



INFORME ANUAL 2010
BANCO SANTANDER CHILE



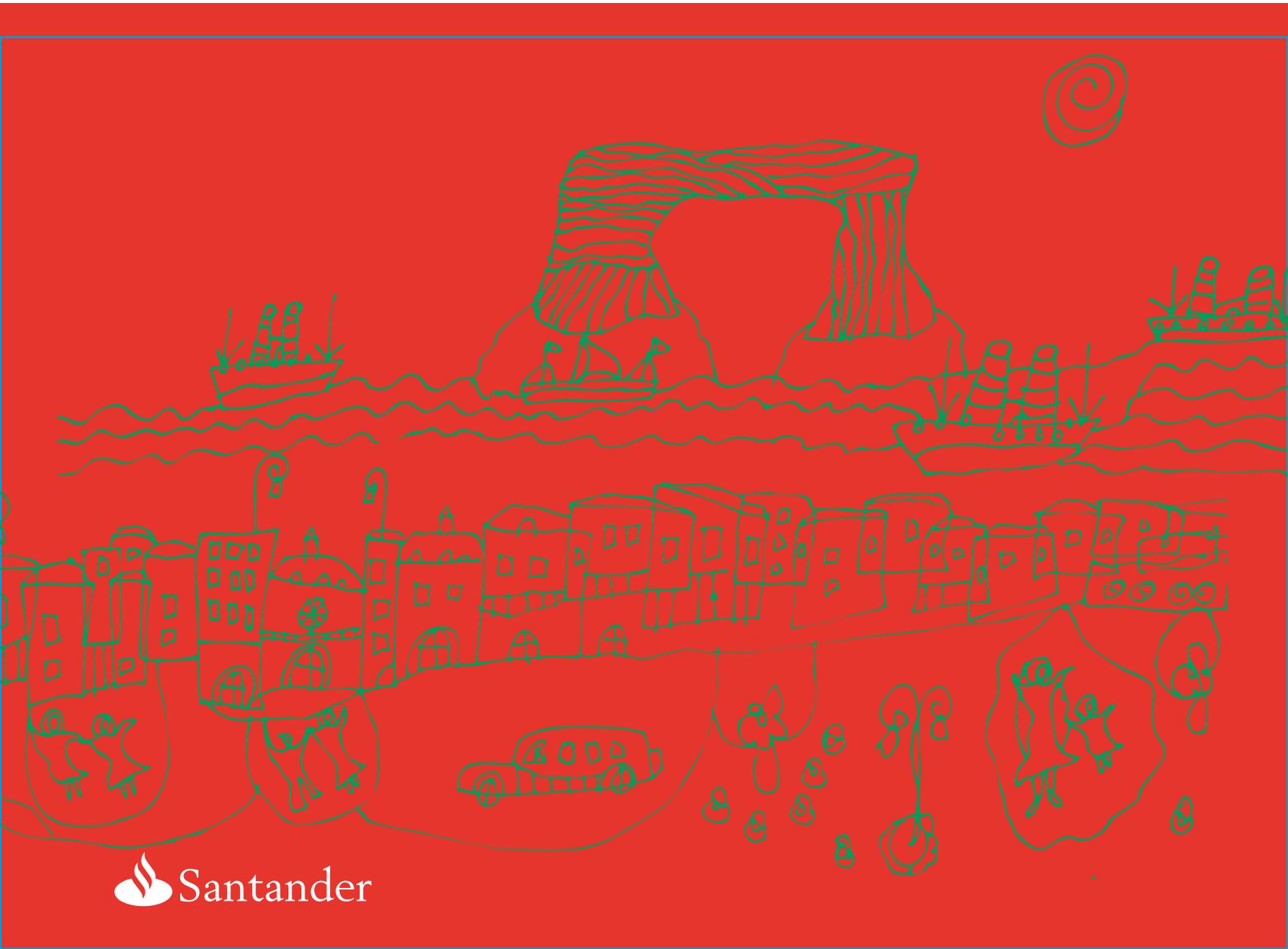
VivaCHILE
en el Bicentenario





EN EL AÑO DEL BICENTENARIO NOS SENTIMOS

ORGULLOSOS



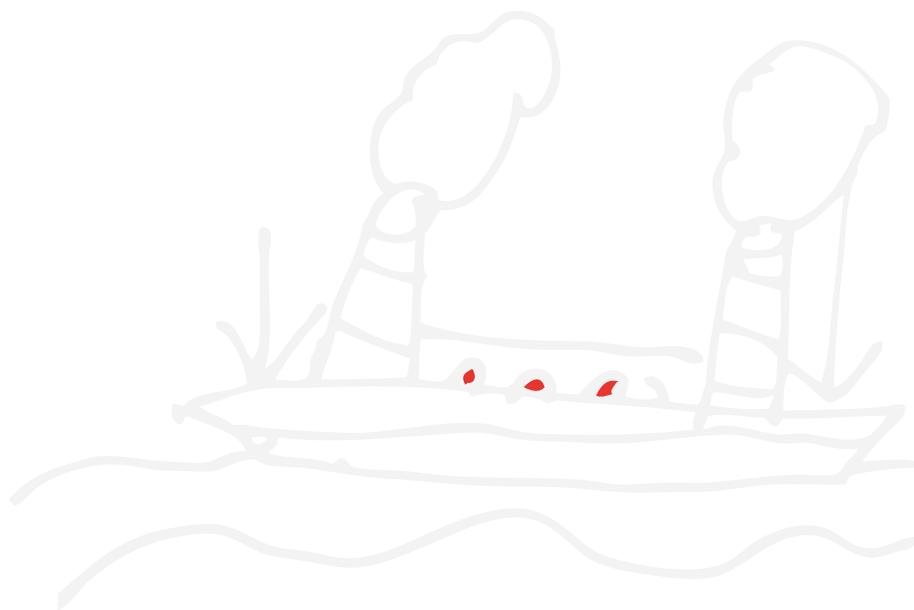


↳ ORGULLOSOS **DE LOS CHILENOS** QUE, CELEBRANDO SUS 200 AÑOS, HAN DEMOSTRADO COMO UN PAIS ES CAPAZ DE PONERSE DE PIE EN BASE A LA UNIDAD Y LA SOLIDARIDAD.

ORGULLOSOS **DE NUESTRA GESTION**, YA QUE GRACIAS A LA SOLIDEZ FINANCIERA PUDIMOS AYUDAR AL PAIS Y ESTAR MAS CERCA DE NUESTROS CLIENTES CUANDO MAS LO NECESITARON.

ORGULLOSOS **DE PODER ENTREGAR UN APORTE A NUESTRA IDENTIDAD CULTURAL** QUE QUEDE PLASMADO EN NUESTRA MEMORIA Y EN LA DE TODOS LOS CHILENOS.





CONTENIDOS

04. Logros 2010 / 06. Cifras relevantes / 08. Carta del Presidente
12. Gobierno Corporativo / 16. Directorio / 22. Carta del Gerente General
24. Administración / 26. Entorno de los negocios / 34. Visión y estrategia
35. Pilares de nuestra gestión / 68. Segmentos de negocio / 70. Análisis de los resultados / 74. Análisis de la gestión / 90. Grupo Santander en el Mundo
105. Estados Financieros Consolidados / 108. Información general.



Contenido CD / Estados Financieros Consolidados,
Estados Financieros Resumidos de las Empresas Filiales.

LOGROS 2010

SUPERAMOS NUESTRAS EXPECTATIVAS EN UN AÑO DE GRANDES DESAFIOS. ESTOS SON ALGUNOS DE LOS LOGROS Y RECONOCIMIENTOS QUE REFLEJAN NUESTRA GESTION 2010.



1 **Líder del crecimiento de la banca retail en el país**
Los préstamos a personas (consumo + vivienda) crecieron 14,8% con respecto a 2009, ganando 68 puntos básicos de cuota de mercado.

2 **Acción Santander alcanzó precio record**
Valor de mercado superó en 5 veces su valor libro.

3 **Mayor emisor de tarjetas de crédito bancarias y de tarjetas de débito**
Participaciones de 37,26% de la facturación total y de 22,85% del total de compras, respectivamente.

4 **Mejor Banco en Chile**
Según Euromoney, Global Finance y Latin Finance.



