

Banco Santander Chile

Sólida rentabilidad de clientes y del negocio

14 de noviembre de 2017



Simple | Personal
Fair

 Santander

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.

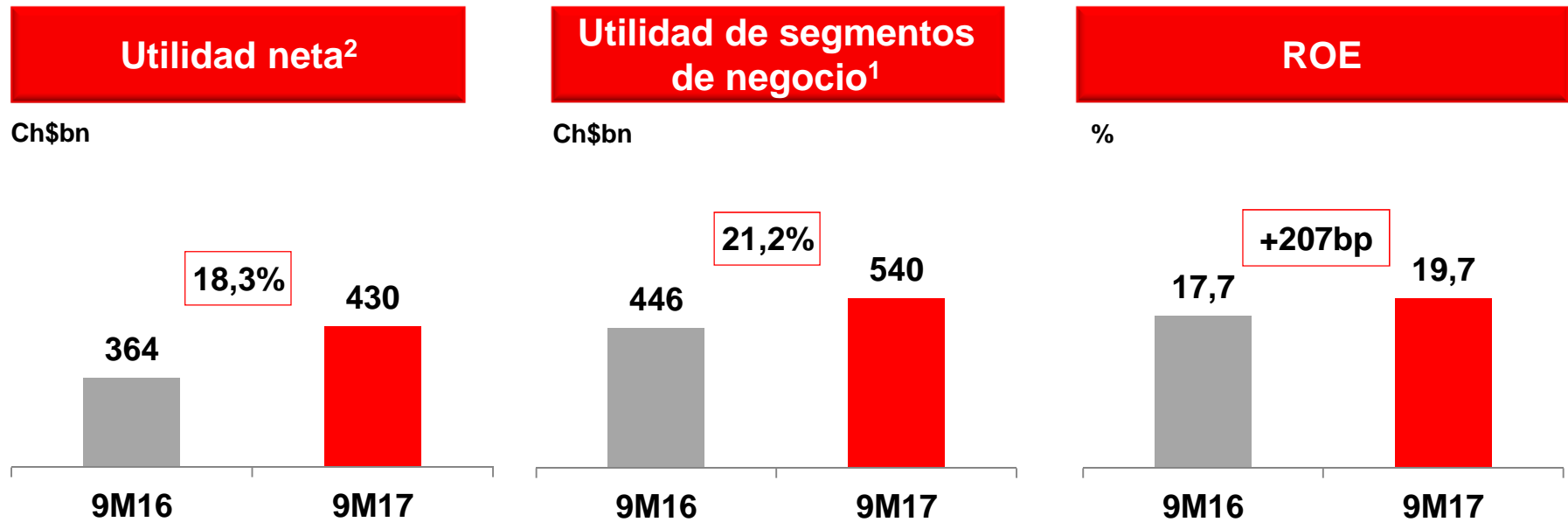
Agenda

- **Estrategia y resultados**

- **Perspectivas**

Resultados positivos en 9M17

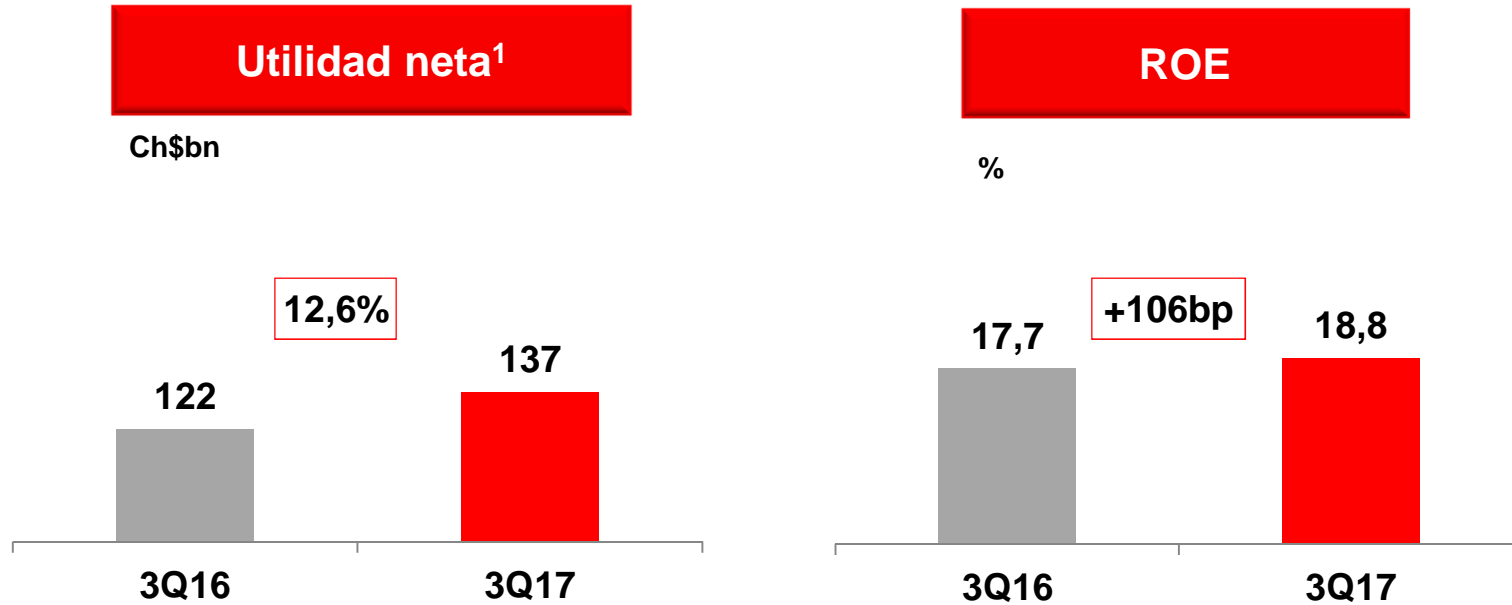
ROE alcanza 19.7% en 9M17



Utilidad de Banca Retail aumenta 40% en 2017

Resultados positivos en 9M17

ROE alcanza 18,8% en 3T17...



Sólidos resultados trimestrales impulsados por una exitosa gestión de márgenes, comisiones, costo de crédito y gastos, compensando el impacto de la baja de inflación.

