

***Banco Santander Chile:  
Mejoras en resultados recurrentes  
y dinámica comercial sustentan  
buenas perspectivas a mediano plazo***

***Mayo 2016***

**Chile**



# 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.

# Agenda

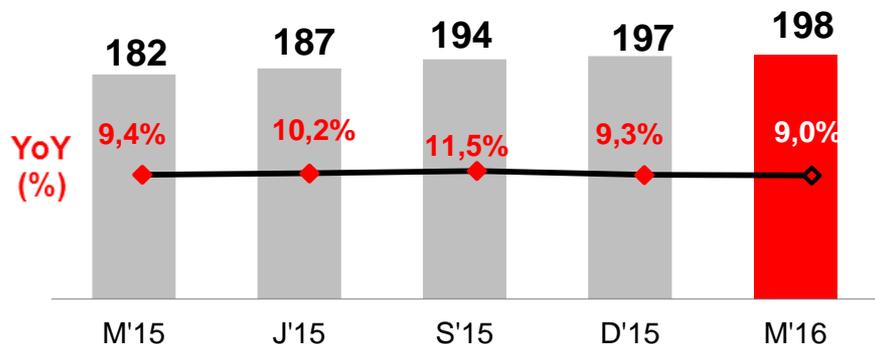
- **Pese a desaceleración económica, perspectivas del sistema financiero se mantienen estables**
- **Reorientación de la estrategia de Santander Chile para impulsar crecimiento rentable...**
- **... permite mejorar resultados recurrentes y dinámica comercial**
- **... y sustenta buenas perspectivas a mediano plazo del Banco**

## Sistema financiero con tendencias de crecimiento estables...

Cifras para el Sistema Financiero

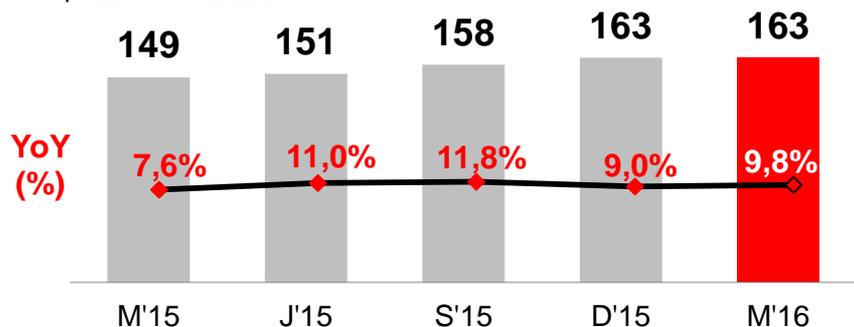
### Préstamos

US\$ miles de mill.\*



### Depósitos\*\*

US\$ miles de mill.\*

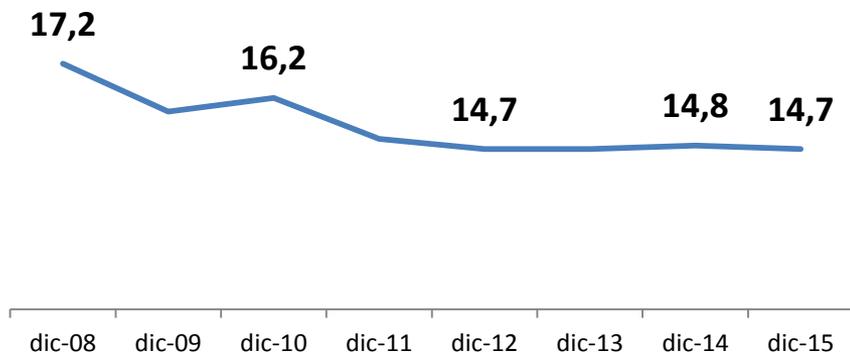


- Buen desempeño de sectores exportadores no mineros y de otros menos sensibles al ciclo mantienen el dinamismo de los créditos comerciales
- Relativa estabilidad del empleo y salarios mantiene buen dinamismo en segmentos de rentas medias-altas
- Alta liquidez en el Sistema para financiar crecimiento del negocio

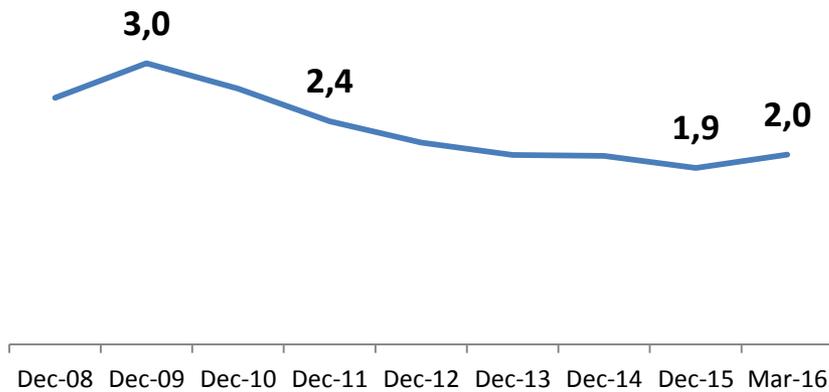
\* A tipo de cambio constante de Dic. 15. \*\* Depósitos a la vista + plazo. Fuente: Superintendencia de Bancos. Cifras excluyen operaciones fuera de Chile

... en un ambiente de riesgos acotados

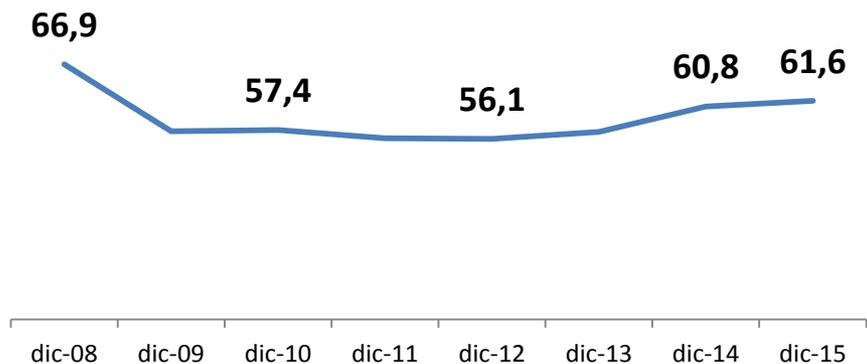
Chile: carga financiera hogares (%)<sup>1</sup>



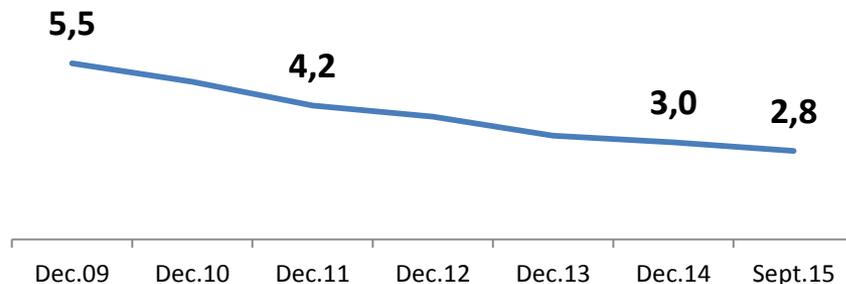
Cartera vencida sistema (%)<sup>2</sup>



Chile: endeudamiento hogares (%)<sup>3</sup>



Cartera vencida hipotecaria (%)



1. Gastos financieros / Ingreso disponible hogares. 2. Préstamos impagos por más de 90 días / Préstamos totales. 3. Total deuda de hogares / Ingreso disponible. Fuente: Banco Central de Chile, Informe de Estabilidad Financiera 1S15 y Superintendencia de Bancos

# Agenda

- **Pese a desaceleración económica, perspectivas del sistema financiero se mantienen estables**
- **Reorientación de la estrategia de Santander Chile para impulsar crecimiento rentable...**
- **... permite mejorar resultados recurrentes y dinámica comercial**
- **... y sustenta buenas perspectivas a mediano plazo del Banco**