5 **Reconocimiento por contribuir a la disminución de la brecha digital**
Entregado por Fundación Todo Chile Enter.

6 **Mejor Banco en Latinoamérica 2010**
Por sexto año según ranking de AméricaEconomía.

7 **Principal emisor chileno en el exterior**
Banco Santander colocó bonos en Estados Unidos y Suiza por más de MMUS\$ 2.000.

8 **Mejor Banco en Internet para Personas en Chile**
Por séptimo año consecutivo, en estudio de Global Finance.



9 **Una de las 10 empresas con mayor reputación corporativa**
Noveno lugar en primera Medición Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) en Chile.



10

Premio Ricardo Claro Valdés
Fundación Generación Empresarial distinguió a Banco Santander por "su compromiso con la gestión y difusión de valores éticos".

11

Banco más innovador de 2010 en los e-Commerce Awards
Otorgados por el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico, ILCE.

12

Entre las Mejores Empresas para Trabajar en Chile
2º lugar entre las compañías con más de 5.000 empleados y 19º lugar en ranking general. (Estudio de Great Place to Work Institute)



13

Premio Gestión Capital Humano
Otorgado por Editorial Gestión.

14

Ranking Nacional de RSE 2010
Elaborado por Fundación PROhumana y revista Qué Pasa. Santander obtiene Séptimo lugar.

15

Mejor contenido financiero de Memoria Anual
Premio de PriceWaterhouseCoopers y Editorial Gestión.

16

Primera Corrida Santander Un Techo para Chile
Congrega a 7.200 personas.



17

Octavo en ranking de Transparencia Corporativa
Entre 75 empresas chilenas consideradas en estudio de Universidad del Desarrollo e IdN, Inteligencia de Negocios.

CIFRAS RELEVANTES

SANTANDER ES EL MAYOR BANCO EN CHILE EN TERMINOS DE ACTIVOS TOTALES, PRESTAMOS Y VALOR DE MERCADO, Y LA EMPRESA CON EL MEJOR RATING DE RIESGO EN LATINOAMERICA.

BALANCE Y RESULTADOS	2010	2009	VARIACION
	\$ (Millones)	\$ (Millones)	%
BALANCE			
Préstamos comerciales	8.305.630	7.324.762	13,4
Préstamos para vivienda	4.651.136	4.159.053	11,8
Préstamos de consumo	2.700.791	2.244.049	20,4
Préstamos y cuentas por cobrar a clientes	15.657.557	13.727.864	14,1
Provisiones	(422.239)	(349.485)	26,5
Total préstamos netos*	15.215.318	13.378.379	13,7
Inversiones financieras**	1.853.651	2.628.629	(29,5)
ACTIVOS TOTALES	20.770.996	21.082.932	(1,5)
Depósitos totales	11.495.191	10.708.791	7,3
Instrumentos de deuda emitidos	4.190.888	2.924.676	43,3
Patrimonio	1.863.607	1.688.115	10,4
RESULTADOS			
Ingreso financiero neto	939.719	856.516	9,7
Comisiones netas	263.582	254.130	3,7
Resultado operaciones financieras	95.988	167.128	(42,6)
Ingresos operacionales	1.382.689	1.311.017	5,5
Provisiones netas	(271.663)	(333.847)	(18,6)
Gastos de apoyo y otros gastos de operación	(554.005)	(452.299)	22,5
Resultado operacional	557.021	524.871	6,1
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	479.233	436.306	9,8
UTILIDAD ATRIBUIBLE A TENEDORES PATRIMONIALES DEL BANCO	477.155	431.253	10,6

* No incluye préstamos interbancarios. Bruto de provisiones.

**Incluye instrumentos para negociación e instrumentos disponibles para la venta.

Las acciones de Banco Santander Chile se transan en la Bolsa de Nueva York y en la Bolsa de Comercio de Santiago. El principal accionista es Grupo Santander, el cuarto banco del mundo por utilidades y octavo por capitalización bursátil.

+10,6%



Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales (millones de pesos)

+24,6%



Relación precio Bolsa / valor Libro (%)

+37,6%



Precio de la acción (%)

+14,1%



Créditos y cuentas por cobrar a clientes (miles de millones de pesos)



INDICADORES FINANCIEROS

2010

2009

VARIACION

RENTABILIDAD Y EFICIENCIA

Margen de interés neto	5,75%	5,55%	+20 pb
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	27,9%	28,0%	-10 pb
Rentabilidad sobre activos promedio	2,26%	2,16%	-10 pb
Eficiencia (costos / ingresos)	35,3%	32,2%	+310 pb
Recurrencia (comisiones / costos)	59,0%	62,3%	-330 pb

CALIDAD DE LA CARTERA

Costo del crédito (gasto en provisiones / préstamos)	1,73%	2,43%	-70 pb
Cartera morosa / préstamos	2,65%	2,97%	-32 pb
Provisiones / préstamos (pérdida esperada)	2,81%	2,54%	+ 27 pb
Provisiones / cartera morosa	106,1%	85,4%	+2.070 pb

CAPITAL Y ESTRUCTURA DEL BALANCE

Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo	14,5%	15,6%	-110 pb
Capital básico / activos ponderados por riesgo	10,6%	11,7%	-110 pb
Capital básico / activos	7,3%	7,6%	-30 pb
Préstamos / depósitos*	99,8%	100,9%	-110 pb
Préstamos / activos	75,4%	65,1%	+1.030 pb

ESTRUCTURA

Sucursales	504	498	1,2%
Cajeros automáticos (ATMs)	2.018	1.917	5,3%
Empleados	11.001	11.204	(1,8%)
Clientes (miles)	2.923	2.835	3,1%

INDICADORES BURSATILES

Precio acción (\$)	42,3	30,7	37,6%
Precio ADR (US\$)	93,4	64,8	44,2%
Acciones (millones)	188.446,1	188.446,1	0,0%
Utilidad por acción (\$)	2,53	2,29	10,6%
Utilidad por ADR (US\$)	5,62	4,70	19,6%
Dividendo por acción (\$)	1,37	1,13	21,0%
Dividendo por ADR (US\$)	2,68	2,05	30,8%
Precio bolsa / utilidad por acción (veces)	16,7	13,4	24,4%
Precio bolsa / valor libro (veces)	4,3	3,4	24,6%
Patrimonio Bursátil (MMUS\$)	16.945,6	11.749,3	44,2%
Retorno total acción (incluidos dividendos) en pesos	42,1%	30,1%	n.a.
Retorno total acción (incluidos dividendos) en dólares	48,4%	31,1%	n.a.

CLASIFICACIONES DE RIESGO

Moody's	Aa3	A1
Standard & Poor's	A+	A+
Fitch	AA-	A+

* Excluye porción de préstamos hipotecarios financiados con bonos de largo plazo y letras hipotecarias.

↳ CARTA DEL PRESIDENTE

UNA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CLARA, FLEXIBILIDAD PARA ADAPTARSE A LOS CAMBIOS Y CAPACIDAD DE REACCION, NOS PERMITIERON ALCANZAR EXCELENTES RESULTADOS EN UN AÑO COMPLEJO PARA NUESTRO PAIS.





“ EN UN ENTORNO DISPAR - MERCADO EN UN INICIO POR LA CATASTROFE Y LUEGO POR EL DESPEGUE INCIPIENTE DE LA ECONOMIA Y LA MEJORA DE TODAS LAS CIFRAS MACROECONOMICAS - LA UTILIDAD NETA DEL BANCO AL CIERRE DEL EJERCICIO FINALIZADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 ALCANZO A \$ 477.155 MILLONES, CIFRA 10,6% SUPERIOR A LA OBTENIDA EL AÑO ANTERIOR ”

Estimados accionistas:

Tengo el agrado de presentar a ustedes la Memoria Anual y los Estados Financieros de Banco Santander Chile correspondientes al ejercicio 2010.

Una estrategia de negocios clara y bien desplegada, así como flexibilidad para adaptarse a los cambios en el entorno y la gran capacidad de reacción de los equipos, nos permitió alcanzar excelentes resultados en un año que comenzó con una de las mayores catástrofes que ha soportado nuestro país.

