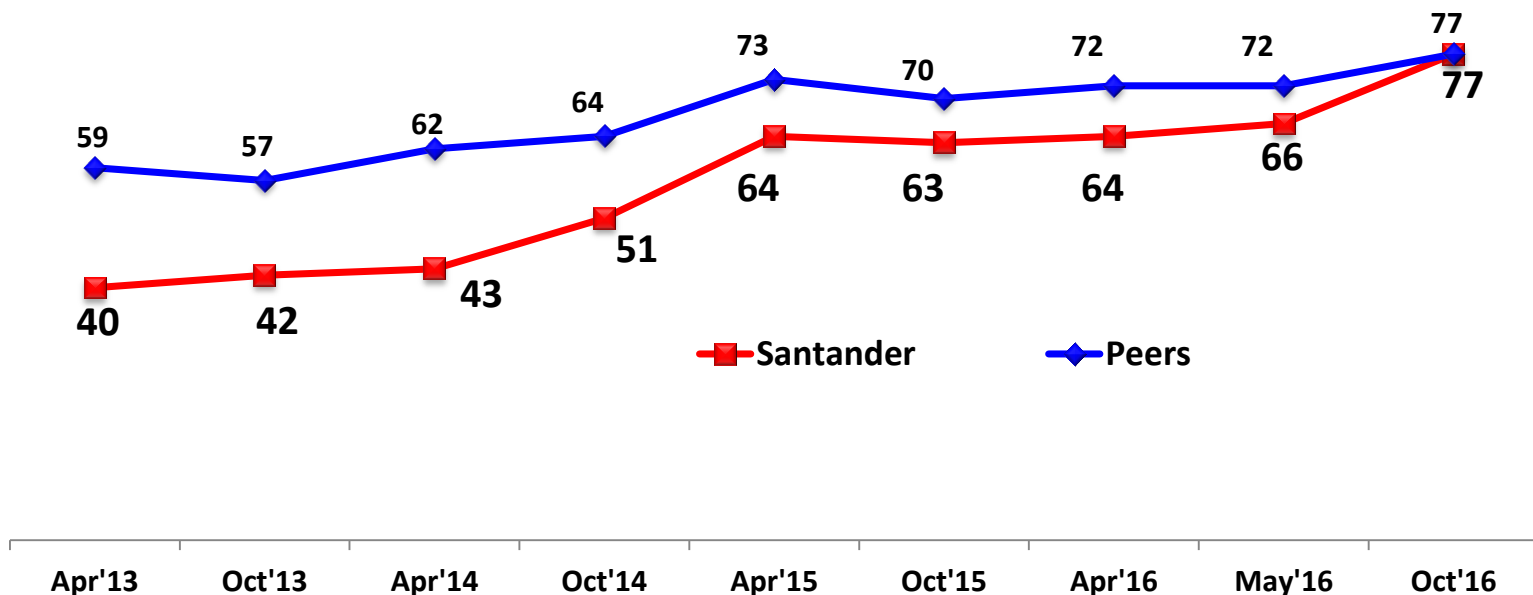


## Estrategia: II. Incrementar la vinculación con nuestros clientes

### Sostenida mejoría en la satisfacción de los clientes...

#### Satisfacción de clientes vs Peers (%)<sup>1</sup>

% de satisfacción neta



Buscamos ser líderes en la satisfacción de clientes mediante:

- Inversiones / mejoras continuas en el CRM
- Asimilación da la cultura SPF

## Estrategia: II. Incrementar la vinculación con nuestros clientes

... permite impulsar la vinculación

Cientes vinculados:  
Rentas altas<sup>1</sup>

Cientes vinculados:  
rentas medias<sup>1</sup>

Cientes vinculados:  
PYMEs y Empresas<sup>2</sup>

Cientes vinculados, miles

+9,3%

118

108

9M15

9M16

+3,9%

374

360

9M15

9M16

+9,3%

42

37

9M15

9M16

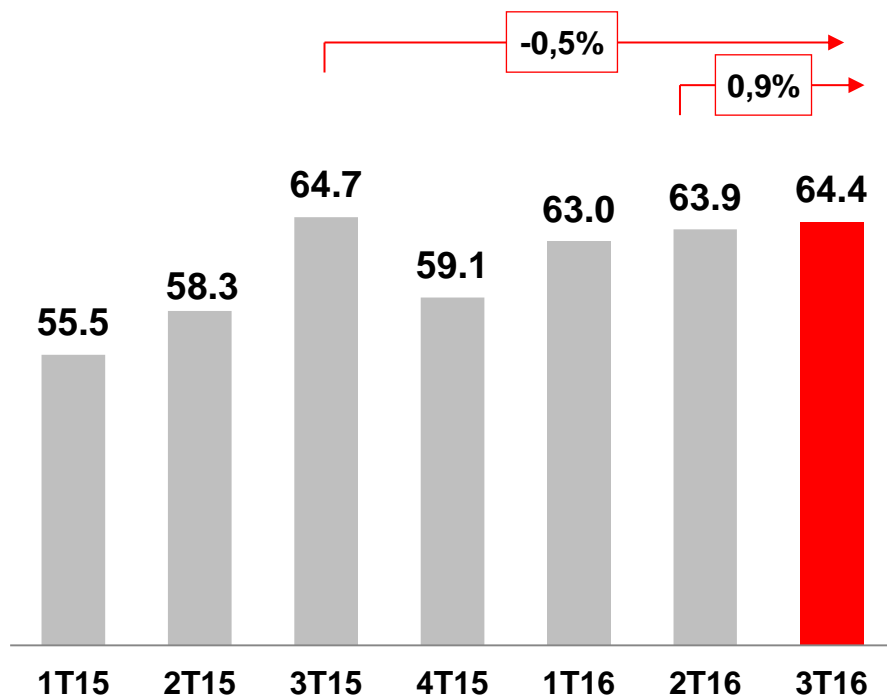


## Estrategia: II. Incrementar la vinculación con nuestros clientes

### Lo anterior está impulsando el crecimiento de las comisiones

#### Comisiones

\$mmm



#### Comisiones por segmento de negocio

\$mmm

	9M'16	YoY (%)
Retail	148,4	4,3
Empresas	23,3	9,0
GCB	18,8	58,5
<b>Subtotal</b>	<b>190,5</b>	<b>8,5</b>
Otros	0,8	--%
<b>Total</b>	<b>191,3</b>	<b>7,2%</b>

Bajo crecimiento YoY se debe a comisiones extraordinarias en el 3T15

### 4 objetivos para crecer en forma sana / rentable

I. Crecimiento enfocado en los segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo...



II. ...impulsados por aumento en vinculación de clientes tras mejoras en experiencia y calidad de servicio



**III. Profundizando transformación comercial, expandiendo nuestras capacidades en banca digital**



IV. Optimizando nuestra rentabilidad y uso del capital para maximizar la creación de valor en el tiempo



## Rediseñando nuestra red de distribución...

Sucursal  
transaccional  
2013



Modelo  
Sucursal 1.0  
2014-016



Centro de negocios / Digital  
2016-2019



**MAYOR  
EFICIENCIA**



**MAS  
PRODUCTIVIDAD**



**MEJOR  
EXPERIENCIA  
CLIENTES**



**#1  
MOVIL**

## ... creando centros de negocio multi-segmento



- Nuevos Work Cafes
- 100% dedicados a actividades de valor agregado
- Multi-segmento
- Sin cajas
- Sin *back office*
- Sin papel
- Full digital