## 3 objetivos para crecer sanamente, con mayor rentabilidad

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

II. ... mejorando la gestión de clientes y la calidad de servicio

III. ... y administrando el riesgo y capital conservadoramente

Transformación  
Proyecto

Optimizando la  
relación  
Riesgo- Retorno



## 3 objetivos para crecer sanamente, con mayor rentabilidad

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

II. ... mejorando la gestión de clientes y la calidad de servicio

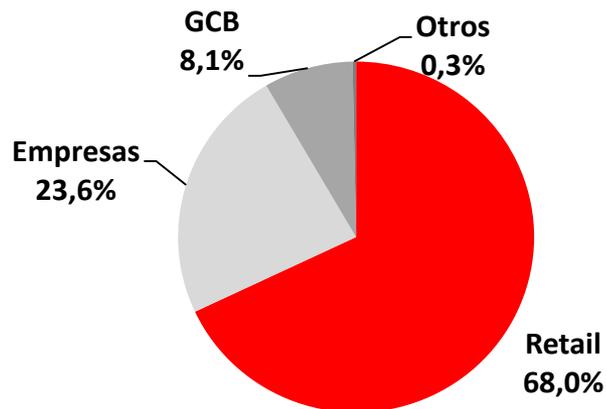
III. ... y administrando el riesgo y capital conservadoramente

- **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*

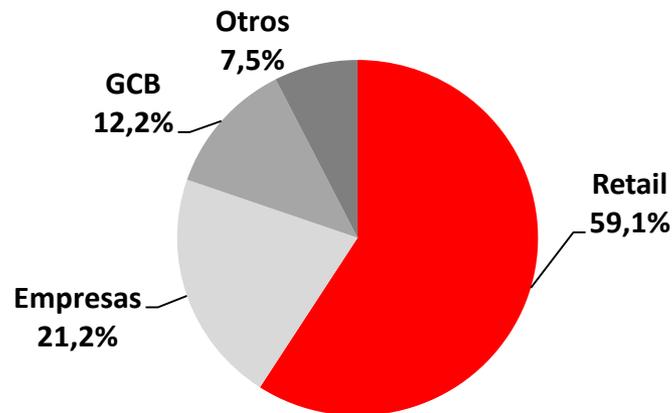
## Un banco enfocado en clientes

Cifras a marzo 2016

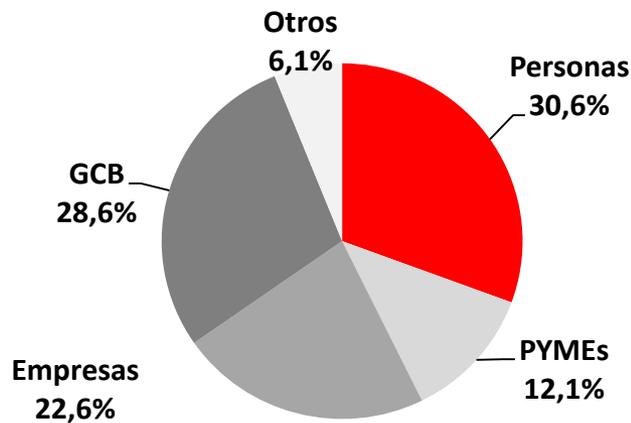
### Préstamos por segmento<sup>1</sup>



### Ingreso op. neto por segmento<sup>2</sup>



### Depósitos por segmento



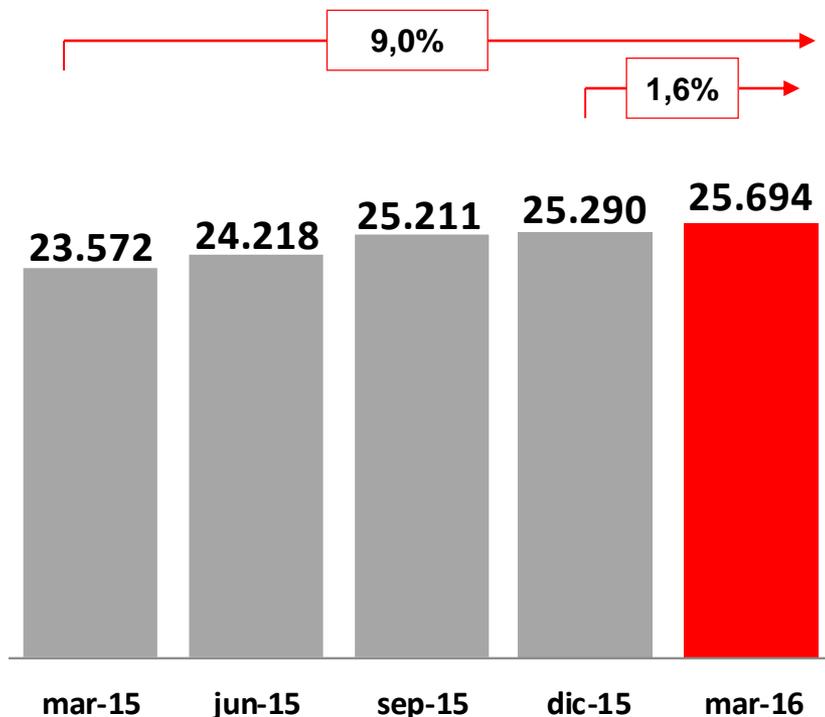
1. Retail incluye a personas + Pymes. GCB: Banca Corporativa Global, unidad de grandes empresas. 2. Ingreso op. neto de los segmentos de negocio:

Margen financiero + comisiones + transacciones financieras - provisiones. Estos resultados excluyen actividades corporativas, que incluyen, entre

## Préstamos crecen 9,0% YoY...

### Préstamos totales

\$ miles de millones



### Préstamos por segmento

\$ miles de millones

	1T'16	YoY (%)	QoQ(%)
<b>Personas<sup>1</sup></b>	<b>13.894</b>	<b>13,0</b>	<b>2,6</b>
Consumo	4.142	4,7	-0,2
Hipotecas	8.099	18,4	3,7
<b>Pymes</b>	<b>3.590</b>	<b>10,4</b>	<b>2,2</b>
<b>Empresas</b>	<b>6.065</b>	<b>8,1</b>	<b>1,0</b>
<b>GCB</b>	<b>2.096</b>	<b>-14,7</b>	<b>-3,8</b>
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>25.694</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>

**Baja QoQ en GCB se debe a contracción de spreads en el período**

1. Incluye créditos de consumo, hipotecas y créditos comerciales otorgados a personas naturales. 2. Total incluye Otros préstamos no segmentados

... especialmente en los segmentos con mejor relación riesgo / retorno

Rentas altas

Rentas medias

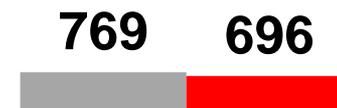
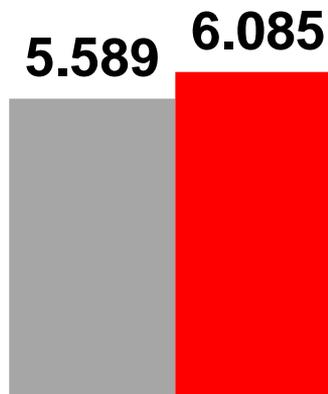
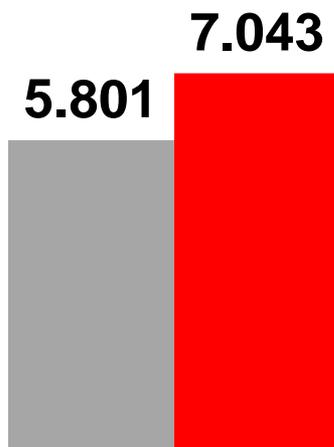
Rentas bajas