El terremoto del 27 de febrero de 2010 puso a prueba nuestros programas de continuidad de negocios y, sobre todo, la capacidad de cada uno de quienes conformamos esta organización de actuar en coherencia con nuestros valores. Por ello quisiera iniciar esta carta agradeciendo especialmente a las 11.001 personas que trabajan en Banco Santander. Su alto nivel profesional y compromiso, explican que Santander haya sido una de las pocas instituciones financieras que operó con normalidad el primer día hábil luego de la catástrofe. Además, en tiempo record se ofrecieron programas especiales de apoyo financiero a clientes, así como ayuda material y espiritual tanto a colaboradores como a las personas más afectadas.

sitúan una vez más a Santander a la cabeza del sistema bancario chileno.

En lo que respecta a las colocaciones, siguiendo la tendencia iniciada el segundo semestre de 2009, los préstamos totales - excluyendo interbancarios - crecieron 14,1%, lo que se compara positivamente con el incremento de 5,9% alcanzado en 2010. A este buen desempeño contribuyeron: el ambiente de bajas tasas de interés, que se mantuvo durante todo el período; el alza de la demanda agregada, producto del incremento de la masa salarial que impulsó el consumo privado y la reactivación de las inversiones de capital de las empresas.

Durante 2010 la gestión del Banco estuvo definida por los cuatro lineamientos que conforman su Plan Estratégico. En primer lugar, acelerar el crecimiento del negocio retail e impulsar el proceso de bancarización del país, lo que se vio reflejado en el crecimiento de 20,4% en los créditos de consumo y financiamiento a PYMEs. En segundo término, mejorar la gestión de clientes y calidad de servicio, para aumentar la vinculación y transaccionalidad. Ello se tradujo en un incremento de los clientes vinculados de 18,5%, así como en un impulso de la recaudación de comisiones

LA ACCION DE BANCO SANTANDER LOGRO SU MAXIMO PRECIO HISTORICO EN 2010

En un entorno dispar - marcado en un inicio por la catástrofe y luego por el despegue incipiente de la economía y la mejora de todas las cifras macroeconómicas - la utilidad neta del Banco al cierre del ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2010 alcanzó a \$ 477.155 millones, cifra 10,6% superior a la obtenida el año anterior y la más alta de la historia del Banco en un entorno difícil. El ROE o retorno sobre el patrimonio promedio se situó en 27,9%, muy por sobre el promedio de la competencia; es decir, el sistema financiero excluyendo a Banco Santander, que registró un 16,6%. Estos resultados

asociadas al uso recurrente de los productos. Como tercer lineamiento, destaca la consolidación de los avances en la gestión integral de los riesgos, para apoyar el crecimiento de la banca retail. Una de las prácticas más relevantes en este ámbito ha sido la incorporación de las áreas comerciales a las labores de contención de la morosidad iniciada en 2009. Destaca un aumento de 2.070 pb en la cobertura de la cartera morosa que llegó a 106,1% al cierre de 2010. El último foco se centra en la gestión integral de la productividad, para crecer manteniendo los niveles de eficiencia de clase mundial que hemos alcanzado.



En esta línea, el Índice de Eficiencia, cociente entre los gastos de apoyo y los ingresos de operación, se mantuvo dentro de los rangos definidos por el Banco, situándose en 35,3% en 2010, cifra que se compara positivamente con el 49,63% registrado por el promedio de la competencia, es decir, el sistema financiero sin Santander. Con ello el Banco se ubica nuevamente entre las entidades más eficientes del mundo.

En línea con nuestro objetivo de mantener exigentes niveles de productividad, continuamos invirtiendo en tecnología e incentivando el uso de los canales alternativos: banca telefónica, Internet, ATMs y telefonía móvil. Para ello estamos desarrollando un plan de inversiones por más de US\$ 370 millones entre los años 2010 y 2012 destinado principalmente a mejoras tecnológicas y proyectos que eleven la productividad y la calidad de atención.

Durante el último año mantuvimos también altos niveles de capital. A diciembre de 2010, el Banco registra un ratio de Basilea (cociente entre el Patrimonio Efectivo y los Activos Ponderados por Riesgo) de 14,52%, cumpliendo con holgura los límites mínimos regulatorios.

La acción de Banco Santander logró su máximo precio histórico en 2010. La sólida gestión comercial y financiera del Banco se tradujo en un alza de 37,6% en el mercado bursátil local, cifra que se eleva a 42,1% al incluir los dividendos pagados en el año. De esta forma, durante 2010 el Banco creó valor por US\$ 5.682 millones para sus accionistas. Por su parte el ADR del Banco se incrementó en 44,2% en el año, impulsado por el aumento de la acción local y la apreciación del peso. Ello se tradujo en que el ADR, incluyendo el dividendo, rentó 48,4%, comparándose positivamente con el 13,8% alcanzado por el S&P 500.

Al término de 2010 la acción del Banco se transaba a una relación de Precio Mercado/Valor Libro de 4,4 veces, lo que se compara favorablemente con las 3,5 veces de la competencia bancaria que cotiza en bolsa.

La actuación del Banco le valió reconocimientos de prestigiosas publicaciones e instituciones nacionales y extranjeras. El Banco fue nombrado nuevamente como

como Mejor Banco de Latinoamérica por América Economía y Mejor Banco en Chile por Euromoney, Latin Finance y Global Finance. Este año también tuvimos el honor de recibir el Premio Ricardo Claro Valdés, instituido por Fundación Generación Empresarial para reconocer la gestión y difusión de los valores éticos en el ámbito de los negocios. En la misma línea, destaca el Premio Capital Humano, otorgado por Editorial Gestión. Una vez más fuimos incluidos en el ranking elaborado desde hace 10 años por Great Place to Work, que en esta oportunidad nos sitúa en el lugar 19 en el estudio global, pero si consideramos a las empresas de más de 5.000 empleados, somos la número 2; y en el estudio de Responsabilidad Social Empresarial realizado por la Fundación ProHumana, y que nos ubica entre las 10 empresas mejor evaluadas del país.

Recibimos con humildad estos reconocimientos, que nos comprometen a seguir trabajando con mucha fuerza y dedicación. Somos un banco con vocación de liderazgo, porque creemos que ello nos impulsa a perfeccionar nuestra gestión. Contamos con un plan estratégico adecuado y desafiante, un equipo humano de primer nivel, un Directorio profesional y mayormente externo y el apoyo del Banco Santander de España, para cumplir nuestra visión de ser un banco que contribuye fuertemente al desarrollo económico del país y el progreso de las personas.

Reciban un cordial saludo,



Mauricio Larraín Garcés
PRESIDENTE BANCO SANTANDER
secretariapresidencia@santander.cl



↳ GOBIERNO CORPORATIVO

NOS RIGEN ALTOS ESTANDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO, LOS CUALES CONSIDERAMOS CRITICOS EN EL PROCESO DE CREACION DE VALOR PARA NUESTROS ACCIONISTAS.

El sistema de Gobierno Corporativo de Banco Santander cuenta con una estructura diseñada para resguardar los derechos de sus accionistas, asegurando el tratamiento equitativo de todos ellos, divulgar en forma oportuna y precisa cualquier información relevante acerca de la sociedad y realizar un control efectivo de la gestión.

Esta estructura está encabezada por un Directorio que conforman once miembros titulares, entre los cuales, sólo tres son ejecutivos de Banco Santander.

Además de participar en las sesiones periódicas de Directorio, sus miembros integran comités de trabajo relacionados con sus áreas de especialización. Aportan

así su experiencia y ejercen su responsabilidad en el establecimiento de las directrices estratégicas y la supervisión de su cumplimiento.

Igualdad

Las acciones de Banco Santander Chile se transan en los mercados de valores de Santiago y de Nueva York. Por lo tanto, la sociedad cumple con las reglas establecidas en este ámbito por las normas de Gobiernos Corporativos del país, como por la Ley Sarbanes Oxley (SOX) de Estados Unidos. Adicionalmente, aplica los criterios de Basilea II y reglamentos diseñados internamente.

Todas las acciones de Banco Santander tienen igualdad de derechos. Cada título representa un voto.

Para prevenir conflictos de interés y uso de información privilegiada, el Banco cuenta con una Dirección de Cumplimiento, que vela por la observancia de las normas legales respectivas y del Código de Conducta en los Mercados de Valores de Banco Santander, el cual suscriben los funcionarios directamente relacionados a esta actividad, además del Código de Ética y Conducta al que adhieren en forma obligatoria todos quienes trabajan en la entidad.