... impulsado por nuestra estrategia

I. Foco en crecimiento en segmentos de mayor contribución ajustada por riesgo...



II. ... aumentando la lealtad de los clientes a través de una mejor experiencia de clientes y calidad de servicio



III. Profundizar la transformación comercial a través de la expansión de las capacidades digitales



IV. Optimizar la rentabilidad y el uso del capital para aumentar el valor al accionista en el tiempo

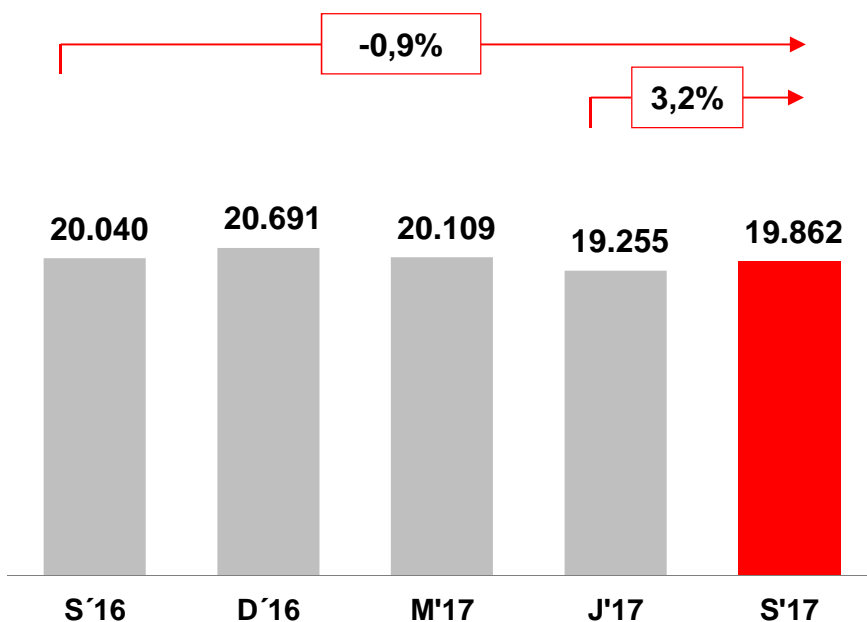


Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor contribución ajustada por riesgo

Crecimiento positivo de los depósitos en el trimestre

Depósitos totales

Ch\$bn



Ch\$bn

A la vista

A plazo

Depósitos totales

Fondos Mutuos¹

Préstamos/depósitos² 101,0%

9M'17	YoY(%)	QoQ(%)
7.271	5,2%	1,0%
12.592	(4,1%)	4,4%
19.862	(0,9%)	3,2%
5.524	4,8%	(0,7%)

1. Banco Santander Chile es el corredor exclusivo de los FFMM administrados por Santander Asset Management, una subsidiaria de SAM Investment Holdings Limited.

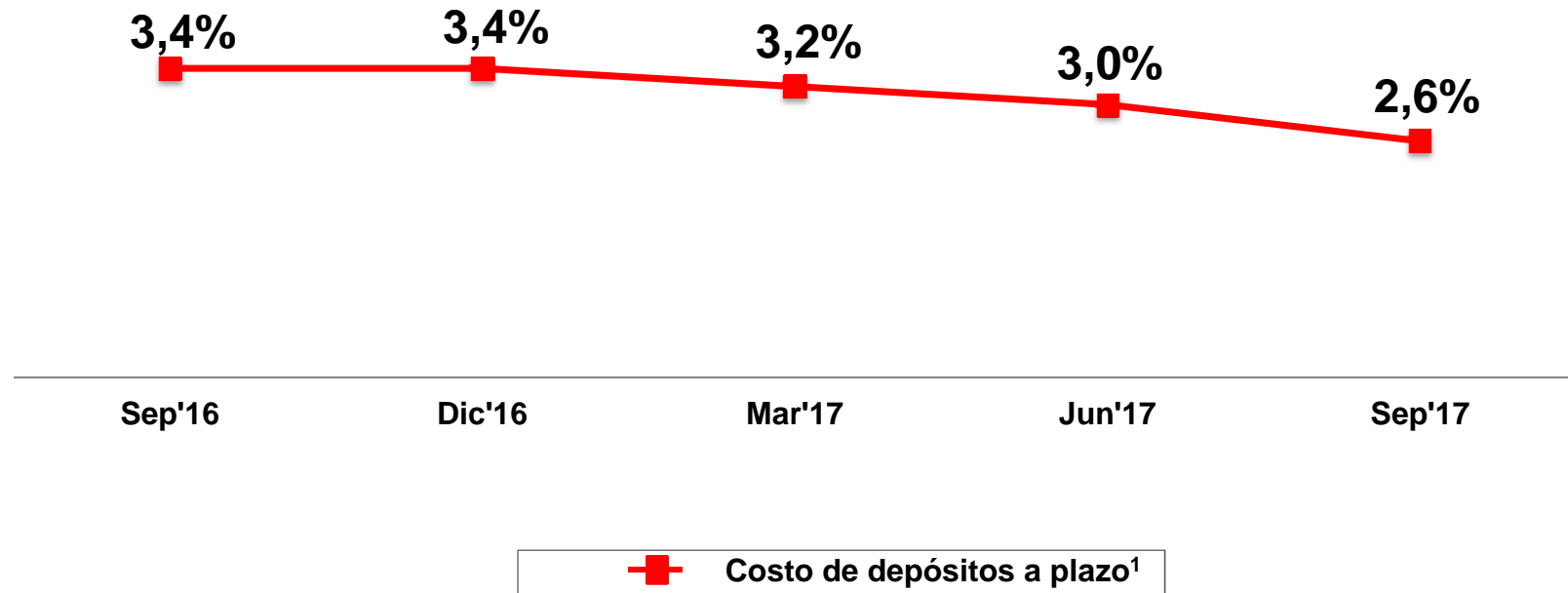
2. (Préstamos netos – porción de hipotecas financiadas con bonos de largo plazo) / (Depósitos a la vista + depósitos a plazo).

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

Menor costo de fondos

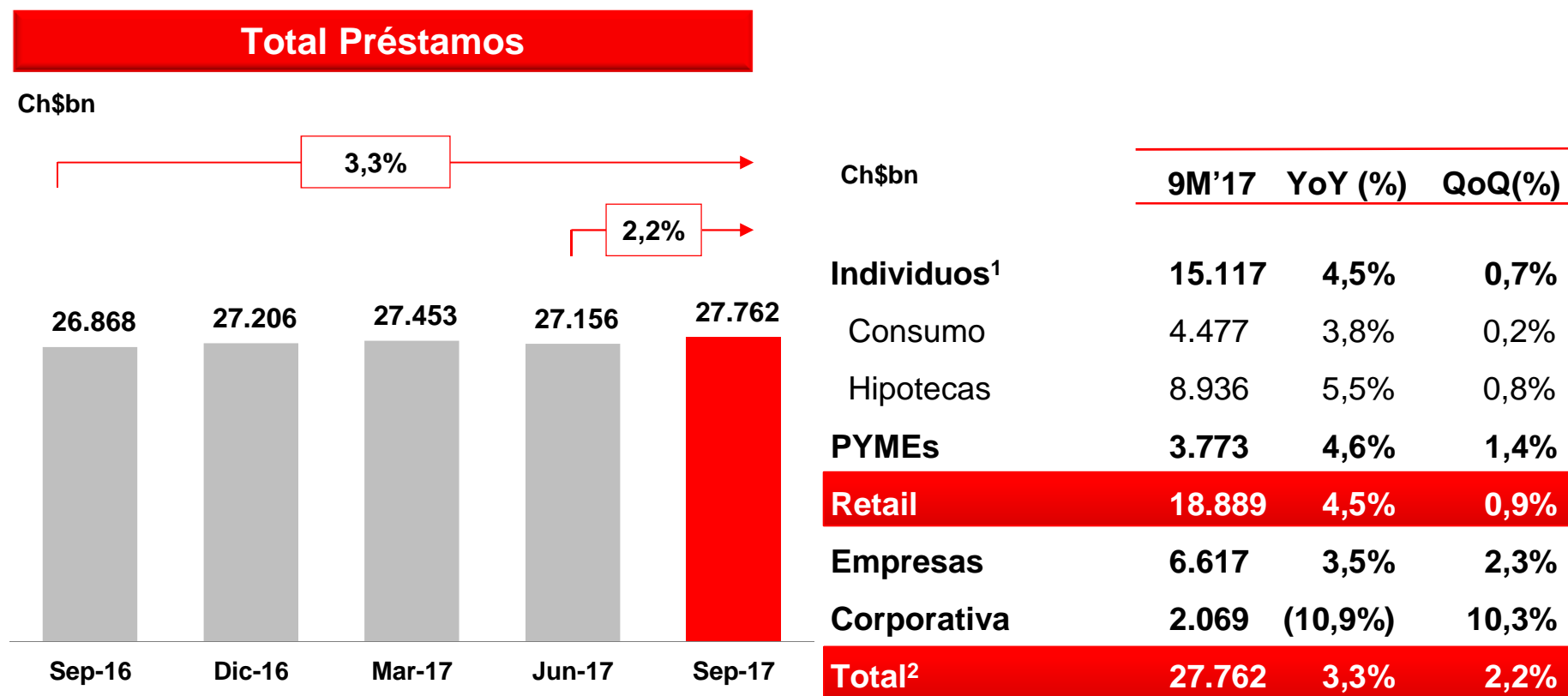
Costo promedio trimestral de depósitos a plazo