Personas, préstamos totales por segmento, \$ miles de millones

+21,4%

+8,9%

-9,4%

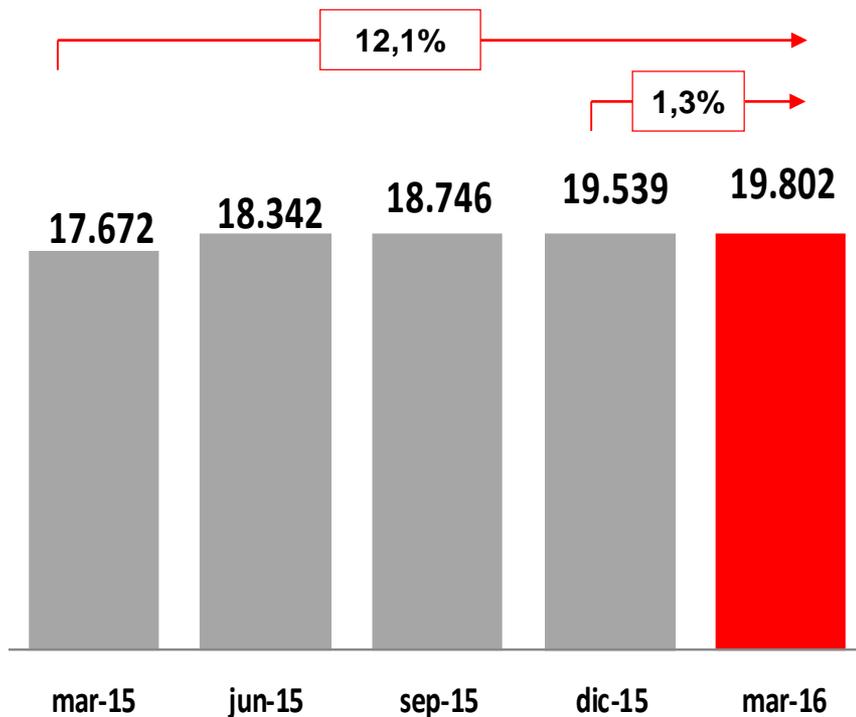


■ 1T15 ■ 1Q16

## Depósitos totales crecen 12,1% YoY...

### Depósitos totales

\$ miles de millones



### Depósitos por producto

\$ miles de millones

	1T'16	YoY(%)	QoQ(%)
Dep. vista	7.079	9,9	-3,8
Dep. a plazo	12.723	13,3	4,4
<b>Total depósitos</b>	<b>19.802</b>	<b>12,1</b>	<b>1,3</b>

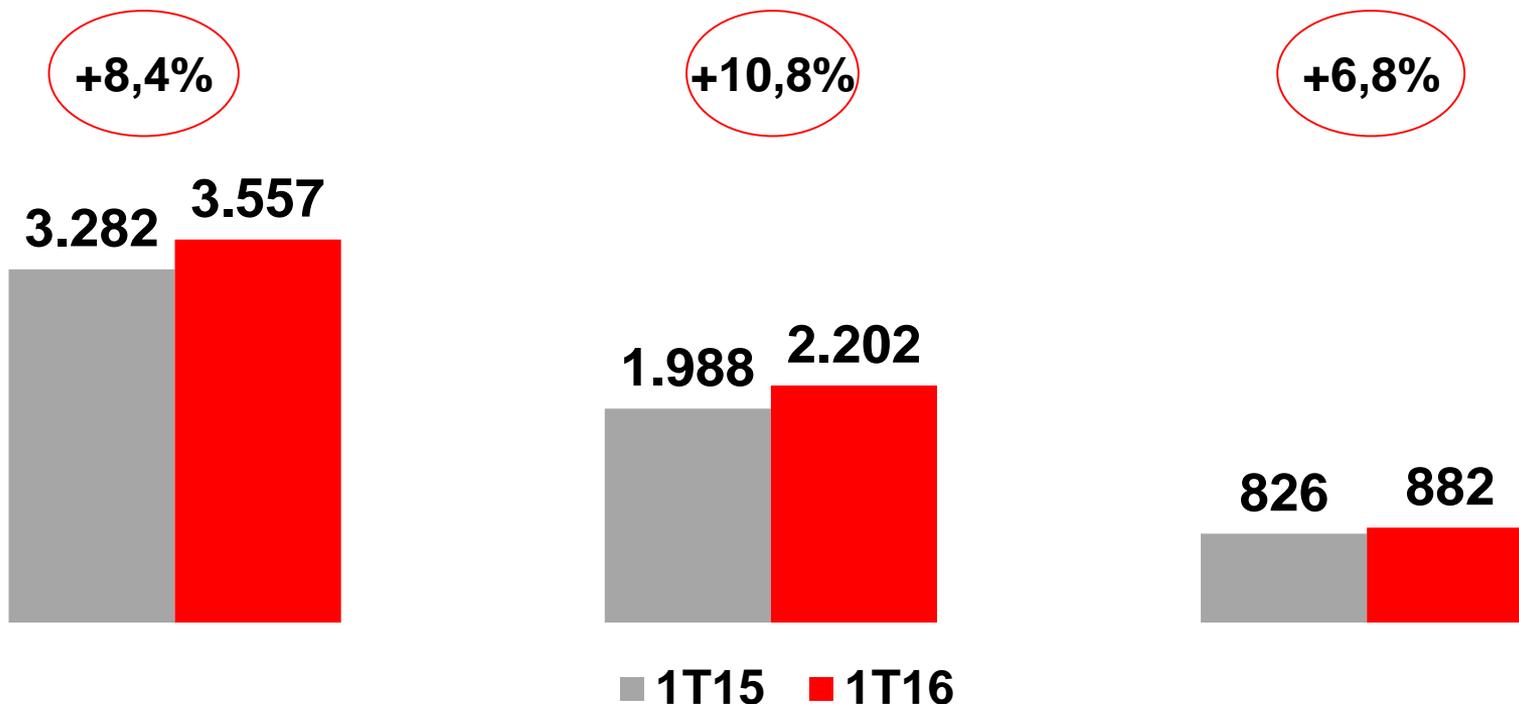
... con sólido crecimiento de los fondos vista en todos los segmentos

Retail

Empresas

Corporativas

Fondos vista por segmento, \$ miles de millones



Crecimiento fondos vistas mejora contribución de productos *non-lending*

## 3 objetivos para crecer sanamente, con mayor rentabilidad

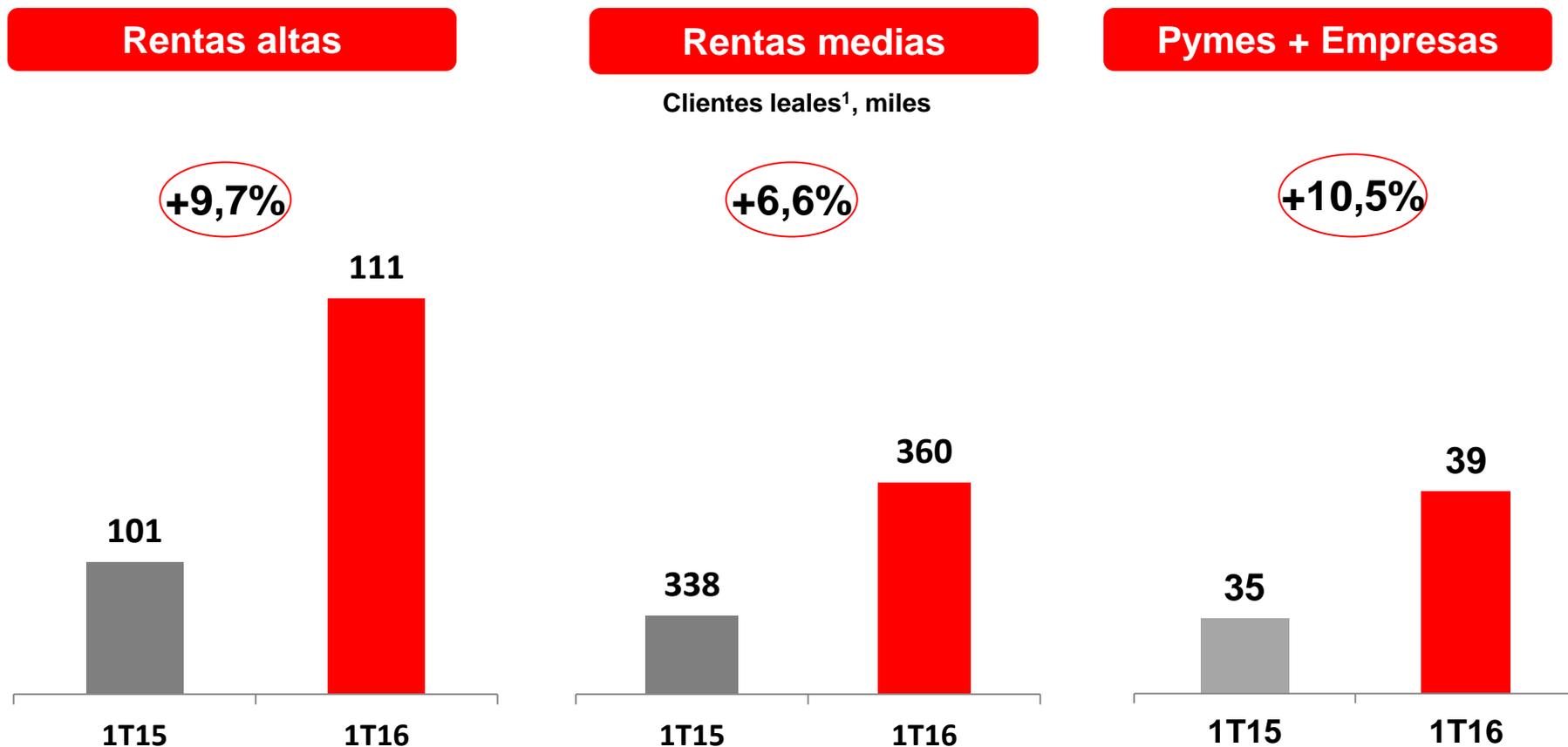
I. Crecimiento enfocado en los segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo...