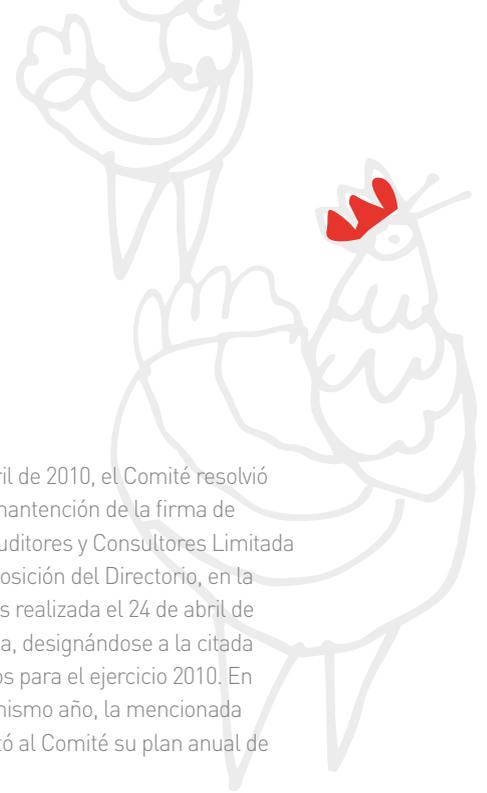
NUESTROS DIRECTORES
PARTICIPAN
PERIODICAMENTE EN COMITES
DE GESTION





COMITES INTEGRADOS POR DIRECTORES

Nombre	Objetivos	Miembros
COMITE ESTRATEGICO	Proposición y revisión de estrategia a corto y mediano plazo; visualización de grandes oportunidades y amenazas.	Mauricio Larraín (Presidente) Oscar von Chrismar (Vicepresidente) Jesús Zabalza Juan Manuel Hoyos Roberto Méndez Raimundo Monge
COMITE DE DIRECTORES Y AUDITORIA	Órgano de apoyo al Directorio para supervisión y mejoramiento de la información financiera del Banco incluyendo los riesgos y los controles relativos a dicho proceso, roles y responsabilidades de los auditores internos y externos. Revisión de políticas y prácticas con respecto a la evaluación de los distintos riesgos que pueden afectar al Banco y supervisión del cumplimiento normativo.	Carlos Olivos (Presidente) Víctor Arbulú (Primer Vicepresidente) Marco Colodro (Segundo Vicepresidente)
COMITE INTEGRAL DE RIESGOS	Dirigir el sistema de manejo integral de riesgos creado para conocer en forma global todos los riesgos que puedan afectar al Banco.	Oscar von Chrismar (Presidente) Raimundo Monge (Vicepresidente) Marco Colodro
COMITE EJECUTIVO DE CREDITOS	Análisis y aprobación de las operaciones de crédito sobre las cuales se estima relevante establecer algún tipo de política, o bien, respecto de la exposición del Banco con determinados clientes, grupos o sectores, y revisión de suficiencia de provisiones.	Mauricio Larraín (Presidente) Oscar von Chrismar (Primer Vicepresidente) Marco Colodro (Segundo Vicepresidente) Roberto Méndez Carlos Olivos
COMITE DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO)	Análisis y definición de políticas y estrategias sobre el manejo y cursos de acción respecto de la estructura del conjunto de los activos y pasivos del Banco.	Mauricio Larraín (Presidente) Oscar von Chrismar (Primer Vicepresidente) Vittorio Corbo (Segundo Vicepresidente) Roberto Zahler Marco Colodro Raimundo Monge
COMITE DE MERCADOS	Conocimiento de las posiciones y resultados de las mismas y de la evolución de los límites de riesgo asociados a las posiciones de negociación y de inversión. Análisis de la coyuntura macroeconómica y política local e internacional y definición de estrategias de portafolios.	Oscar von Chrismar (Presidente) Roberto Zahler (Primer Vicepresidente) Vittorio Corbo (Segundo Vicepresidente) Mauricio Larraín Marco Colodro Raimundo Monge
COMITE DE ANALISIS Y RESOLUCION, CAR	Prevención del lavado de activos y detección, monitoreo y reporte de operaciones sospechosas. Definición de políticas sobre la materia.	Juan Pedro Santa María (Presidente) Claudia Bobadilla (Vicepresidente)
COMITE DE RECURSOS HUMANOS Y DIRECTIVOS	Fijación y revisión de políticas de Recursos Humanos y directivos, incluyendo nombramientos, remuneraciones, selección, capacitación, relaciones sindicales.	Mauricio Larraín (Presidente) Oscar von Chrismar (Vicepresidente)
COMITE DE CLIENTES Y CALIDAD	Formulación de políticas y planificación de la estrategia de calidad, asesorando y apoyando a la unidad a cargo de Clientes y Calidad y en general a la actividad del Banco relacionada con servicios a clientes.	Oscar von Chrismar (Presidente) Roberto Méndez
COMITE DE MARKETING Y COMUNICACIONES	Revisión de las campañas de marketing, auspicios, publicidad e imagen institucional.	Mauricio Larraín (Presidente) Roberto Méndez (Primer Vicepresidente) Lucía Santa Cruz (Segunda Vicepresidente)
COMITE TECNOLOGICO Y DE GESTION DE LA DEMANDA	Revisión, análisis y decisión de los requerimientos tecnológicos del Banco.	Oscar von Chrismar (Presidente) Claudia Bobadilla (Vicepresidente)
COMITE UNIVERSIDADES Y UNIVERSIA	Revisión de los avances en los negocios globales de Universidades y actividad de Universia respecto del presupuesto y planes de acción.	Mauricio Larraín (Presidente) Roberto Méndez (Primer Vicepresidente) Lucía Santa Cruz (Segundo Vicepresidente)



Comité de Directores y Auditoría

La auditoría interna ha sido un elemento central del Gobierno Corporativo del Banco. En línea con el principio de autorregulación, en 1995 conformó un Comité de Auditoría, con la misión de fortalecer el sistema de supervisión. En 2004, éste se fusionó con el Comité de Directores.

Actualmente, el Comité de Directores y Auditoría está integrado por tres directores externos; es decir, que no cumplen funciones al interior de la institución: Carlos Olivos Marchant, Presidente; Víctor Arbulú Crousillat y Marco Colodro Hadjes. Actúa como secretario el Director Jurídico de Banco Santander.

Participan en las sesiones de este Comité, con carácter de invitados permanentes, el Director de Medios, el Director de Auditoría Interna y el Controller de Banco Santander.

El Comité de Directores y Auditoría se encuentra especialmente facultado para requerir la asistencia de cualquier miembro del equipo directivo o del personal del Banco y sociedades filiales. Asimismo, puede disponer la contratación de cualquier asesor en caso de requerirse análisis especializados sobre alguna circunstancia especial.

Este Comité realizó 12 sesiones durante el año 2010 (un total de 38,5 horas), con la presencia de los directores y ejecutivos del Banco. El siguiente es un resumen de las actividades realizadas en este período, agrupadas por materia.

EN CONFERENCIAS ABIERTAS COMUNICAMOS TRIMESTRALMENTE NUESTROS RESULTADOS

A. INFORMACION FINANCIERA

El Comité llevó a cabo la revisión de los estados financieros trimestrales y anuales, así como de los informes presentados a la Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América.

En las reuniones de enero, abril, julio y octubre de 2010, con la concurrencia del Controller Financiero y del Contador General, se efectuaron revisiones en detalle de la información financiera proporcionada, los principios contables aplicados y la metodología de consolidación utilizada.

De la revisión se concluyó que los reportes financieros revisados presentan razonablemente la situación financiera del Banco y de sus Filiales, ajustándose a las normativas vigentes y principios contables.

B. AUDITORES EXTERNOS

En la sesión celebrada en abril de 2010, el Comité resolvió recomendar al Directorio la mantención de la firma de auditores externos Deloitte Auditores y Consultores Limitada para el ejercicio 2010. A proposición del Directorio, en la Junta Ordinaria de Accionistas realizada el 24 de abril de 2010 se aprobó esta propuesta, designándose a la citada firma como auditores externos para el ejercicio 2010. En la sesión de 24 de mayo del mismo año, la mencionada empresa de auditoría presentó al Comité su plan anual de actividades.