WIFI



Cafetería



Mesas de trabajo



Todo el tiempo que necesites



Ejecutivos especialistas en asesoría financiera



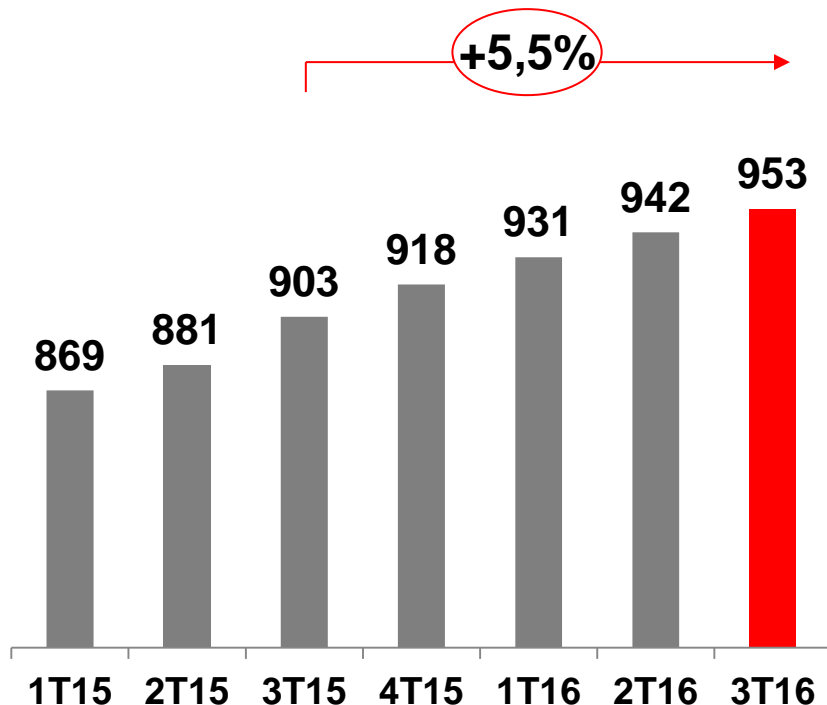
La mejor tecnología de autoservicio

# Estrategia III: Transformación digital

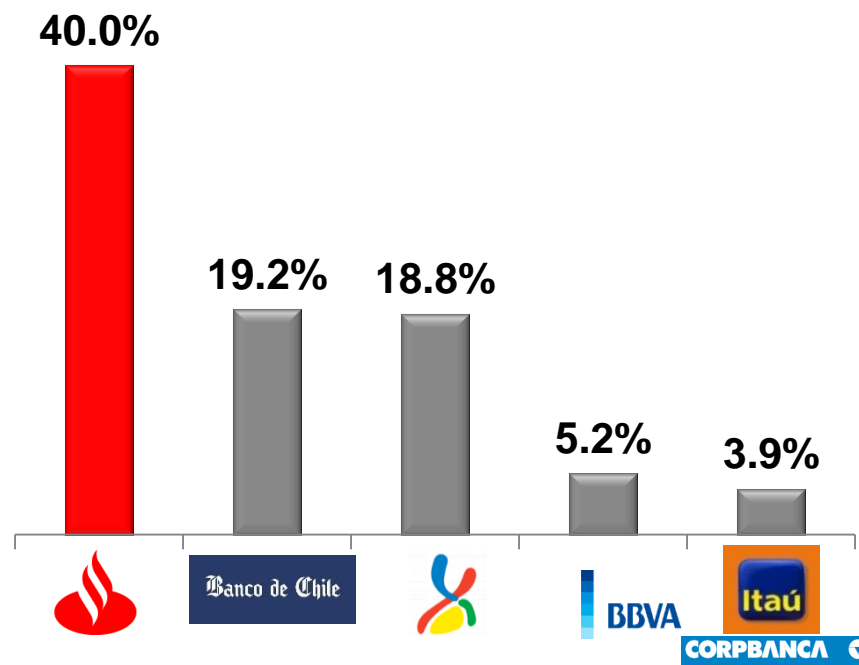
## ... e impulsando la omnicanalidad y auto-atención