II. ... mejorando la gestión de clientes y la calidad de servicio

III. ... y administrando el riesgo y capital conservadoramente

- Prioridad en aumentar la **lealtad** de la base de clientes y su **transaccionalidad**
- **Transformación** de sucursales a nuevos formatos segmentados
- Impulso a la **omnicanalidad** y auto-atención
- Foco en la **mejora de procesos** y desarrollos **banca digital**

## Sostenido aumento en vinculación clientes en segmentos objetivos...



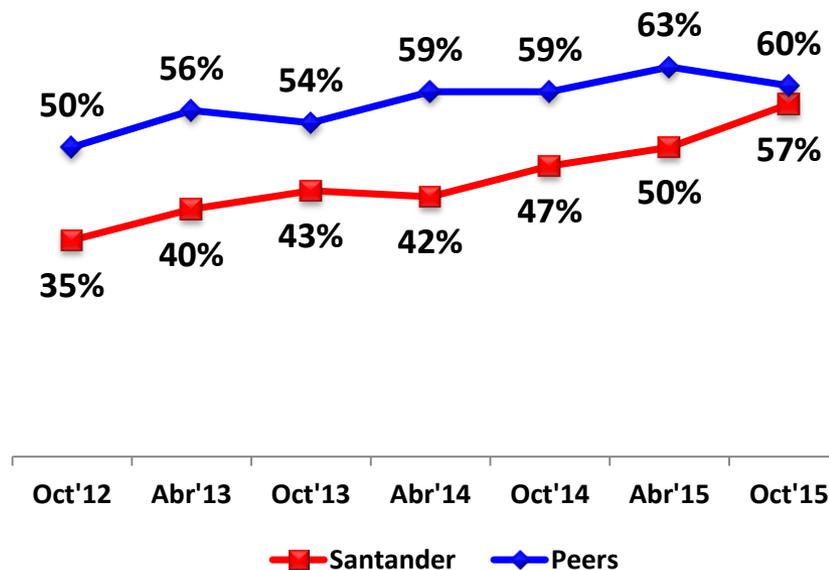
Fortalezas CRM, mejoras en calidad de servicio y mayor uso de servicios digitales incrementa vinculación de los clientes

1. Personas: clientes con 2-4 productos más un nivel mínimo de uso y rentabilidad. Empresas: clientes vinculados en base a sistema de puntaje que toma en cuenta el tamaño de la empresa, el uso de productos y una rentabilidad mínima

... consecuencia de mejoras en calidad, mayores capacidades digitales

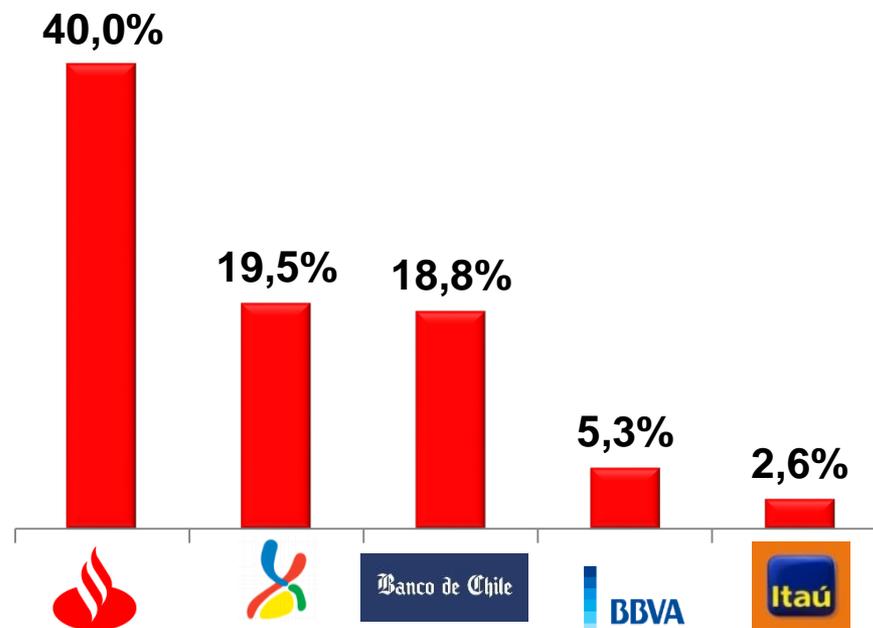
Satisfacción neta de clientes

% de clientes satisfechos neto<sup>1</sup>, %



Cientes Internet<sup>2</sup>

Cuota de mercado, %

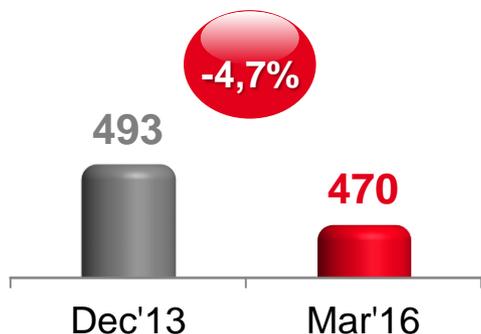


1. % de los clientes que valoran el servicio con notas 5-7 menos aquellos que lo valoran con notas 1-4. Peers son banco de Chile, BCI, BBVA y BancoEstado.

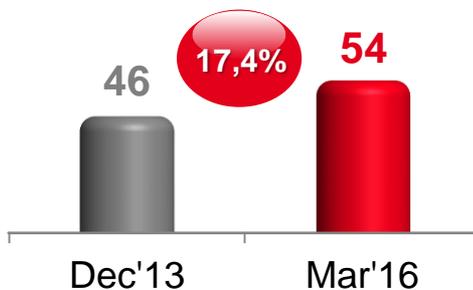
Fuente: Adimark GfK. 2. Cuota sobre clientes que entran a un sitio web con clave de acceso. Excluye a BancoEstado.