% de préstamos



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

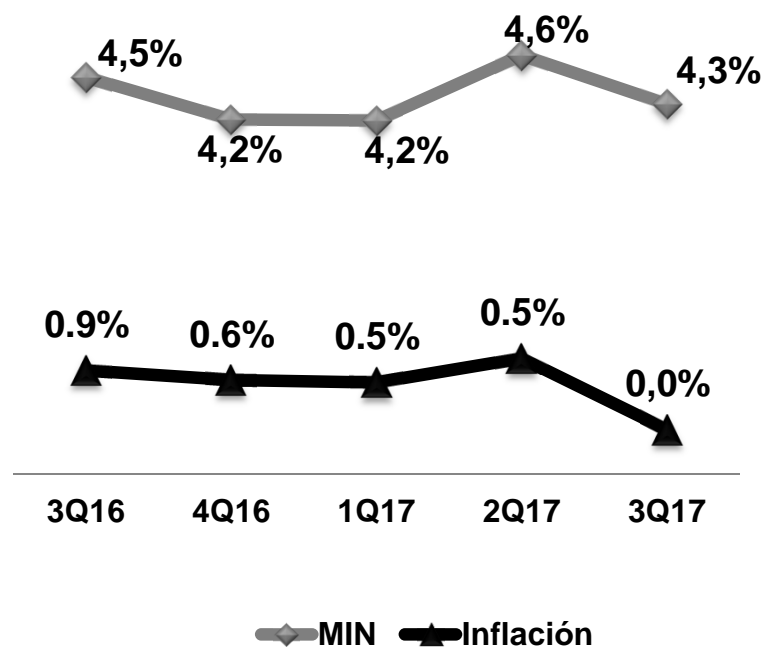
Préstamos crecen 2,2% QoQ con crecimiento en todos los segmentos



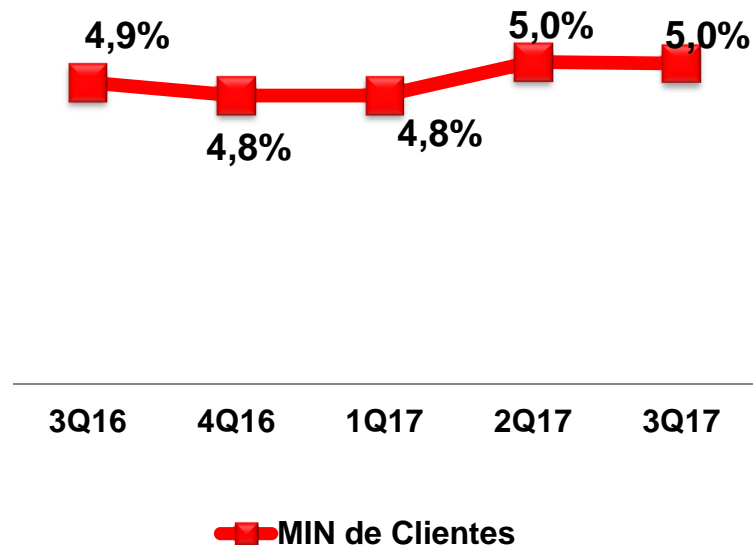
Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor contribución ajustada por riesgo

Evolución positiva de MINs de Clientes

MIN¹, & Inflación UF



MIN de Clientes²



Menor costo de fondo, optimización de niveles de liquidez y buena gestión del GAP UF fueron fundamentales para defender la rentabilidad del Banco durante el trimestre

1. Margen financiero anualizado / activos productivos promedio.

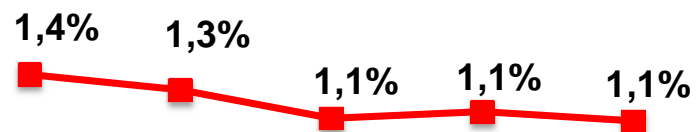
2. Margen financiero de segmentos de clientes anualizado / préstamos promedio.

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

Costo de crédito a 1,1%. Calidad de activo estable

Costo de crédito

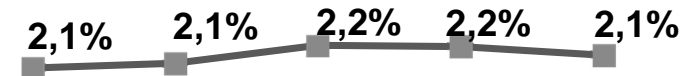
% de préstamos



Sep'16 Dic'16 Mar'17 Jun'17 Sep'17

■ Costo de crédito¹

Ratios de mora y cobertura



Sep'16 Dic'16 Mar'17 Jun'17 Sep'17

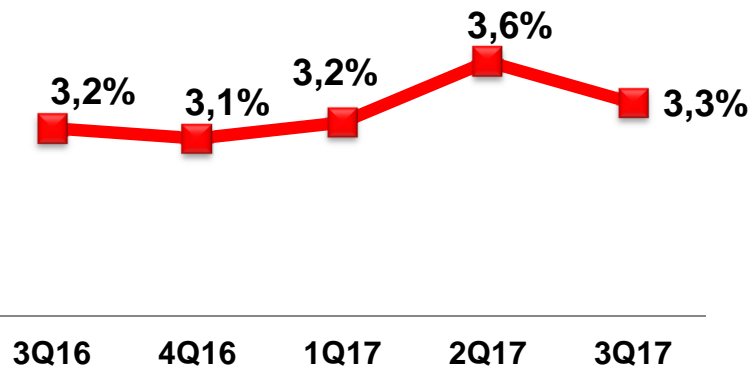
■ Morosidad²

■ Cobertura³

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

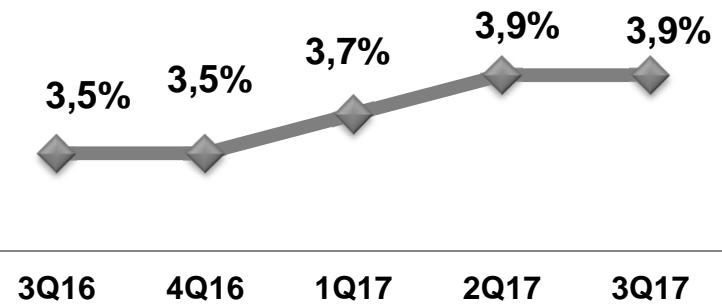
Evolución positiva del MIN neto de riesgo, impulsado por un sólido MIN de Clientes