### Clientes digitales<sup>1</sup>

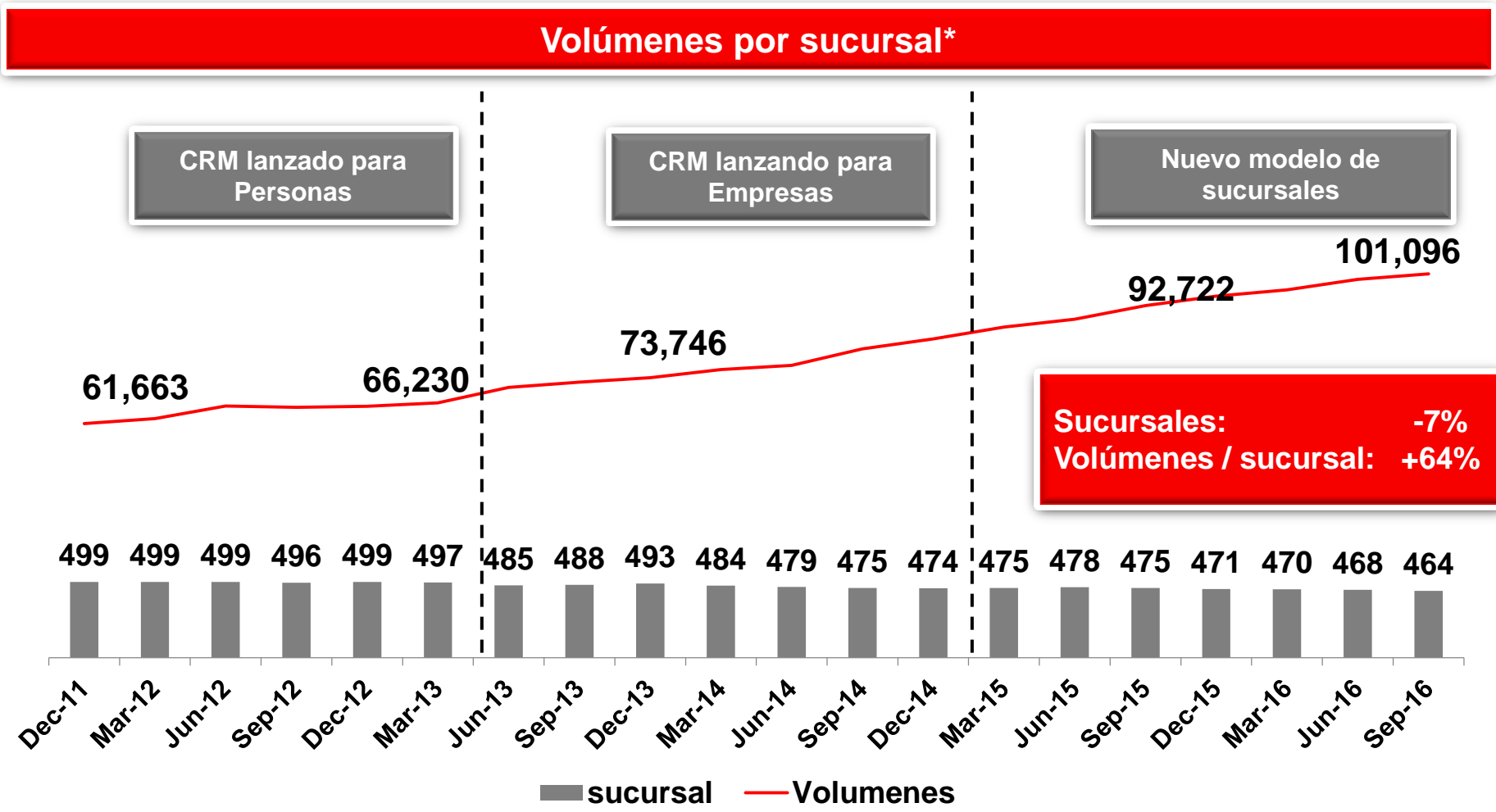
Miles



### Cuota en uso de Bca. Internet<sup>2</sup>



# Transformación está mejorando la productividad comercial...



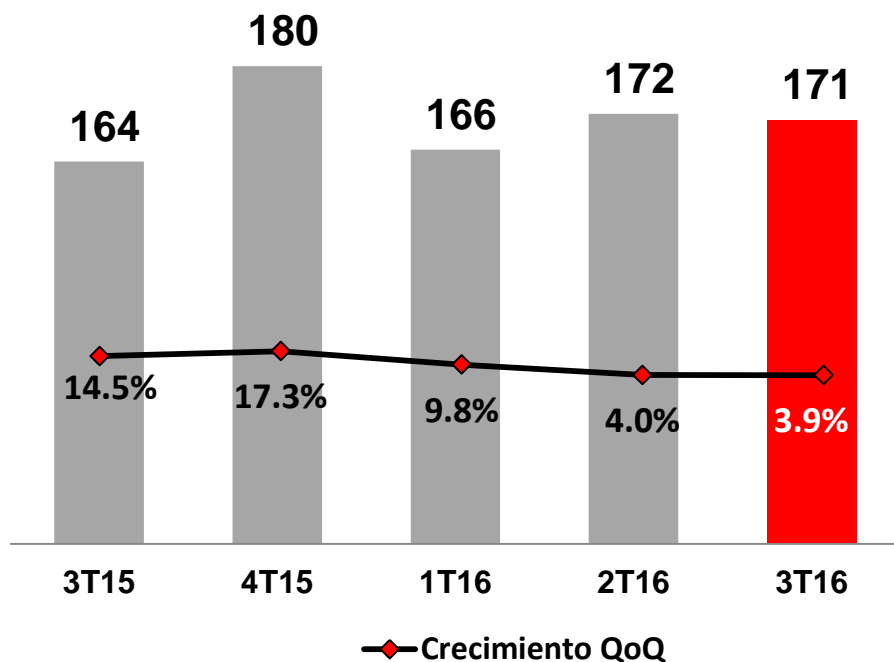
\* \$MM. Incluye créditos y depósitos

# Estrategia III: Transformación digital

## ...y reduce crecimiento de los gastos

### Gastos de apoyo

\$ miles de millones



\$ miles de millones

	9M16	YoY%
Personas	294	5,7
Adm.	169	2,0
Depreciación	47	23,2
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>5,8</b>
Ratio eficiencia <sup>1</sup>	42,1%	+150pb
Gastos /Activos	1,9%	-10pb