... y transformaciones en la red de distribución: más liviana y segmentada

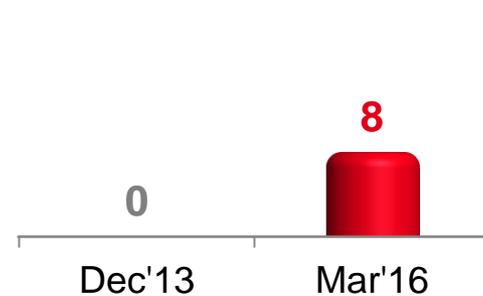
**Total Sucursales**



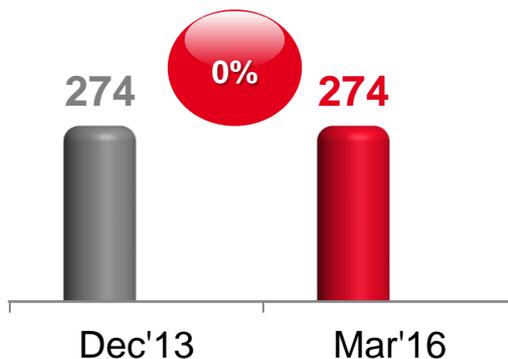
**Sucursales Select<sup>1</sup>**



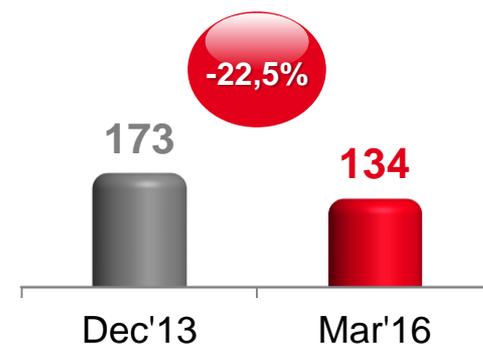
**Centros de Empresas**



**Sucursales Tradicionales**



**Sucursales Banefe<sup>2</sup> & Centros de Pagos**



**Foco en aumentar capacidad de distribución vía canales digitales, de menor costo**

1. Enfocadas a clientes de rentas altas. 2. Enfocadas a segmentos de rentas medias y bajas

## 3 objetivos para crecer sanamente, con mayor rentabilidad

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

II. ... mejorando la gestión de clientes y la calidad de servicio

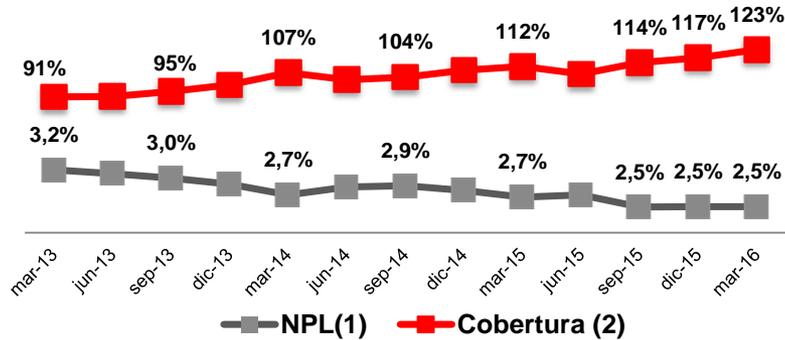
III. ... y administrando el riesgo y capital conservadoramente

- **Nuevos modelos** de riesgo, mejorando calidad de cartera, especialmente en consumo
- **Mix conservador** de crecimiento favoreciendo métricas de calidad de cartera
- **Avanzando hacia BIS III**

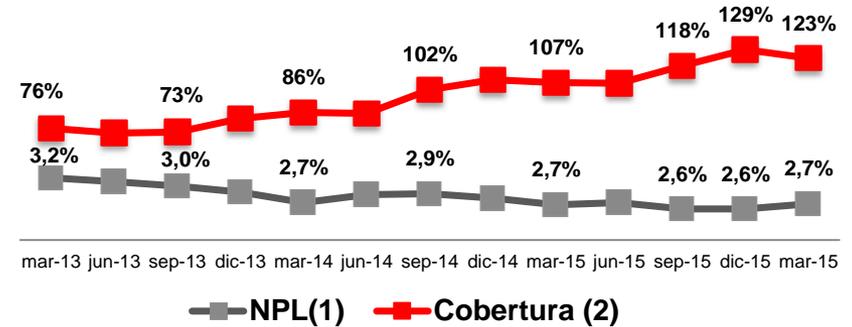
## Métricas de calidad de cartera estables o mejorando

% préstamos

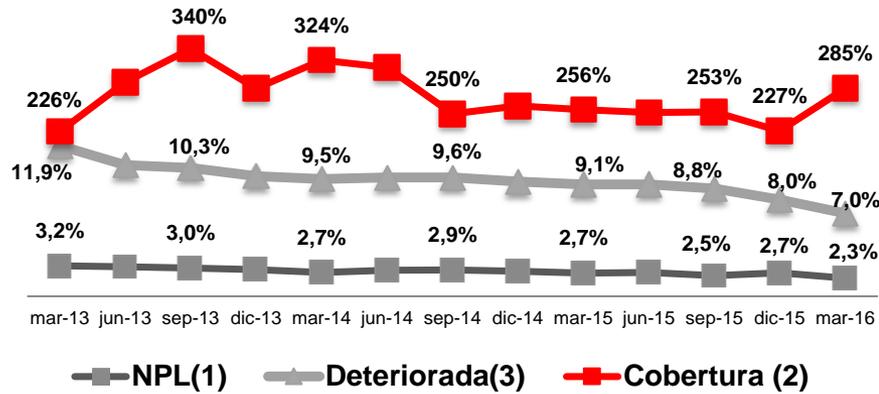
### Total de préstamos



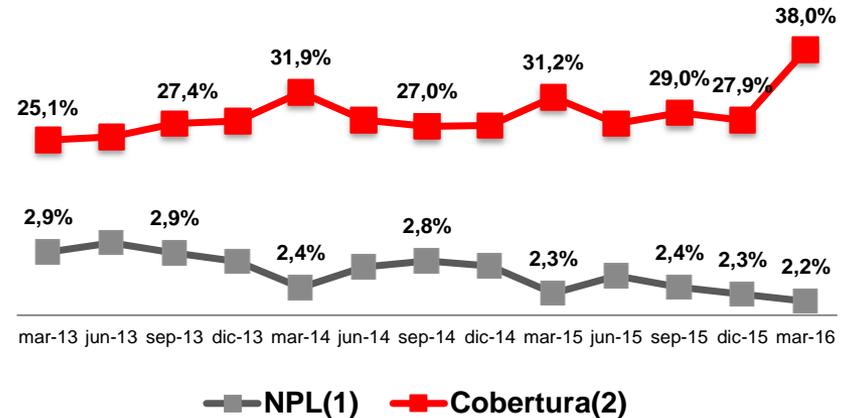
### Préstamos comerciales



### Créditos de consumo



### Préstamos hipotecarios

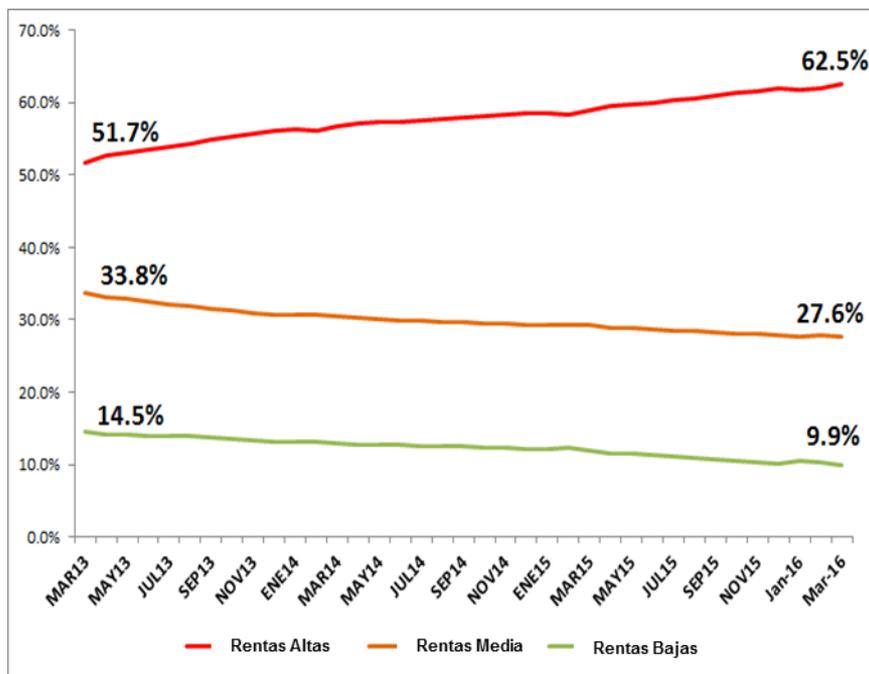


1. NPL: Cartera morosa. Préstamos en mora por 90 días o más. 2. Cobertura: provisiones en balance sobre NPL. 3. Deteriorada: NPL + créditos renegociados