El Comité se reunió durante el año 2010 con los auditores externos en tres oportunidades para analizar su plan de trabajo, estados financieros, situación de control interno, procedimientos adoptados por esa firma para asegurar su independencia, certificación, enfoque de la auditoría y suficiencia de provisiones.

Asimismo, el Comité, para los efectos de lo dispuesto en la Ley Sarbanes - Oxley, aprobó la contratación de Deloitte Auditores y Consultores Limitada para determinadas asesorías al Banco, entre ellas, en materias tributarias. Cabe señalar que durante el ejercicio, la firma de auditores cambió al socio responsable de la auditoría del Banco, en cumplimiento de normas que le son aplicables, y que exigen rotación de socios a cargo de las cuentas de sus clientes.

C. INFORMES DE AUDITORIA INTERNA

El Comité tomó conocimiento del plan anual 2010 de la Dirección de Auditoría Interna y en las distintas sesiones realizadas en 2010 se revisaron el cumplimiento del plan de trabajo y las principales incidencias y observaciones formuladas. Además, se hizo seguimiento a la implantación de las recomendaciones dispuestas por la Auditoría, como a las formuladas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en su visita anual.

D. EXAMEN DE LAS OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Durante 2010, se analizaron las operaciones con partes relacionadas propuestas por la Administración, informando al Directorio en la sesión más próxima, según los casos, sobre la conveniencia de su aprobación, en atención a que todas ellas fueron realizadas a precios de mercado y en condiciones de equidad, dándose así cumplimiento a la normativa vigente sobre la materia. Para el análisis de estas operaciones, el Comité no requirió de la contratación de asesores externos.

E. SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

El Comité recibió información permanente sobre el Modelo Interno de Reporte Financiero implementado y las gestiones destinadas a blindar los procesos operativos de la empresa. Se analizaron los resultados de monitoreos realizados para que el ambiente de control sea adecuado, identificando los procesos críticos y sus riesgos. Asimismo, fue informado de la creación de un sistema integral de riesgos, que pretende en forma global conocer todos los riesgos que puedan afectar al Banco, materias que serán conducidas por el Comité Integral de Riesgos.

F. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

El Comité analizó las medidas adoptadas por el Banco con motivo de las obligaciones que impone la Ley 19.913 a las instituciones financieras para prevenir el lavado de activos. Esto incluye los programas de capacitación, la implantación de sistemas y el reporte de operaciones sospechosas a la autoridad correspondiente.

G. OTROS TEMAS ANALIZADOS

El Comité ha requerido a ejecutivos del Banco que informen el estado de avance de diversos proyectos o temas específicos, referidos a Riesgo Operacional, externalización de procesos, Basilea II, principales contingencias, política de remuneraciones y planes de compensación a los gerentes y ejecutivos del Banco y sus filiales.

Transparencia

Para entregar información a sus accionistas y al público en general, Banco Santander realiza las siguientes acciones de divulgación:

- Conferencia trimestral a cargo de la Administración sobre los resultados del Banco, abierta a inversionistas y analistas.
- Publicación de análisis trimestral detallado antes de 30 días siguientes al cierre del período.
- Edición de: Memoria anual, Memoria de Sostenibilidad, Informe 20F, informes financieros trimestrales.

A través del sitio web del Banco (www.santander.cl) es posible tomar contacto con el Departamento de Relación con Inversionistas y acceder a información relevante en este ámbito.

Prevención de Blanqueo de Capitales

Para contribuir a la prevención del blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, Banco Santander ha establecido procedimientos que se aplican en todas sus operaciones en el mundo. Ellos están en línea con las directrices del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, de la Directiva sobre el Blanqueo de Capitales de la Unión Europea y de la USA Patriot Act.

En Banco Santander Chile existe una Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC), que es especialista en la gestión de los sistemas ideados para lograr este objetivo. Sus funciones principales son:

- Prevención y detección de operaciones sospechosas de lavado de dinero.
- Capacitación permanente de los empleados del Banco.
- Presentación periódica al Comité de Análisis y Resolución (CAR) de todas aquellas materias que requieran de su aprobación.
- Presentación anual de los resultados de su gestión al Directorio del Banco.



DIRECTORIO

INDEPENDENCIA Y PRESTIGIO



Mauricio Larraín Garcés
PRESIDENTE

Jesús María Zabalza Lotina
PRIMER VICEPRESIDENTE

Director General del Grupo Santander en Chile desde 1992 y Presidente del Banco Santander desde el año 2002. Es Director de la Bolsa de Comercio de Santiago, de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras; miembro del Consejo Consultivo de Fundación Paz Ciudadana; ex Presidente del Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas, ICARE. Fue Intendente de Bancos; Gerente de Deuda Externa del Banco Central de Chile y Especialista Financiero Senior del Banco Mundial. Es abogado, egresado del programa de Magíster en Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile y Master en Derecho de la Universidad de Harvard. A principios de 2011 fue designado Director de la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes, ESE.

Desde 2002 es miembro de la Junta de Directores de Banco Santander Puerto Rico y Santander Colombia. También es Presidente del Consejo de Auditoría de Santander Colombia. Desde julio de 2002 es Director General de Banco Santander, responsable de América Latina. Antes de unirse a Santander trabajó en La Caixa, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, desempeñándose como Director Adjunto y Director de Territorial Centro desde 1996 hasta 2002. Asimismo, fue Director General de Caja Postal desde 1992 hasta 1996. Desde 1982 hasta 1992 ocupó varios puestos en el Banco de Vizcaya como Director de Banca Comercial, Director de Servicios Centrales y Director de Área. Fue Consejero de e-LA Caixa, Telefónica Factoring, Adesias y Terra, además de Patrono de la Fundación Padre Garralda.





Oscar von Chrismar Carvajal
SEGUNDO VICEPRESIDENTE

Víctor Arbulú Crousillat
DIRECTOR

Claudia Bobadilla Ferrer
DIRECTORA

Marco Colodro Hadjes
DIRECTOR

Ingresó a Banco Santander en 1990, ocupando el cargo de Subgerente General del área financiera de la entidad. Entre 1995 y 1996 fue Gerente General de Banco Santander Perú. En 1997 asumió como Gerente General de Santander en Chile, cargo que dejó en diciembre de 2009, para incorporarse al Directorio. Cuenta con más de 25 años de experiencia en la banca. Antes de ingresar al Grupo Santander se desempeñó como Gerente de la División Financiera de Morgan Bank y gerente del Área Financiera de ING Bank. Es Ingeniero Civil de la Universidad de Santiago con estudios de especialización en Estados Unidos y Europa.

Ha trabajado para JP Morgan por más de 25 años en Europa, Estados Unidos y Latinoamérica. Fue Managing Director de JP Morgan, miembro de su Comité de Dirección para Europa y responsable de las actividades del Banco en México, Centro América, el Caribe y Chile; y Ejecutivo Máximo para España y Portugal. Antes de incorporarse a JP Morgan, fue funcionario del Banco Interamericano de Desarrollo en Washington D.C. y trabajó como consultor y ejecutivo de empresas en España y Latinoamérica. Tiene un título de Ingeniería y de maestría en Administración de Negocios.

Fue Gerente General de la Fundación País Digital, principal institución chilena dedicada a la promoción del desarrollo de una cultura digital en el país. Es miembro del Círculo de Innovación y Tecnología de ICARE, Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas. Directora Ejecutiva del Comité Chile - Japón Siglo XXI y Consejera de la Fundación Chilena del Pacífico, del Proyecto Astronómico ALMA y del Movimiento Educación2020. Fue una de las fundadoras y Presidenta de la corporación Comunidad Mujer. También fue Directora de Asuntos Jurídicos de Terra Networks Chile. Es abogado de la Universidad Diego Portales.

Ha sido Vicepresidente y miembro del Consejo Directivo de Banco del Estado; Director de la Corporación Nacional del Cobre, Codelco; y fue Presidente del Directorio de Televisión Nacional de Chile. Actualmente es Director titular de Telefónica Chile. Es Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y tiene estudios de postgrado en la Ecole Pratiques des Hautes Etudes en la Universidad de París.