MIN¹ neto de riesgo



■ MIN neto de riesgo

MIN de Clientes² neto de riesgo



◆ Min de Clientes neto de riesgo

Estrategia y resultados

I. Foco en crecimiento en segmentos de mayor contribución ajustada por riesgo...



II. ... aumentando la lealtad de los clientes a través de una mejor experiencia de clientes y calidad de servicio



III. Profundizar la transformación comercial a través de la expansión de las capacidades digitales



IV. Optimizar la rentabilidad y el uso del capital para aumentar el valor al accionista en el tiempo



Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

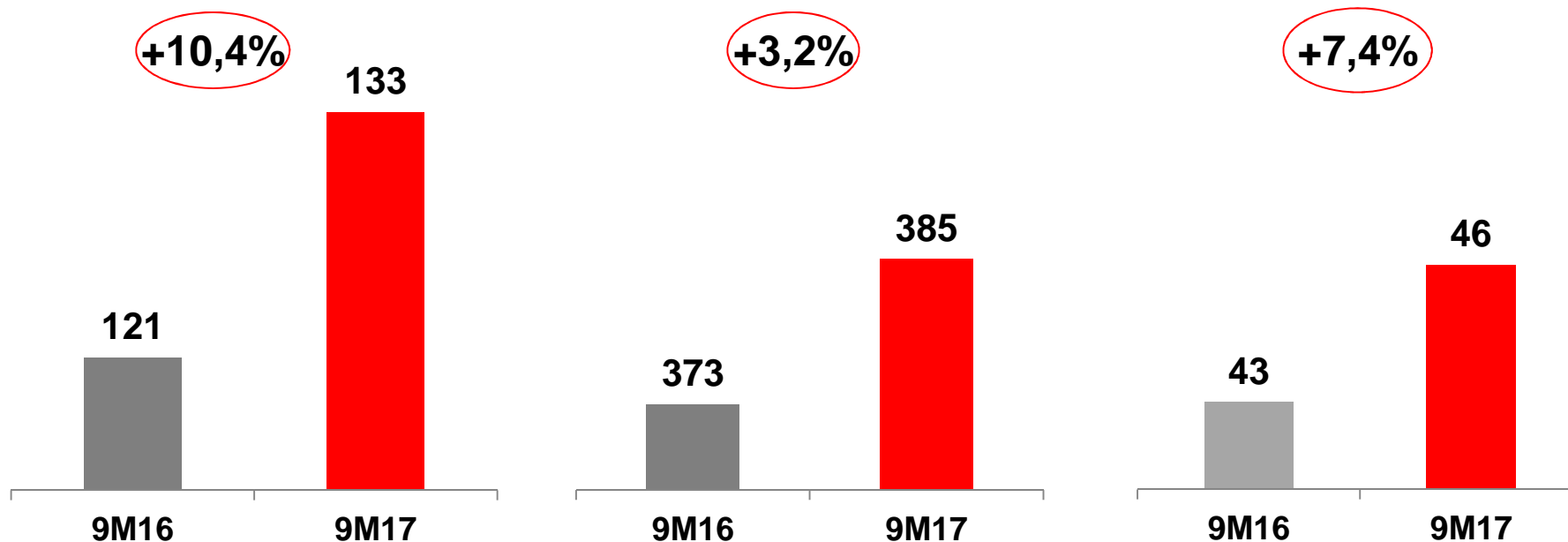
Creciente vinculación de clientes en los segmentos buscados...

Clientes RRAA
vinculados¹

Clientes RRMM
vinculados¹

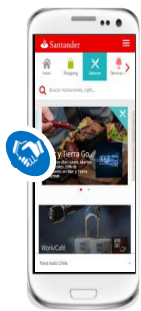
Clientes PYME y
Empresas vinculados²

Clientes vinculados, miles

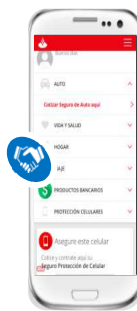


Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

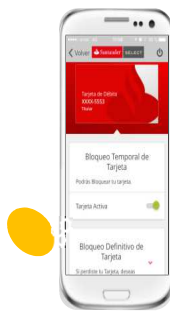
En 3T17, continuamos a expandiendo nuestras capacidades digitales para la Banca Móvil



Beneficios
Marzo



App Seguros
Mayo



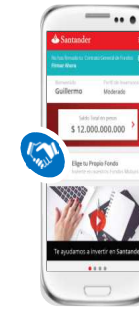
Bloqueo TC/TD
Junio



Notificaciones 2.0
Junio / Agosto



Multipagos
Junio



Inversiones
Junio



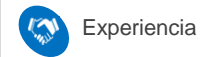
App Empresas
Junio



Touch ID
Septiembre



OB Digital
Septiembre



Experiencia



Eficiencia

Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

En 3T17, seguimos expandiendo nuestras capacidades digitales con el lanzamiento del On-Boarding Digital

On Boarding Digital

- La primera plataforma 100% digital para que *no-clientes* puedan hacerse clientes
- Con Touch-ID (huella digital) es posible comprar un producto bancario en segundos
- Fácil y simple, sin interacción humana.
- Rating automático de crédito y verificación de datos



Onboarding
DIGITAL

Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

Paso 1: Registrarse

Hazte Cliente Online

Fácil y rápido



Para personas con contrato de trabajo vigente, con una renta líquida mensual mínima de \$400.000 y al menos 6 meses de imposiciones al día.

Para comenzar debes tener a mano tu cédula de Identidad

Ingresar tus datos

RUT

Ej: 16666584k

N° Serie o Documento de tu Cédula 

Ej: 110114663

Ingresar el teléfono móvil

+569 92345678

Correo electrónico

Ej: me@santander.cl

No soy un robot.