Menor crecimiento de los gastos en los últimos 8 trimestres

### 4 objetivos para crecer en forma sana / rentable

I. Crecimiento enfocado en los segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo...



II. ... impulsados por aumento en vinculación de clientes tras mejoras en experiencia y calidad de servicio



III. Profundizando transformación comercial, expandiendo nuestras capacidades en banca digital



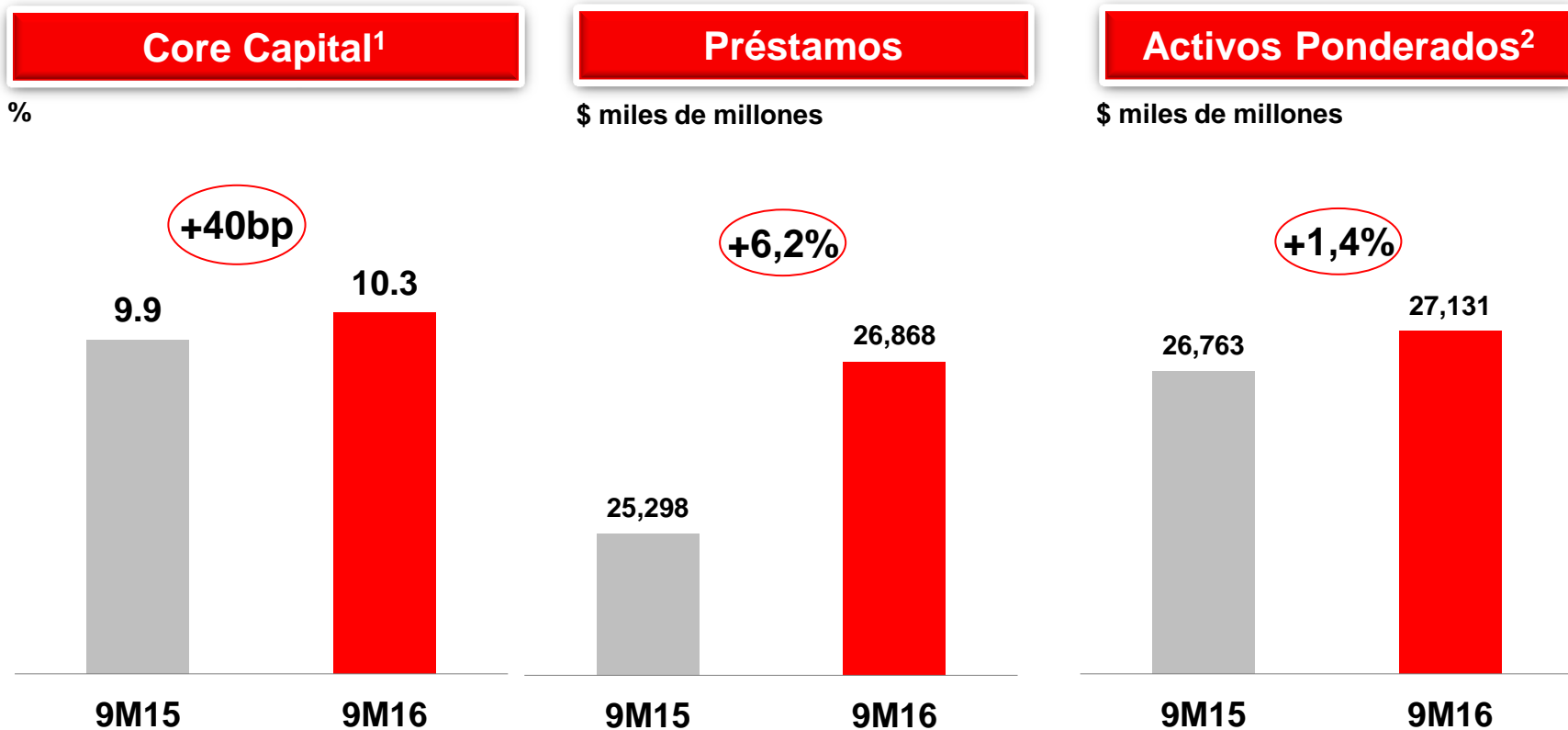
**IV. Optimizando nuestra rentabilidad y uso del capital para maximizar la creación de valor en el tiempo**





## Estrategia IV: Optimizando la rentabilidad y el capital

### Sólidos niveles de capital para apoyar el crecimiento



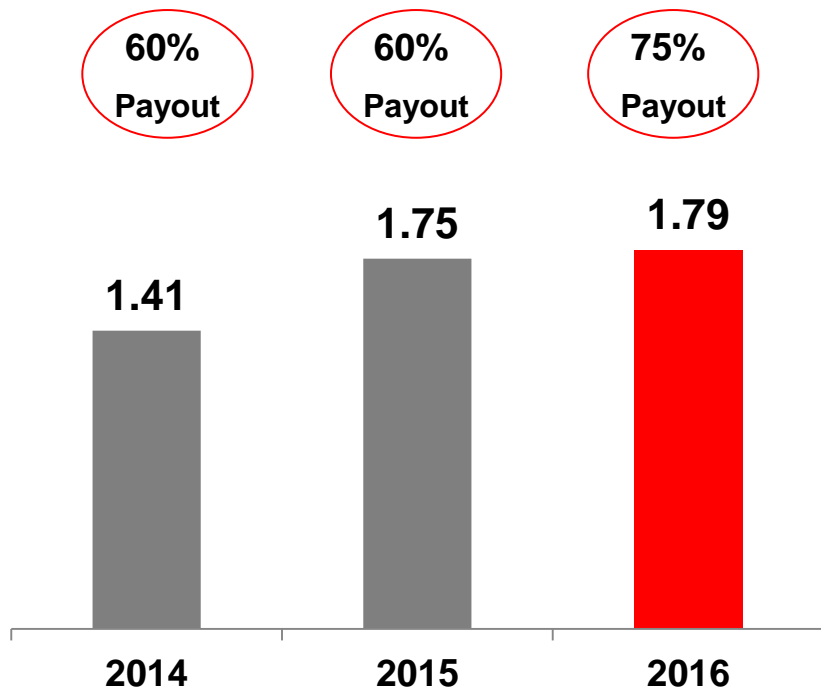
Ratios de capital mejoran por crecimiento contenido de los RWAs