Vittorio Corbo Lioi
DIRECTOR

Roberto Méndez Torres
DIRECTOR

Carlos Olivos Marchant
DIRECTOR

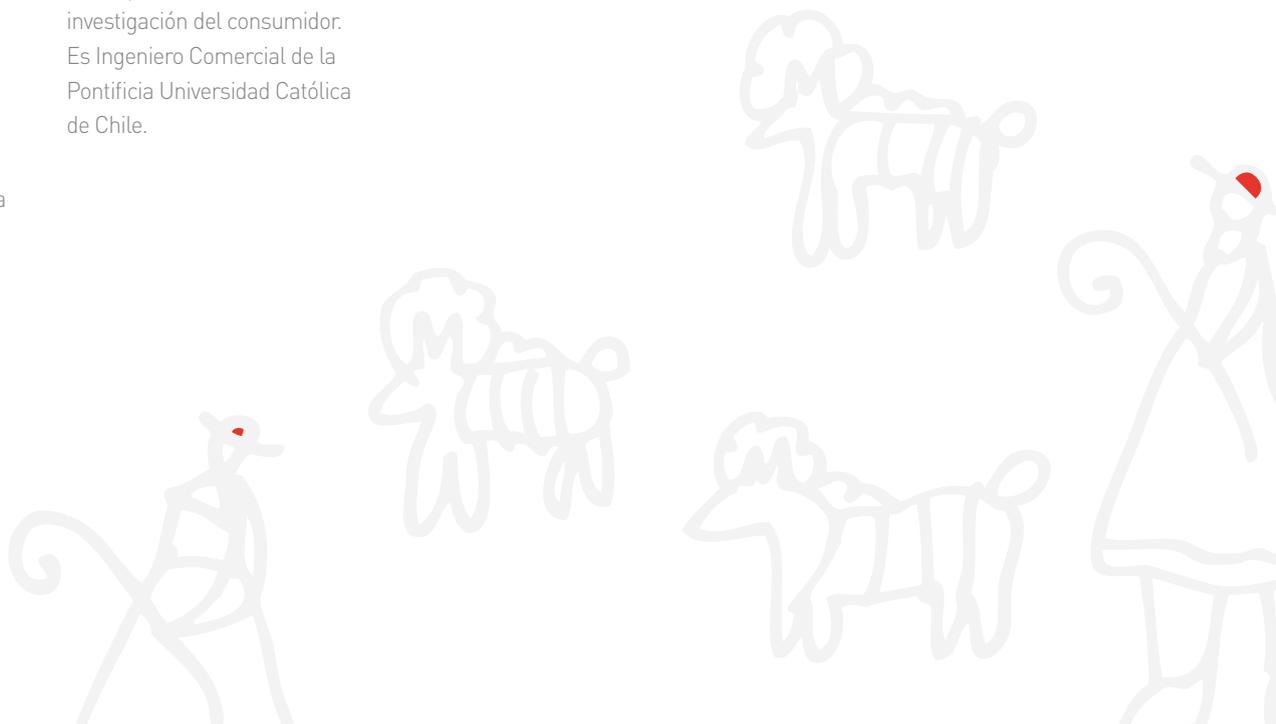
Lucía Santa Cruz Sutil
DIRECTORA

Fue Presidente del Banco Central de Chile entre 2003 y 2007. Actualmente es miembro del Consejo Consultivo del Stanford Center for International Development y del Consejo Consultivo del Economista Jefe del Banco Mundial. También es miembro del Consejo Directivo de la Fundación Chilena del Pacífico y del Consejo Asesor internacional del Center for Social and Economic Research (CASE), Polonia. Asimismo, desde marzo de 2008 es Investigador Asociado Senior del Centro de Estudios Públicos. Es también Presidente de ING Seguros, miembro de diversos directorios de destacadas empresas y fue miembro del Directorio de Chile Transparente. Es ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Doctor en Economía del MIT.

Director y Presidente de Adimark GfK Chile. También se desempeña como Vice-Presidente de Universia y Director de la Cámara Chileno-Alemana de Comercio. Es ex-Presidente de Icare, Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas. Es Profesor Titular de la Escuela de Economía y Administración de la Pontificia Universidad Católica de Chile y autor de numerosos artículos en temas relativos a los cambios sociales, opinión pública e investigación de mercados. Tiene los grados académicos de Ph.D y MBA de Stanford University, con especialización en investigación del consumidor. Es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Es socio de la firma de abogados Guerrero, Olivos, Novoa y Errázuriz. Fue elegido Director de Banco Santiago en 1987 y fue Presidente del Directorio de la entidad desde 1999 hasta 2002. También ha sido fiscal del Banco Central de Chile y Presidente del Directorio de Banco Osorno. Es abogado de la Universidad de Chile y tiene una maestría en Jurisprudencia de la Escuela de Derecho de la Universidad de Nueva York.

Decana de la Facultad de Artes Liberales de la Universidad Adolfo Ibáñez, y miembro del Directorio de ICARE, Instituto de Capacitación y Administración Racional de Empresas, de la Compañía de Seguros Generales y de Vida La Chilena Consolidada, de la Fundación Minera Escondida, del Consejo Asesor de Nestlé Chile y de la Fundación Educacional Santa Teresa de Avila. Pertenece al Consejo de Autorregulación de las Compañías de Seguros. Es Historiadora y Máster en Filosofía de la Universidad de Oxford.





Roberto Zahler Mayanz
DIRECTOR

Juan Manuel Hoyos Martínez de Irujo
DIRECTOR SUPLENTE

Raimundo Monge Zegers
DIRECTOR SUPLENTE

Presidente de la consultora Zahler & Co. y miembro del Comité Latinoamericano de Asuntos Financieros (CLAAF). Fue Presidente del Directorio de Siemens – Chile, Director de Air Liquide-Chile, Director del Banco Santiago y Profesor Visitante del Fondo Monetario Internacional (FMI) y miembro del Quota Formula Review Group (QFRG), del FMI. Entre 1991 y 1996 fue Presidente del Banco Central de Chile. Es consultor del Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Internacional de Pagos de Basilea y del FMI. Máster de la Universidad de Chicago e Ingeniero Comercial con mención en Economía de la Universidad de Chile, donde ha sido profesor de Macroeconomía, Economía Internacional y Teoría y Política Monetaria.

En 1978 ingresó a McKinsey, firma en la que desarrolló toda su carrera profesional. Fue el máximo responsable de McKinsey & Company en España entre 1997 y 2003. Asimismo, se desempeñó como Presidente del Comité de Clientes del Consejo de Administración de la firma. El enfoque principal de su carrera ha sido en el área de estrategia y organización de grandes empresas. Se ha desarrollado principalmente en España, Estados Unidos, Latinoamérica, Reino Unido, Portugal y África. Es Economista de la Universidad Complutense de Madrid. Posee un MBA en Finanzas y Contabilidad de la Universidad de Columbia, Nueva York.

Se desempeña como Director Corporativo de Planificación Estratégica y Financiera y Gerente General de Santander Chile Holding, entidad que agrupa las inversiones del Grupo Santander en Chile. Es responsable del manejo financiero de las inversiones de la sociedad, de la coordinación y seguimiento de la estrategia global del Grupo y la relación con inversionistas. Con anterioridad ejerció otras funciones dentro del grupo Santander Chile, al cual ingresó en 1991 proveniente del Banco Central. Entre ellas, fue Director Financiero y Gerente de Planificación y Estudios. Es Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile y tiene un MBA otorgado por la Universidad de California, Los Angeles (UCLA).



ENTORNO DE LOS NEGOCIOS

REACTIVACION



↘
ALTO PRECIO DE LAS MATERIAS PRIMAS,
FUERTE RECUPERACION DE LA DEMANDA
INTERNA Y UN AMBIENTE DE BAJAS TASAS
DE INTERES, FUERON LOS PRINCIPALES
IMPULSORES DEL CRECIMIENTO DE LA
ECONOMIA Y DEL SISTEMA FINANCIERO
CHILENO.



MAKE-MAKE

Inspirado en Isla de Pascua,
sus tradiciones culturales e
inigualable espíritu.

Acrílico sobre tela 70 x 50.