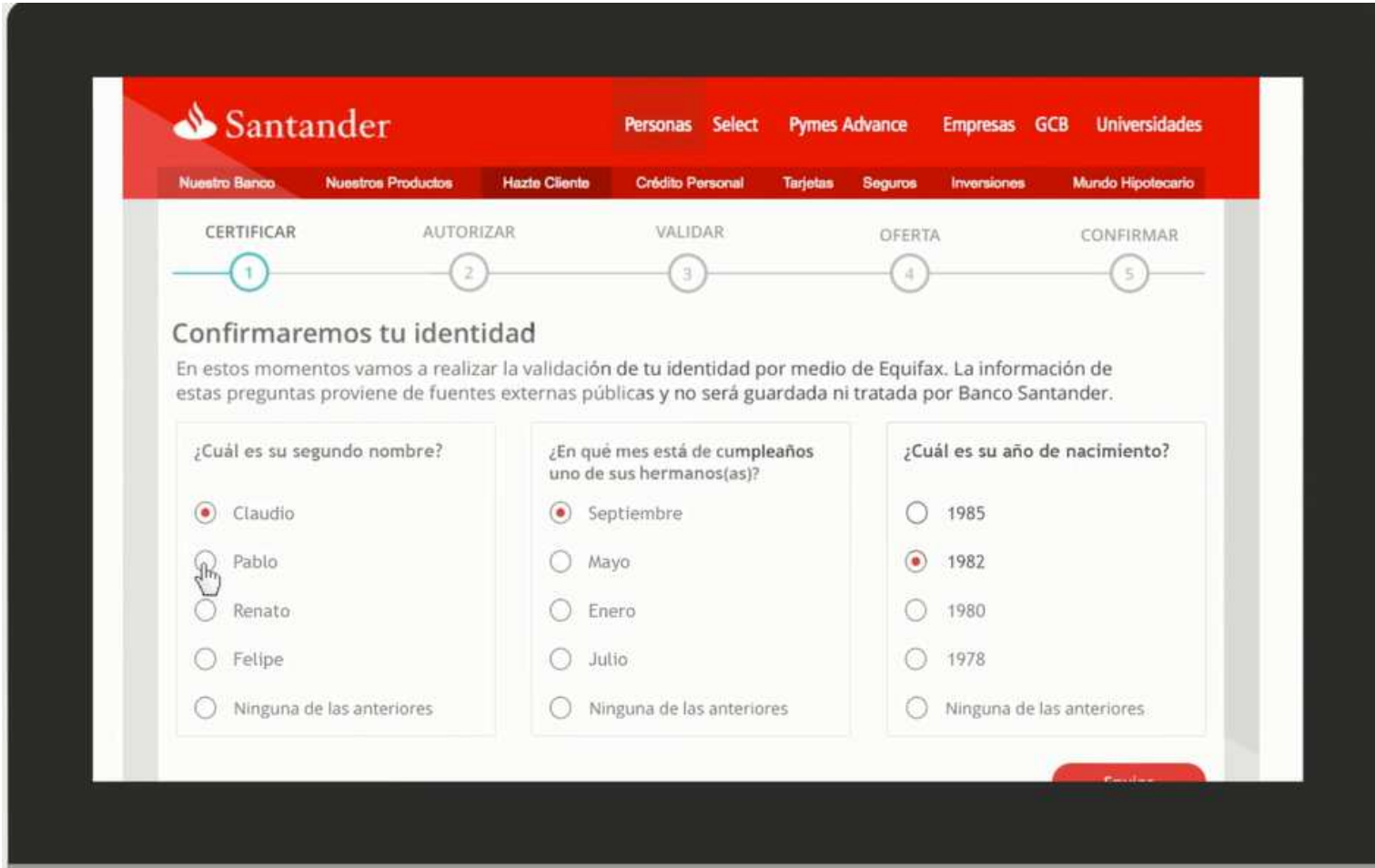


reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Comencemos

Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

Paso 2: Confirmar identidad



The screenshot displays the Santander website's identity confirmation process. At the top, the Santander logo is on the left, and navigation links for 'Personas', 'Select', 'Pymes Advance', 'Empresas', 'GCB', and 'Universidades' are on the right. Below this, a secondary navigation bar includes 'Nuestro Banco', 'Nuestros Productos', 'Hazte Cliente', 'Crédito Personal', 'Tarjetas', 'Seguros', 'Inversiones', and 'Mundo Hipotecario'. A progress bar at the top of the main content area shows five steps: CERTIFICAR (1), AUTORIZAR (2), VALIDAR (3), OFERTA (4), and CONFIRMAR (5). The current step is 'CONFIRMAR', which is titled 'Confirmaremos tu identidad'. Below the title, a message states: 'En estos momentos vamos a realizar la validación de tu identidad por medio de Equifax. La información de estas preguntas proviene de fuentes externas públicas y no será guardada ni tratada por Banco Santander.' The form contains three sections of questions, each with radio button options:

- ¿Cuál es su segundo nombre?**
 - Claudio
 - Pablo
 - Renato
 - Felipe
 - Ninguna de las anteriores
- ¿En qué mes está de cumpleaños uno de sus hermanos(as)?**
 - Septiembre
 - Mayo
 - Enero
 - Julio
 - Ninguna de las anteriores
- ¿Cuál es su año de nacimiento?**
 - 1985
 - 1982
 - 1980
 - 1978
 - Ninguna de las anteriores

A red 'Enviar' button is partially visible at the bottom right of the form area.

Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

Paso 3: Credit scoring

Autorización

Ya sabemos quien eres, para continuar el proceso en línea necesitamos que nos autorices a completar tus datos personales; laborales y económicos.

Revisar autorización

Autorizo a Banco Santander Chile para solicitar y obtener los siguientes datos personales:

Para los efectos de la Ley 19.628 Sobre Protección de Datos de Carácter Personal, el Cliente autoriza al Banco a compartir exclusivamente con terceros con quienes suscriba alianzas o acuerdos comerciales, ciertos datos personales como el número de Rut, domicilio, actividad, correo electrónico, o información relacionada a productos contratados con el Banco que no se encuentre sujeta a secreto bancario, cuando ello se realice con el propósito de facilitar el desarrollo, materialización y/o implementación de acciones comerciales.

- **Datos personales:** Nombre y apellidos; Cédula nacional de identidad y estado de ésta; Fecha de nacimiento; Estado civil; Nacionalidad; Profesión u oficio; Número de teléfono celular; Correo electrónico; Número e individualización de personas de mi núcleo familiar
- **Actividad económica:** Información tributaria; Actividad económica; Fecha de inicio de actividades; Cualquier información sobre mis bienes muebles, inmuebles, mis obligaciones y deudas registradas en el sistema financiero e Información financiera, de giro y/o de cualquier otra índole de las sociedades en las que participo en calidad de socio o accionista.
- **Cotizaciones previsionales:** Por este acto, autorizo a mi AFP, a entregar por intermedio de PreviRed, mis 12 últimos períodos de cotizaciones previsionales al Banco, con el fin de ser consideradas como antecedente a esta solicitud comercial, dando así cumplimiento al artículo 4° de la ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Estos datos serán obtenidos a través de Equifax y consultados al Servicio de Impuestos Internos, al Servicio de Registro Civil e Identificación y a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

He leído y autorizo obtener datos personales.

Sí, autorizo

Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

Paso 4: Escoger planes y / o productos

Santander Personas Select Pymes Advance Empresas GCB Universidades

Nuestro Banco Nuestros Productos Hazte Cliente Crédito Personal Tarjetas Seguros Inversiones Mundo Hipotecario

CERTIFICAR AUTORIZAR VALIDAR OFERTA CONFIRMAR

Te presentamos la oferta que tenemos para ti

Planes

Nuestros planes incluyen

- Cuenta corriente moneda nacional y Línea de crédito.
- Tarjeta de débito y Tarjeta de crédito.