## Mejor mix de créditos de consumo debería reducir costo del crédito

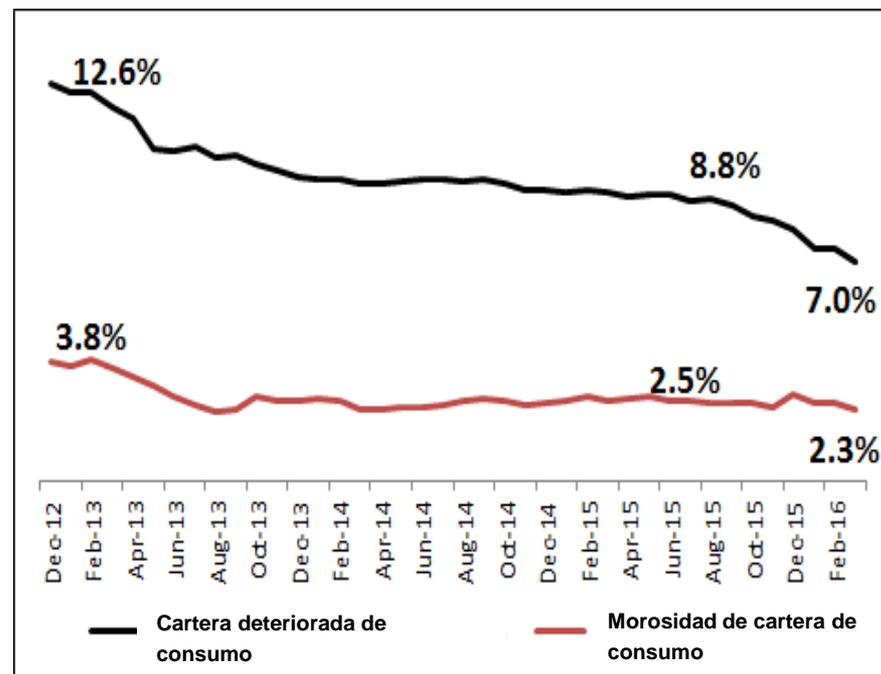
### Créditos de consumo por segmento

% de prestamos de consumo



### Cartera deteriorada<sup>1</sup> y morosa<sup>2</sup>

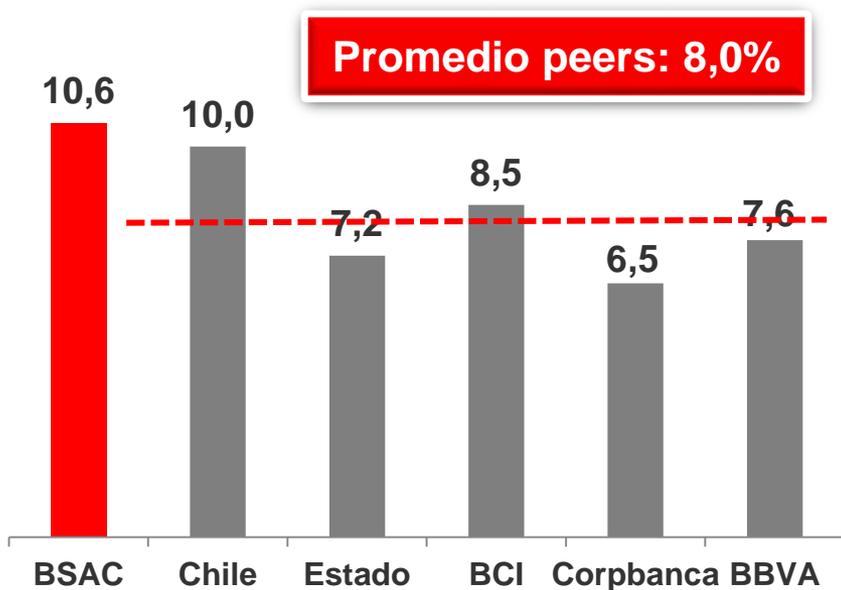
% de prestamos de consumo



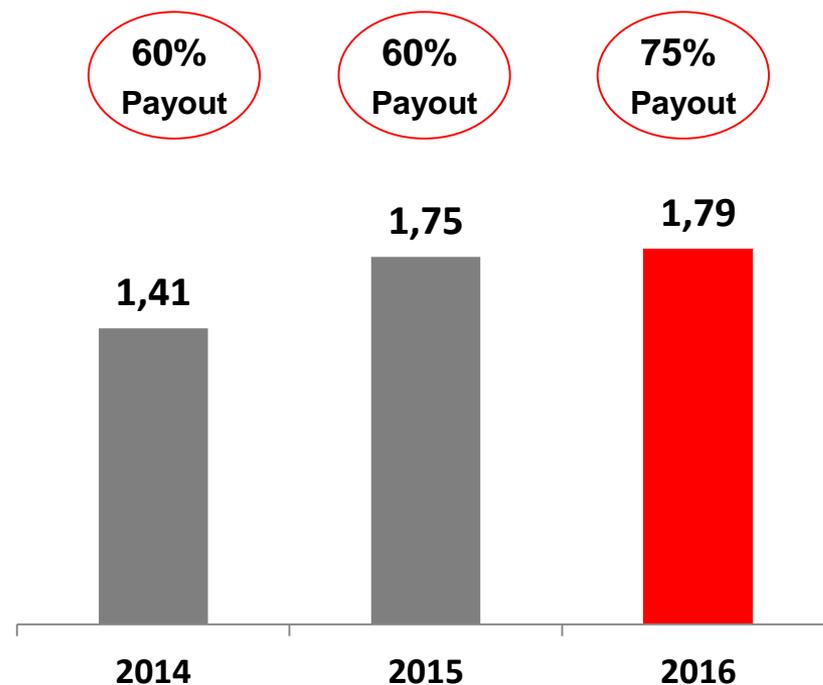
1. Cartera consumo deteriorada (NPL+ préstamos renegociados consumo) / Préstamos de consumo totales. 2. Préstamos de consumo en mora por 90 días o más / Préstamos de consumo

## Sólida base de capital para crecer

Core capital (%)\*



Dividendo por acción (\$)



Avanzando hacia BIS III

\* Patrimonio sobre activos ponderados por riesgo. Cifras a ene. '16, excepto Santander que son a mar. '16. Fuente: Superintendencia de Bancos

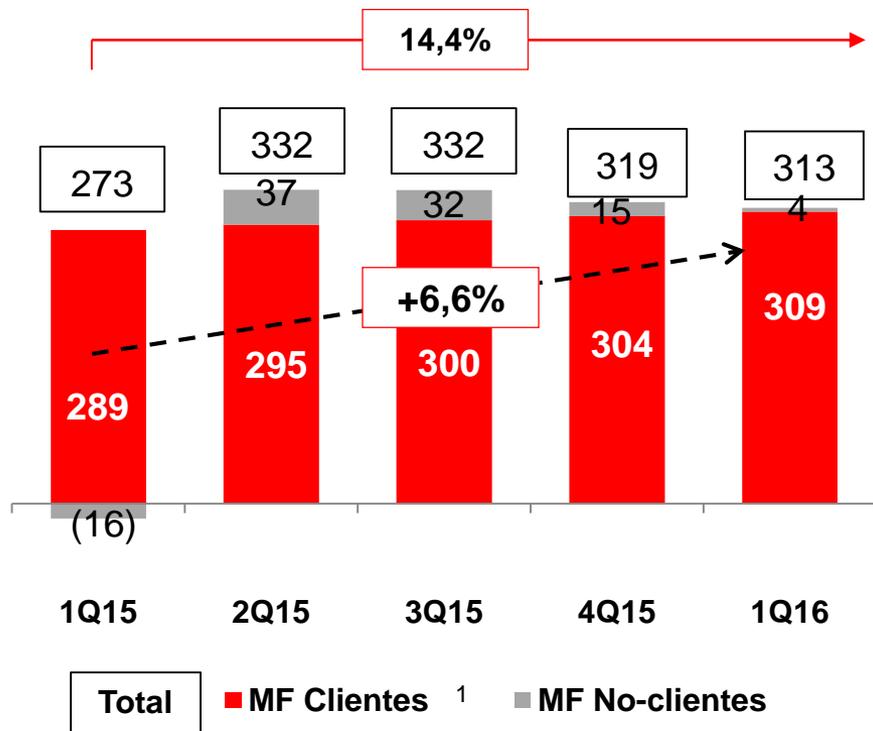
# Agenda

- **Pese a desaceleración económica, perspectivas del sistema financiero se mantienen estables**
- **Reorientación de la estrategia de Santander Chile para impulsar crecimiento rentable...**
  - **... permite mejorar resultados recurrentes y dinámica comercial**
  - **... y sustenta buenas perspectivas a mediano plazo del Banco**