Santitas Guevara

↙ CARTA DEL GERENTE GENERAL



Señores y Veñoras accionistas:

Me es muy grato presentarles el análisis de la gestión y los resultados de Banco Santander durante el ejercicio 2010. En este período nuevamente logramos liderar el sistema financiero chileno en materia de eficiencia, crecimiento y rentabilidad y consolidar nuestra posición como una entidad de referencia dentro de los bancos de la región.

Sin duda, 2010 fue un año de grandes retos, personales y comerciales. El terremoto del 27 de febrero puso a prueba a todo el equipo del Banco y creo que estuvimos a la altura del desafío. El fuerte compromiso y trabajo en equipo demostrado durante el fin de semana posterior al terremoto, en el cual logramos levantar los sistemas y canales remotos del Banco en un tiempo récord, fue un hecho sin precedentes en la banca. Es por ello que quisiera agradecer a quienes integran el gran equipo del Banco por el enorme esfuerzo desplegado a las pocas horas de ocurrida esta catástrofe.

En lo económico, fue un período de fuerte reactivación y la economía chilena retomó el crecimiento con una expansión por sobre el 5% acompañado por un aumento de más de 16% de la demanda interna, que fue el motor del buen dinamismo del negocio bancario.

Con el respaldo de una economía nuevamente en expansión, en este período nos enfocamos en la correcta ejecución de nuestra estrategia de negocios, centrada en cuatro grandes objetivos: acelerar el crecimiento retail e impulsar el proceso de bancarización; mejorar la gestión de clientes y la calidad de servicio; consolidar los avances en la gestión integral de los riesgos; y gestionar integralmente la productividad.

Entre los aspectos más relevantes del año destaca el importante crecimiento de nuestra cartera de créditos que aumentó 14,1%, es decir, en más de US\$ 4.000 millones. Esto permitió al Banco incrementar en más de 100 puntos básicos su cuota de mercado que llegó a 20,9% a fines de año, con una mejora de nuestra participación de mercado en casi todos los productos y servicios. El crecimiento crediticio fue liderado por los segmentos retail (personas y pequeñas y medianas empresas, Pymes) que se expandieron 14,9% el 2010. En personas, destaca el alza de 17,7% de los préstamos de Banefé, división que atiende a los clientes de ingresos medios y medios-bajos. Por productos, los créditos

de consumo se expandieron 15,1%, registrando un alza de 194 puntos base en la cuota de mercado hasta alcanzar 27,7% en diciembre pasado. Las colocaciones en tarjetas de crédito, en tanto, aumentaron en un nivel récord de 35,3% en el año, muy por sobre el 23,3% de la competencia (esto es, el sistema financiero menos Santander).

Durante el año, Banco Santander fue muy activo en el desarrollo de iniciativas orientadas a apoyar a las Pymes. Como una de las principales entidades que atienden a este pujante segmento, nuestra cartera de créditos al sector se expandió 13,2% en el año; es decir, casi US\$ 600 millones. Asimismo, Santander fue el primer banco en ofrecer la línea Garantía Corfo para Créditos en Dólares lanzada en noviembre de 2010, mecanismo que creemos tendrá un buen desarrollo en 2011. El Banco también colaboró activamente con el Gobierno en el diseño de una cobertura especial para las empresas medianas y pequeñas afectadas por el terremoto. Esto fue clave para que este segmento lograra reprogramar sus obligaciones y acceder nuevamente a capital de trabajo para reanudar sus actividades.

Por el lado de los pasivos quisiera destacar el crecimiento de 19,9% de los fondos vistos del Banco, con una expansión de más de 30% en el segmento Pyme. Simultáneamente, el Banco continuó con su política de diversificar sus fuentes de financiamiento aprovechándose de las sólidas clasificaciones de riesgo internacional que mantiene, las más altas de cualquier empresa en América Latina. Durante 2010 el Banco colocó obligaciones por más de US\$ 2.200 millones en los mercados externos, transformándose en uno de los mayores emisores internacionales de Latinoamérica. Destaca el primer bono de corta duración a tasa flotante emitido por una empresa Latinoamericana en la historia reciente, la primera emisión externa de un bono en pesos realizadas por un emisor chileno privado, un bono en Suiza y un crédito sindicado con bancos asiáticos.

2010 también fue un año exitoso en materia de clientes y productos. El universo de clientes con cuenta corriente creció 8,8%, mientras que el de los clientes vinculados, esto es aquellos que mantienen varios productos y los usan cotidianamente, aumentó 16,4% en el segmento de Banca Comercial y 20,4% en Santander Banefé. En el

ejercicio ya terminado se dio un fuerte impulso a las alianzas estratégicas suscritas por el Banco. Ellas nos permiten acceder a un importante número de potenciales clientes y a conformar una oferta de productos cada vez más competitiva. Quisiera destacar especialmente la renovación de la alianza con LAN en el negocio de tarjetas, además de las nuevas alianzas formadas con Pre-Unic, Bata y Casa Ximena. Reflejo de lo anterior fue el aumento de 27,9% en las compras efectuadas con las tarjetas de crédito Santander, líder en este negocio. También se registraron avances importantes en nuestro exitoso programa Santander Universidades. En 2010, 36 universidades contaron con la Tarjeta Universitaria Inteligente para sus alumnos. Entre quienes poseen esta tarjeta, un 50% se convierte en cliente del Banco al egresar.

El enfoque del Banco hacia un manejo conservador de sus riesgos crediticios y la recuperación económica se tradujeron en una continua mejora en la calidad de la cartera, llevando la morosidad de 2,97% al cierre del 2009 a 2,65% a diciembre de 2010. Durante el año, el Banco proactivamente implementó una mejora importante al modelo de provisiones de préstamos de consumo para conciliar el fuerte crecimiento esperado en los segmentos retail con una sana calidad de cartera. Consecuentemente, el stock de provisiones aumentó 26,5% respecto al 2009 y la cobertura de la morosidad se situó a fines de año en 106,1%. A pesar de ello, el gasto en provisiones netas (esto es, la suma de las provisiones y castigos deducida la recuperación de créditos previamente castigados) bajó 18,6%. Asimismo, en diciembre se registró un cargo adicional por \$ 39.800 millones al anticipar el efecto de la nueva normativa de provisiones para empresas impulsada por la Superintendencia de Bancos y que entrara en vigencia en enero de 2011.

Este año fue también muy activo en materia de responsabilidad social en ámbitos tales como la solidaridad, la educación, la cultura y el medio ambiente. Destaco, entre las muchas acciones emprendidas por el Banco y sus empleados, nuestra participación en la Campaña Chile Ayuda a Chile, en la cual durante 27 horas más de 160 de nuestras sucursales y 4 mil colaboradores trabajaron intensamente para reunir fondos para la reconstrucción del país tras el terremoto del 27 de febrero. Adicionalmente, más de 600 empleados donaron su tiempo y esfuerzo para la construcción de 60 viviendas de emergencia.

Quisiera mencionar también algunos avances efectuados en el año para hacer de esta empresa uno de los mejores lugares para trabajar en Chile. En mayo se cerró una exitosa negociación colectiva anticipada con sindicatos que representan a 9.000 empleados y que regirá por un periodo de 4 años. En el 2010 se invirtieron más de US\$ 3 millones en formación y capacitación de nuestros equipos y becamos a más de 300 empleados para que cursen carreras universitarias o técnicas. En 2010, el

12% de nuestra planilla fue promovida a cargos de mayor responsabilidad. Podemos decir con orgullo que nuestras relaciones laborales se encuentran en muy buen pie y que los beneficios y compensaciones otorgados por el Santander a sus empleados están entre los mejores del país.

Para finalizar, quiero agradecer la confianza depositada por el Directorio y los señores accionistas en esta Administración. A futuro continuaremos buscando oportunidades de crecimiento sostenible y de creación de valor para nuestros accionistas, clientes, empleados y la sociedad. Creo que el buen entorno de los negocios que se prevé para los próximos años, las ventajas competitivas desarrolladas por el Banco - entre otras, la capacidad de innovación permanente, un modelo de gestión centrado en el cliente, altos niveles de eficiencia y gran flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno, y el férreo compromiso del equipo humano de Banco Santander, nos permitieron profundizar nuestro liderazgo en el mercado, fortaleciendo nuestra sostenida trayectoria de excelencia.