Tarjeta de Crédito

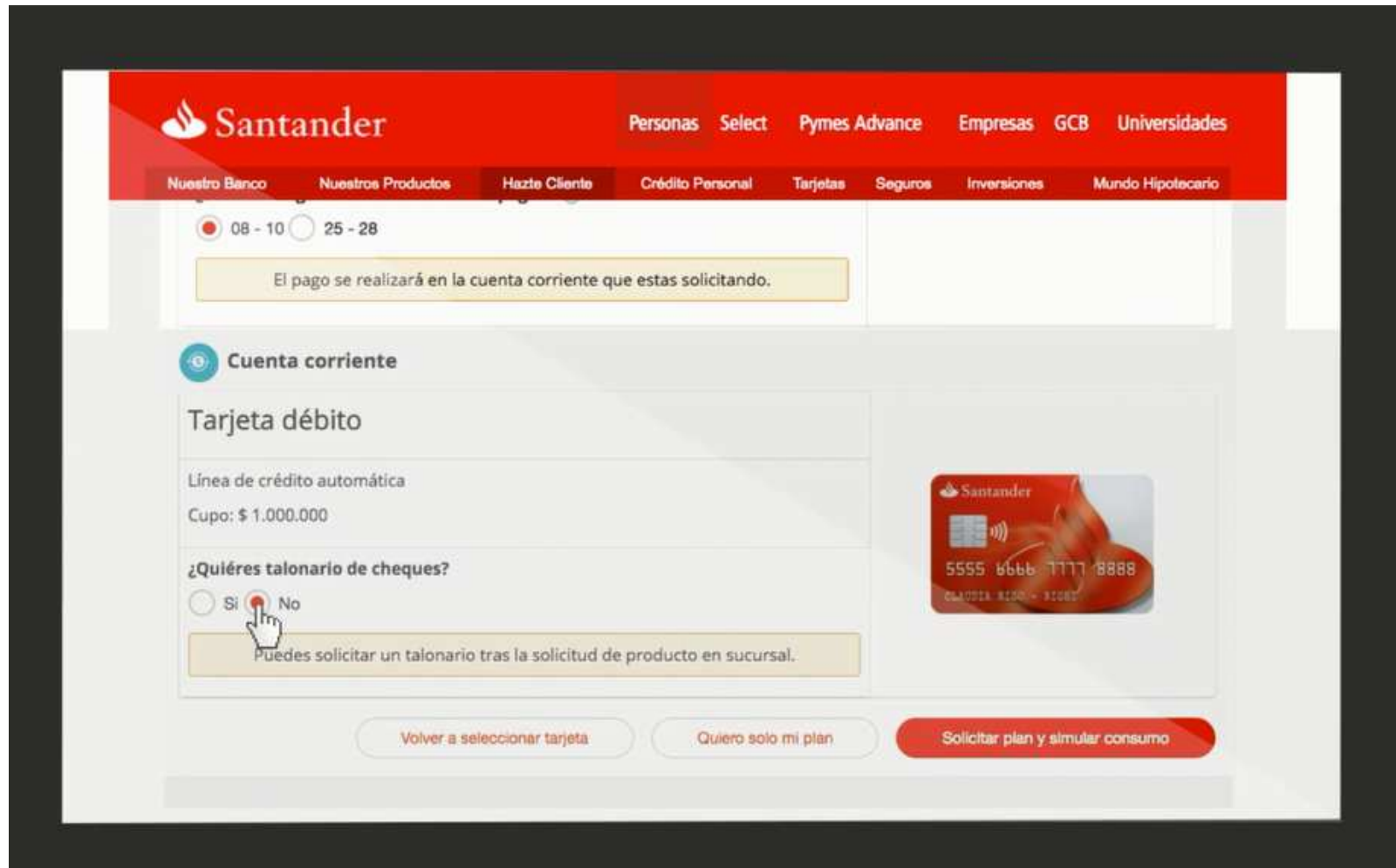
Tenemos tarjetas que acumulan KMS, LATAM Pass o SUPERPUNTOS

Además de los mejores Beneficios y Descuentos

Continuar

Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

Paso 4: Escoger planes y / o productos



The screenshot displays the Santander website's application process for a debit card. The top navigation bar includes the Santander logo and links for 'Personas', 'Select', 'Pymes Advance', 'Empresas', 'GCB', and 'Universidades'. Below this, a secondary navigation bar lists 'Nuestro Banco', 'Nuestros Productos', 'Hazte Cliente', 'Crédito Personal', 'Tarjetas', 'Seguros', 'Inversiones', and 'Mundo Hipotecario'. The main content area features a form with two radio buttons for age groups: '08 - 10' (selected) and '25 - 28'. A yellow box states: 'El pago se realizará en la cuenta corriente que estas solicitando.' Below this, the 'Cuenta corriente' section is active, showing 'Tarjeta débito' with a 'Línea de crédito automática' and a 'Cupo: \$ 1.000.000'. A question asks '¿Quiéres talonario de cheques?' with 'Si' and 'No' radio buttons; the 'No' button is selected and being clicked by a mouse cursor. A yellow box below the question says: 'Puedes solicitar un talonario tras la solicitud de producto en sucursal.' To the right, a red Santander debit card is shown with the number '5555 6666 7777 8888' and the name 'CLAUDIA RISO - RISO'. At the bottom, three buttons are visible: 'Volver a seleccionar tarjeta', 'Quiero solo mi plan', and 'Solicitar plan y simular consumo'.

Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

Paso 5: Escoger Sucursal para retirar

The screenshot displays the Santander website interface for selecting a branch. At the top, the Santander logo is on the left, and navigation links for 'Personas', 'Select', 'Pymes Advance', 'Empresas', 'GCB', and 'Universidades' are on the right. Below this, a secondary navigation bar includes 'Nuestro Banco', 'Nuestros Productos', 'Hazte Cliente', 'Crédito Personal', 'Tarjetas', 'Seguros', 'Inversiones', and 'Mundo Hipotecario'. The main content area features a map of 'Avenida San Carlos' with a blue location pin. Below the map are three numbered steps:

- 1** Acércate a una sucursal Santander. (Icon: Building grid)
- 2** Te pedirán tu cédula de identidad y documentos asociados a tu solicitud si corresponde. (Icon: ID card)
- 3** Podrás aclarar todas tus dudas y contratar tus productos. (Icon: Document with pencil)