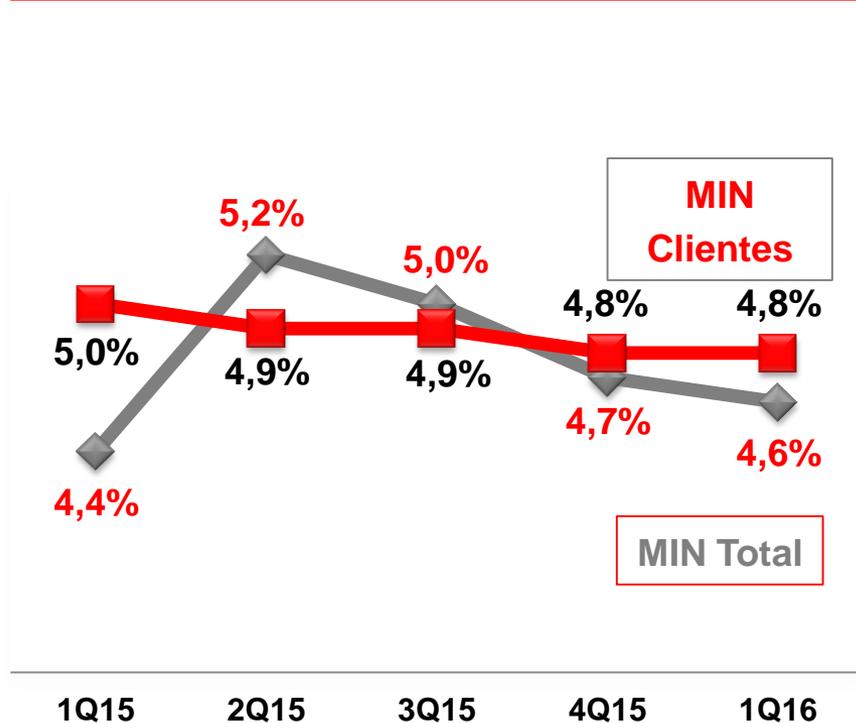
# Margen fin. sube 14,4% YoY. Spreads de clientes estables en 1T16

## Margen financiero total

\$ miles de millones



## Margen de interés neto<sup>3</sup> (%)



### Inflación UF<sup>2</sup>

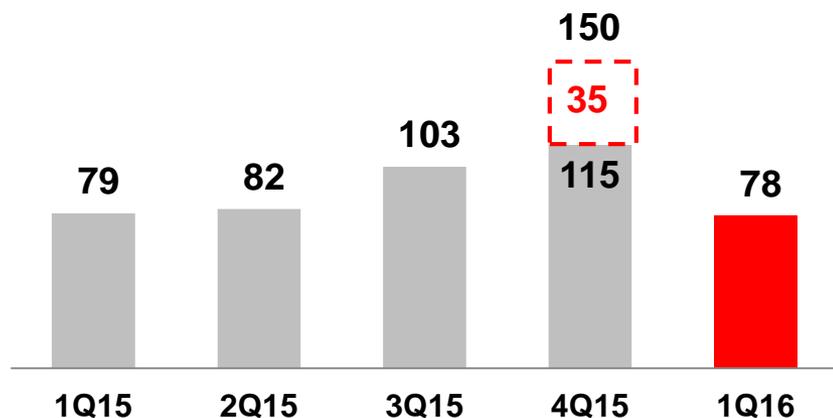
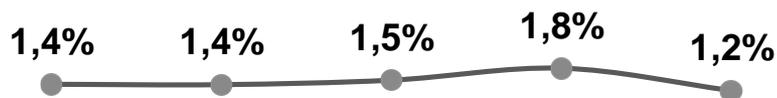
-0,02%   1,5%   1,5%   1,1%   **0,7%**

1. Margen financiero de clientes excluye, entre otras cosas, el impacto de la inflación. 2. Inflación UF: variación trimestral de la UF. 3. MIN Total: Margen financiero / Activos productivos. MIN Clientes: Margen financiero de clientes / Préstamos

# Mejoran métricas de calidad de cartera. Costo del crédito baja a 1,2%

## Provisiones y costo del crédito

\$ miles de millones

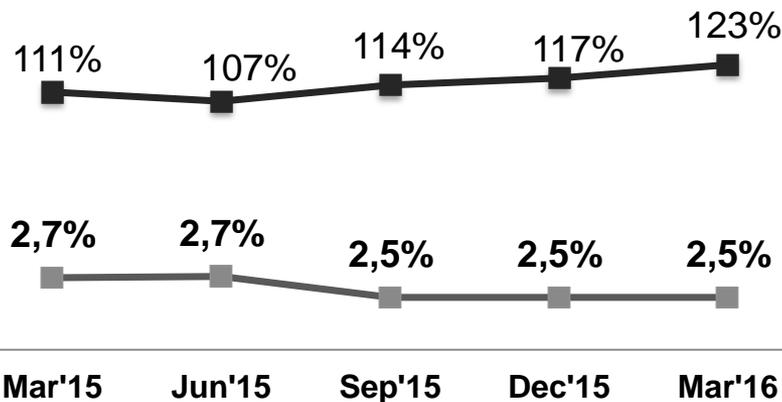


■ \$MMM      ● Costo del crédito<sup>1</sup> (%)

▭ Provisión extraordinaria

## Cartera morosa y cobertura

% de los préstamos



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

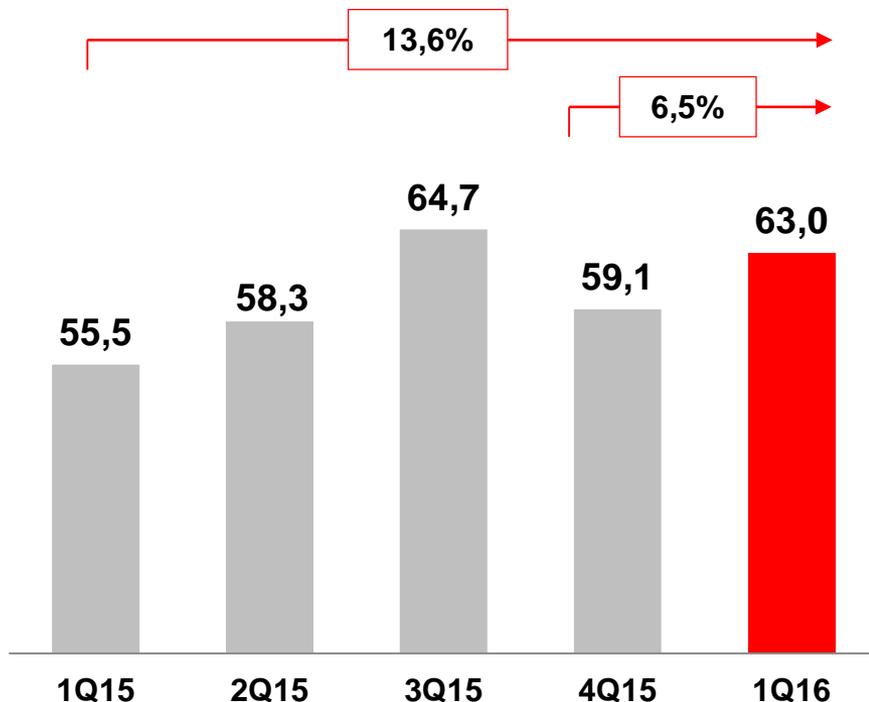
## Mejor mix / nuevos modelos de riesgo permiten mejor relación riesgo-retorno

1. Gasto en provisiones / Préstamos totales. 2. % Préstamos impagos por más de 90 días / Préstamos totales. 3. Stock de provisiones / Cartera morosa

## Comisiones suben 13,6% YoY por mayor vinculación de clientes

### Comisiones netas

\$ miles de millones



### Comisiones por segmento

\$ miles de millones

	1T'16	YoY (%)	QoQ (%)
Retail	49,0	13,6	2,0
Empresas	7,7	11,2	8,7
GCB	6,6	51,5	95,1
<b>Subtotal</b>	<b>63,4</b>	<b>14,9</b>	<b>8,2</b>
Otras*	-0,4		
<b>Total fees</b>	<b>63,0</b>	<b>13,6</b>	<b>6,5</b>