## Estrategia IV: Optimizando la rentabilidad y el capital

# Nuestra estrategia está incrementando el valor para accionistas

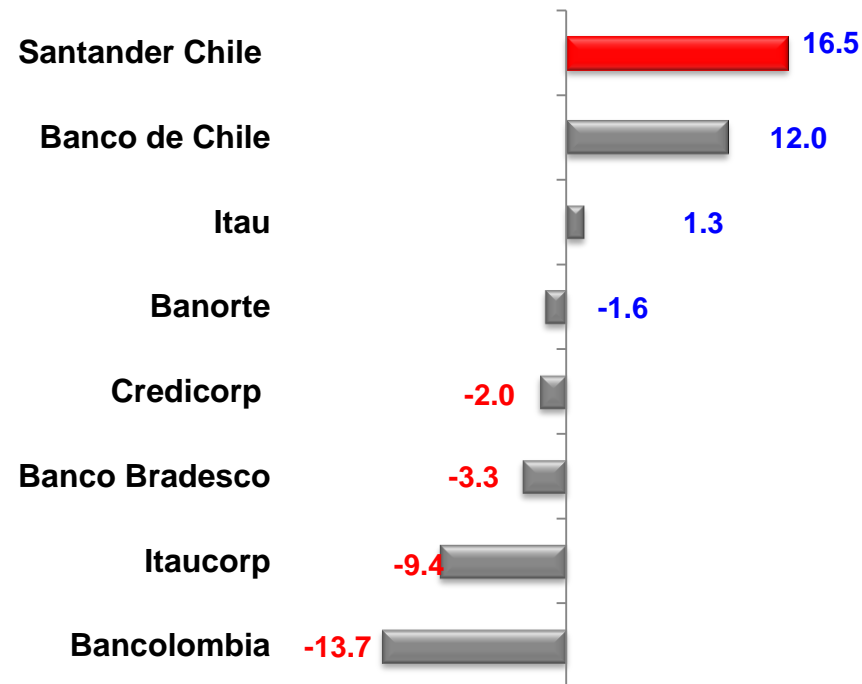
### Dividendos por acción

\$/acción



### Retorno total con dividendos

Retorno total con dividendo, 31/12/14 – 30/9/16, %\*



Dividend yield = 5,3% in 2016

## Santander Chile mantiene buenas perspectivas

- **Negocio con clientes impulsa resultados del 3T16 y 9M16, en línea con estrategia:**
  - Préstamos crecen 6,2% YoY en 3T16, liderado por segmentos con la mayor rentabilidad ajustada por riesgo
  - Depósitos crecen 6,9% YoY y mejora el costo de fondos
  - Ganamos cuota en casi todos los productos
  - Margen de clientes sube 8,2% YoY, con MIN de clientes subiendo en 3T16
  - Lealtad y satisfacción de clientes sigue aumentando
  - Calidad de cartera sigue mejorando: cobertura sube a 146% / Morosidad en 2,1% / costo del crédito con perspectivas favorables
  - Crecimiento del gasto desacelerándose: crece 3,9% YoY en 3T16. Optimizando la red de sucursales y expandiendo la banca digital
  - Contribución neta de segmentos crece 16,6% YoY en 9M16
  - ROE alcanza al 17,7% a sept. 2016
- **Para el 2017 estas tendencias deberían continuar**

**Reorientación de la estrategia de Santander Chile permite mejorar resultados recurrentes y sustenta buenas perspectivas a mediano plazo del Banco**