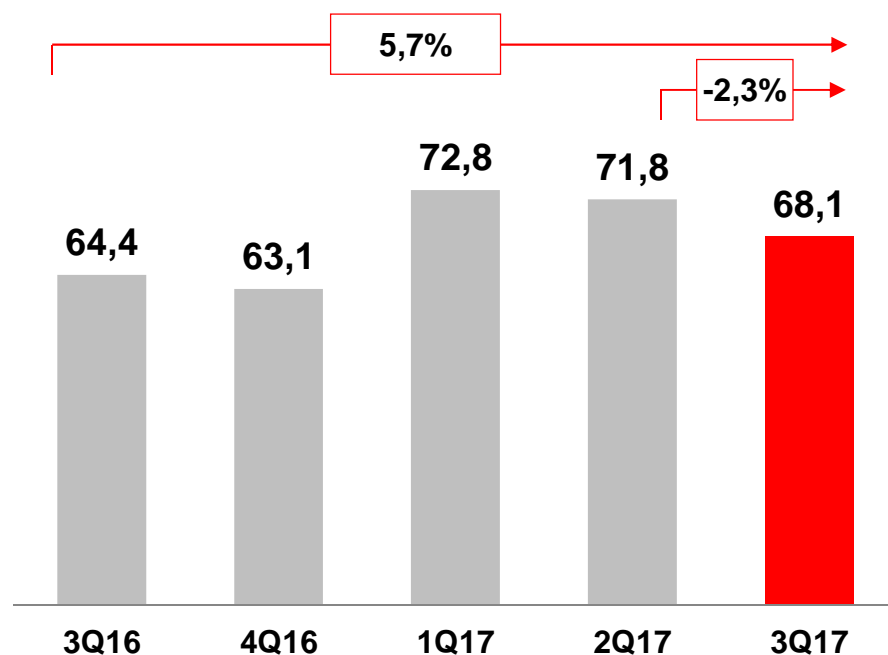
Below these steps is an information box with an 'i' icon: 'Te mandamos a tu correo electrónico un resumen de tu solicitud, y recuerda llevar tu cédula de identidad y la documentación que necesitas acreditar si corresponde.' At the bottom, a red 'Finalizar' button is being clicked by a mouse cursor.

Estrategia: II. Aumentando la lealtad de clientes

Impulsando un crecimiento de 11,2% YoY en comisiones en 9M17

Comisiones netas

Ch\$bn



Comisiones por segmentos de negocio

Ch\$bn

	9M'17	YoY (%)	QoQ(%)
Retail	155,2	2,0%	(6,0%)
Empresas	27,2	(4,9%)	(1,3%)
Corporativas	22,1	10,4%	(5,8%)
Subtotal	204,5	1,8%	(5,3%)
Otros	8,2	--%	(3,2%)
Total	212,7	11,2%	(5,2%)

QoQ disminución de comisiones principalmente debido a menores comisiones de cajeros automáticos

Estrategia y resultados

I. Foco en crecimiento en segmentos de mayor contribución ajustada por riesgo...



II. ... aumentando la lealtad de los clientes a través de una mejor experiencia de clientes y calidad de servicio



III. Profundizar la transformación comercial a través de la expansión de las capacidades digitales

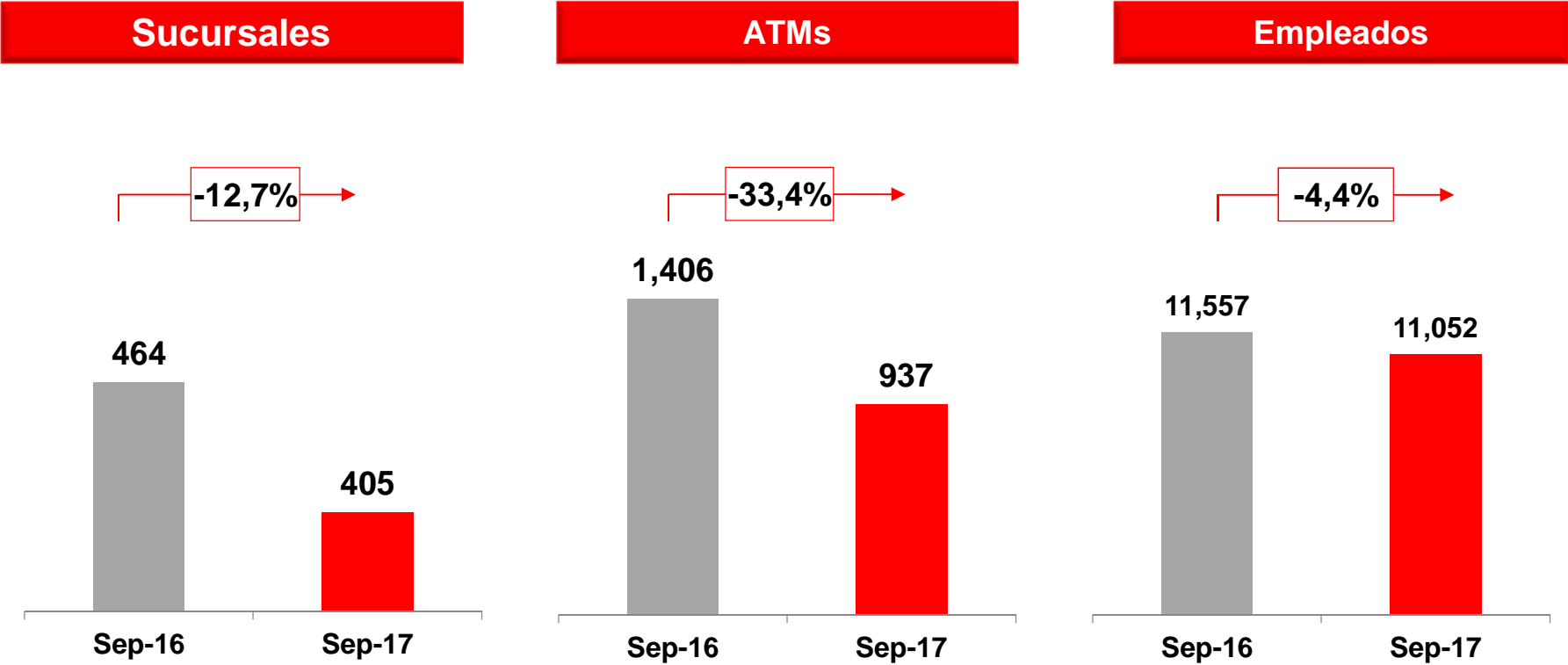


IV. Optimizar la rentabilidad y el uso del capital para aumentar el valor al accionista en el tiempo



Estrategia: III. Transformación digital

Mejorando y optimizando la red de distribución física



Estrategia: III. Transformación digital

WorkCafé: combinando la experiencia high-end con una plataforma innovadora



Mayores ingresos

Ingresos

+13%

v/s Sucursal tradicional



Menos costos

Costos Directos/ Ingresos

15% v/s 17%

Sucursal Tradicional

- **Sucursales de Hi-tech / Hi – touch.**
Mejora de servicio y asesoría de clientes y no clientes
- **Nuevo CRM el modelo de incentivos para mejorar la rentabilidad y productividad**
- **Menores costos debido a la fusión de sucursales y cajeros no humanos.**
- **Proceso operativo centralizado y apoyo post-venta**