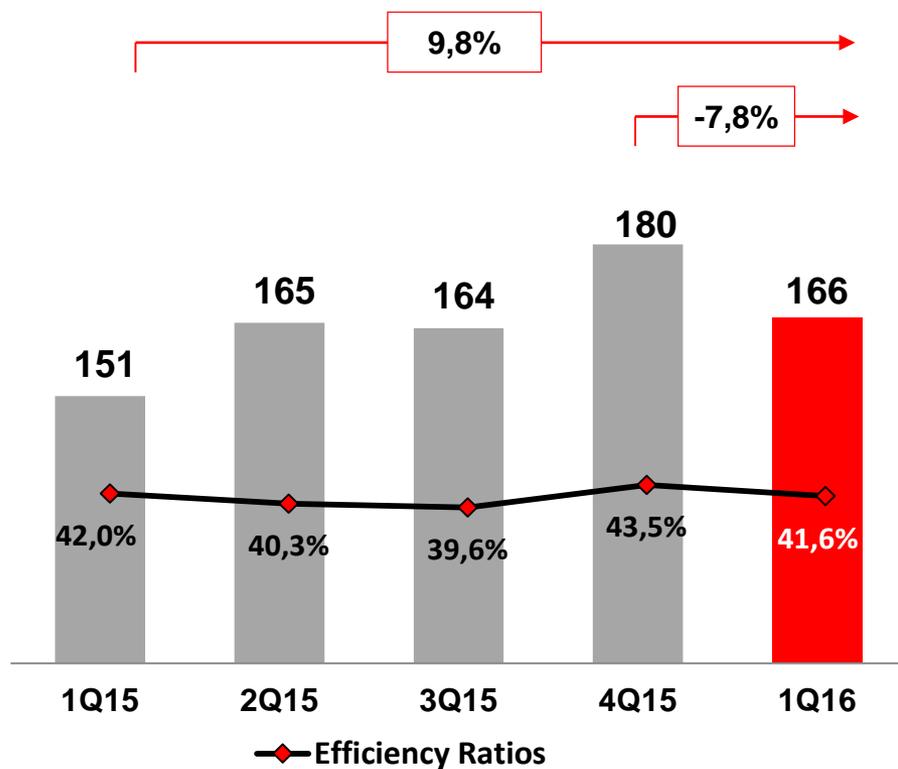
Nuevo CRM y otras iniciativas con clientes mejoran generacion de comisiones

\* Total incluye otras comisiones no segmentadas

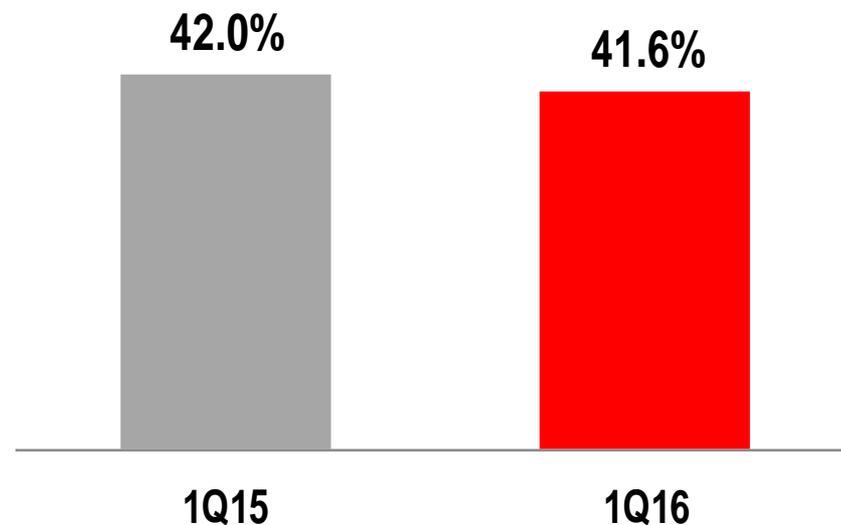
## Eficiencia alcanza a 41,6% en 1T16

### Costos totales

\$ miles de millones



### Índices de eficiencia, %

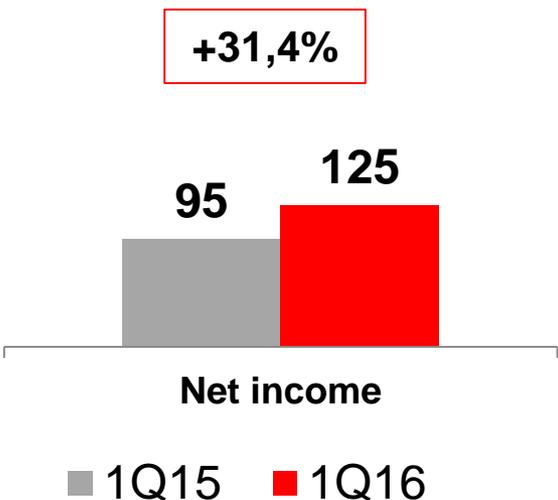


Mejorando productividad a través de una distribución más liviana, una organización más simple y mejor uso de nuestras capacidades digitales

**Beneficio neto sube 31,4% en 1T16. ROE alcanzó a 18,1%**

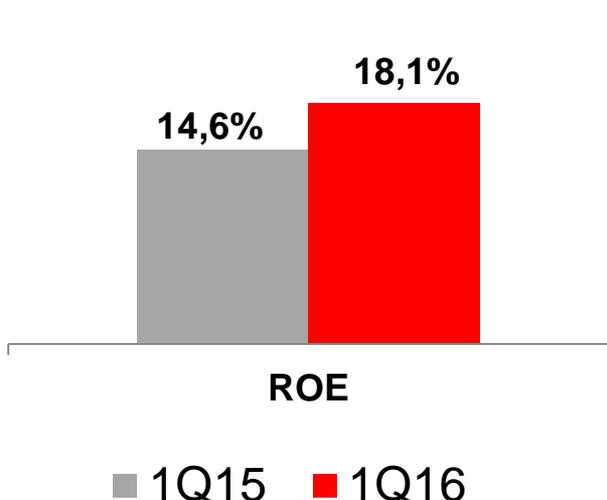
**Beneficio neto**

\$ miles de millones



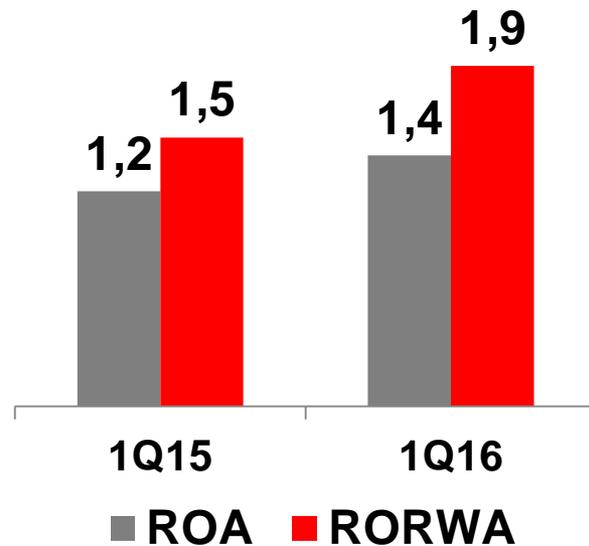
**ROE**

%



**ROA / RORWA**

%



# Agenda

- **Pese a desaceleración económica, perspectivas del sistema financiero se mantienen estables**
  - **Reorientación de la estrategia de Santander Chile para impulsar crecimiento rentable...**
  - **... permite mejorar resultados recurrentes y dinámica comercial**
- **... y sustenta buenas perspectivas a mediano plazo del Banco**

## En resumen...

- **Sistema financiero con tendencias estables en materia de crecimiento y riesgo**
- **Santander: tendencia positivas en dinamismo comercial y rentabilidad de clientes en 1T16:**
  - **Préstamos: +9,0% YoY. Foco en segmentos con mejor relación riesgo / retorno**
  - **Depósitos crecen 12,1% YoY. Crec. sostenido de fondos vista en todos los segmentos**
  - **Margen financiero sube 14,4% YoY. Spreads de clientes estables en el trimestre**
  - **Cobertura NPLs sube a 123% / NPLs estables en 2,5% / Costo del crédito baja a 1,2%**
  - **Comisiones suben 13,6% YoY, en línea con mayor vinculación de la base de clientes**
  - **Eficiencia alcanza 41,6%. Planes de optimización de costos en plena ejecución**
  - **Beneficio neto sube 31,4% YoY. ROE alcanza a 18,1%**
  - **Core capital en 10,6%, el mayor entre peers**
- **Para el resto del 2016 y 2017, se prevé que buenas tendencias comerciales deberían mantenerse**



**Buenas perspectivas de mediano plazo para Santander Chile**



Chile