Experiencia de Primera Clase

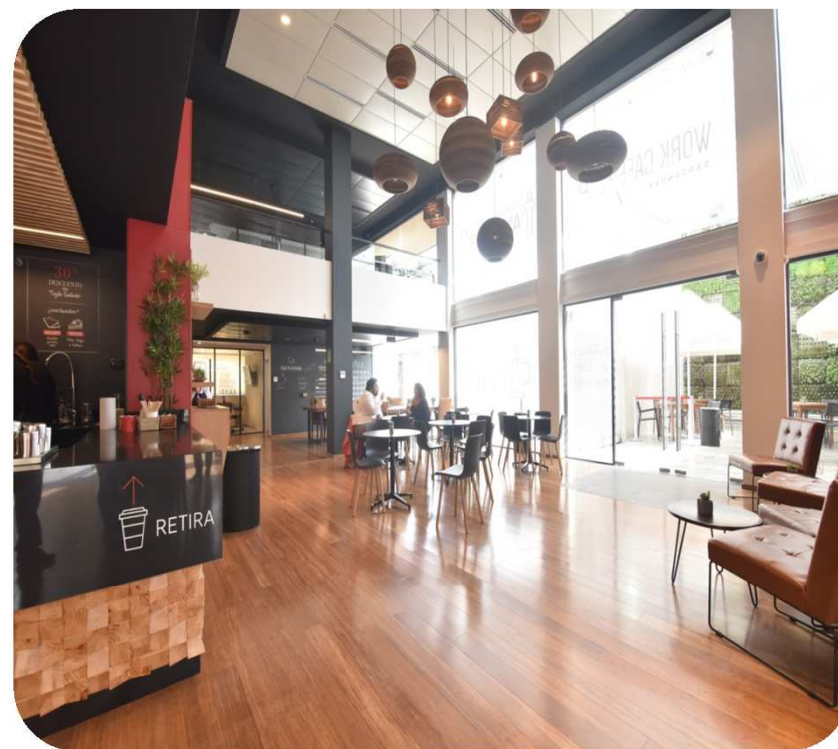
Satisfacción de cliente

95%

APERTURA WORK/CAFÉ ESCUELA MILITAR

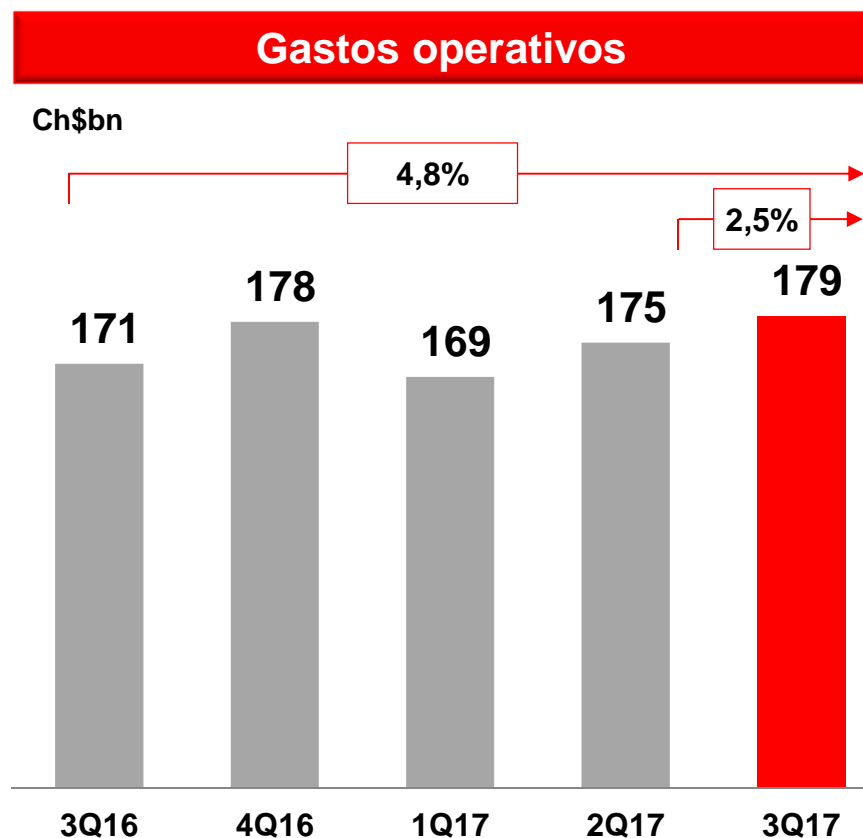


APERTURA WORK/CAFÉ CURICO



Estrategia: III. Transformación digital

Mejorando la eficiencia



	9M'17	YoY (%)	QoQ(%)
Gastos de personal	294,8	0,4%	(0,5%)
Gastos admin.	171,9	2,0%	8,6%
Depreciación	55,5	19,2%	1,5%
Gastos op.	522,2	2,6%	2,5%
Ratio de eficiencia ¹	40,2%	-195bp	-20bp
Costos / Activos	2,0%	+13bp	+9bp

Estrategia y resultados

I. Foco en crecimiento en segmentos de mayor contribución ajustada por riesgo...



II. ... aumentando la lealtad de los clientes a través de una mejor experiencia de clientes y calidad de servicio



III. Profundizar la transformación comercial a través de la expansión de las capacidades digitales



IV. Optimizar la rentabilidad y el uso del capital para aumentar el valor al accionista en el tiempo

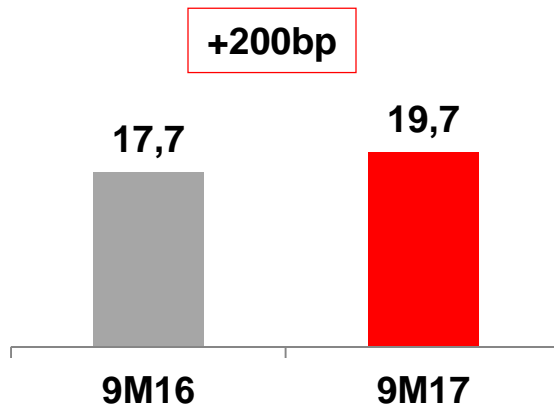


Estrategia: IV. Optimizar rentabilidad y capital

Alta rentabilidad sostiene mejores ratios de core capital

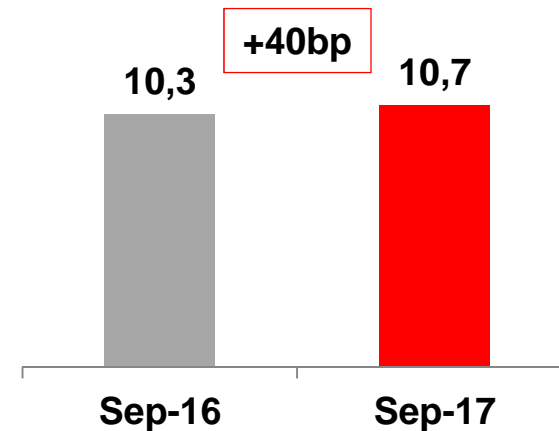
ROE

%



Ratio Core Capital¹

%



Distribución de dividendos de utilidades de 2017 debería ser 70%-75%

Agenda

- **Estrategia y resultados**

- **Perspectivas**

Outlook

Guidance para 4Q17 & 2018

● 4Q17:

- Crecimiento de colocaciones continúan a acelerar
- Inflación baja pero mejorando comparado con 3Q17
- Costo de crédito estable
- Comisiones estacionalmente altas
- Ingresos menores de transacciones financieros
- Niveles de costos estables

● 2018:

- Crecimiento de colocaciones 6-8% con un enfoque en Retail y Empresas.
- Tasa estables e Inflación UF de 2018 >2.5% deberían impulsar márgenes
- Lealtad de clientes y mayor crecimiento de clientes totales para impulsar comisiones = / > crecimiento de colocaciones
- Costo de crédito a 1,1%-1,2%
- Costo creciendo menos que inflación
- Tasa efectiva de impuestos a aumentar 1,5%-2,0%

ROE guidance a 19%-19,5% para 2017 & 2018