Cordialmente,



Claudio Melandri Hinojosa
GERENTE GENERAL BANCO SANTANDER



ADMINISTRACION

LIDERAZGO Y COMPROMISO

Paulo Molina Villaseca
GERENTE DE MARKETING

Juan Carlos Chomalí Acuña
GERENTE GENERAL BANEFE

Francisco Murrillo Quiroga
DIRECTOR BANCA COMERCIAL

Claudio Melandri Hinojosa
GERENTE GENERAL

Fred Meller Sunkel
DIRECTOR GENERAL SANTANDER GLOBAL BANKING & MARKETS

Marco Castagnola Galinovic
GERENTE MEDIOS DE PAGO

Alejandra Mehech Castellón
DIRECTORA CORPORATIVA DE RECURSOS HUMANOS

Enrique Espinoza Villalobos
GERENTE RED DE SUCURSALES



José Manuel Manzano Tagle
DIRECTOR CORPORATIVO DE RIESGOS

Max Winter Garcés
DIRECTOR CORPORATIVO CLIENTES Y CALIDAD

Elke Schwarz Kusch
DIRECTORA DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS Y RSE

Javier Montero León
DIRECTOR AUDITORIA

Juan Pedro Santa María Pérez
DIRECTOR JURIDICO

Miguel Maita Huerta
GERENTE ESTRATEGIA Y SEGUIMIENTO COMERCIAL

Gabriel Montoya Benavides
CONTROLLER FINANCIERO

Juan Fernández Fernández
DIRECTOR DE MEDIOS

Emiliano Muratore Raccio (*)
GERENTE DE GESTION FINANCIERA



(*) Ausente en la foto.

ENTORNO DE LOS NEGOCIOS

MANEJAR LA VELOCIDAD DE LA RECUPERACION FUE EL GRAN DESAFIO DE TODAS LAS ECONOMIAS DURANTE 2010.

Economía internacional

Luego de una de las mayores crisis económicas desde la Gran Depresión de los años '30, el mundo comenzó a recuperarse a mediados de 2009. Este proceso se mantuvo y reafirmó durante 2010, aunque de manera dispar. Mientras los países emergentes crecieron sostenidamente, la mayoría de los países desarrollados se recuperó con lentitud e, incluso, debió ser apoyado por medidas adicionales de impulso fiscal y monetario.

luego del apoyo fiscal de 2009, limitó las posibilidades de realizar nuevas políticas contra-cíclicas de magnitud similar; por el contrario, gobierno, empresas y personas debieron tomar medidas de reducción del gasto, decisiones que frenaron la velocidad de la recuperación. El deterioro de las finanzas públicas llevó a Grecia e Irlanda a solicitar ayuda financiera al continente europeo, desencadenando desconfianza hacia varios países con problemas similares. Sin embargo, y a pesar de las dificultades financieras del viejo continente, el crecimiento de economías como Alemania y Francia, y el sólido respaldo financiero de la Comunidad Europea, hacen prever que la recuperación continuará.

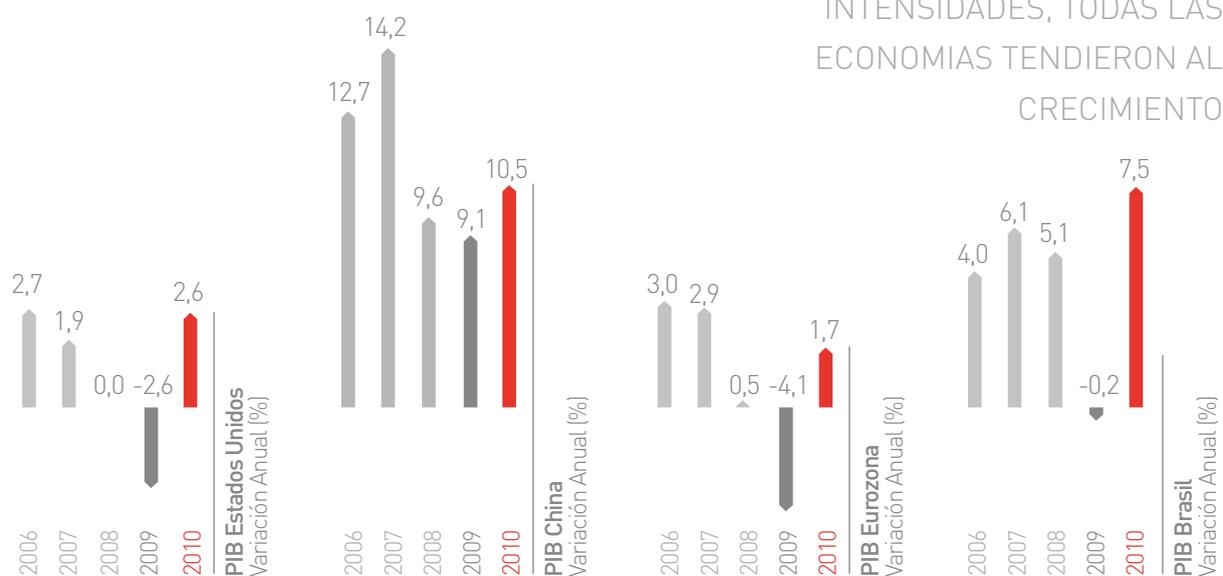
En Estados Unidos se observó una drástica caída de la economía durante el segundo y tercer trimestre, situación que incluso llevó a prever una doble recesión. En este escenario, la Reserva Federal decidió intervenir, realizando una de las mayores inyecciones de liquidez de la historia. La medida logró disipar el temor y reactivar diversos sectores de la economía durante el cuarto trimestre.

Las economías emergentes -Chile entre ellas- mostraron un alto dinamismo durante 2010. Países como China e India elevaron su demanda por materias primas, impulsando los

LAS ECONOMIAS EMERGENTES MOSTRARON UN FUERTE DINAMISMO DURANTE 2010

En el último año, la mayor parte de las economías desarrolladas enfrentó un aumento del desempleo, la desconfianza de los consumidores y la vulnerabilidad del sector financiero. El alto nivel de endeudamiento público,

Economía Internacional



Fuente: FMI.



precios y, en consecuencia, la recuperación de las naciones en desarrollo. En gran parte de estas economías, lideraron el crecimiento: el repunte de las exportaciones netas, el buen desempeño del sector industrial y un fuerte crecimiento de la demanda interna. Estos factores aceleraron el crecimiento de las economías emergentes. Tanto, que debieron tomar medidas para retirar gradualmente los estímulos monetarios y lidiar con crecientes presiones inflacionarias.

Otro hecho importante de 2010 fue la apreciación transversal de las divisas de estos países, producto de su desempeño superior frente a las economías desarrolladas y el diferencial de tasas de interés, y también, de la inyección de liquidez de la Reserva Federal de Estados Unidos. Este fenómeno generó una oleada de intervención por parte de los bancos centrales y gobiernos de los países emergentes con el propósito de contener sus múltiples consecuencias.

Economía chilena

Un fuerte estímulo fiscal permitió a la economía chilena comenzar a recuperarse a mediados de 2009 e iniciar 2010 con una buena velocidad de recuperación. Este repunte fue interrumpido el 27 de febrero al verse afectado por el segundo mayor terremoto en el país del que se tenga registro. El sismo, magnitud 8.8 en escala Richter, fue especialmente severo; por su duración (cercana a 3 minutos) y su extensión (afectó al 80% de la población).

De acuerdo a cifras oficiales, 521 personas fallecieron producto de este sismo y el maremoto que azotó 30 minutos después a gran parte de la costa de la zona central chilena, dejando cuantiosos daños en la infraestructura nacional.

A pesar de esto, la economía no tardó en volver a la senda del crecimiento, gracias al precio de las materias primas, que alcanzó niveles históricos, al fuerte consumo interno y a mejores perspectivas de la economía internacional.

La demanda interna mostró una notable recuperación, al expandirse a una tasa anual cercana al 16% durante 2010. El sector industrial tuvo un crecimiento ligeramente inferior a lo esperado en un comienzo (cercano al 1% con respecto a 2009), en parte, por el daño a la infraestructura ocasionado por el terremoto. Incluso el empleo, uno de los factores más afectados por la crisis económica, se recuperó fuertemente, llegando a cerrar el año con una cifra de desempleo

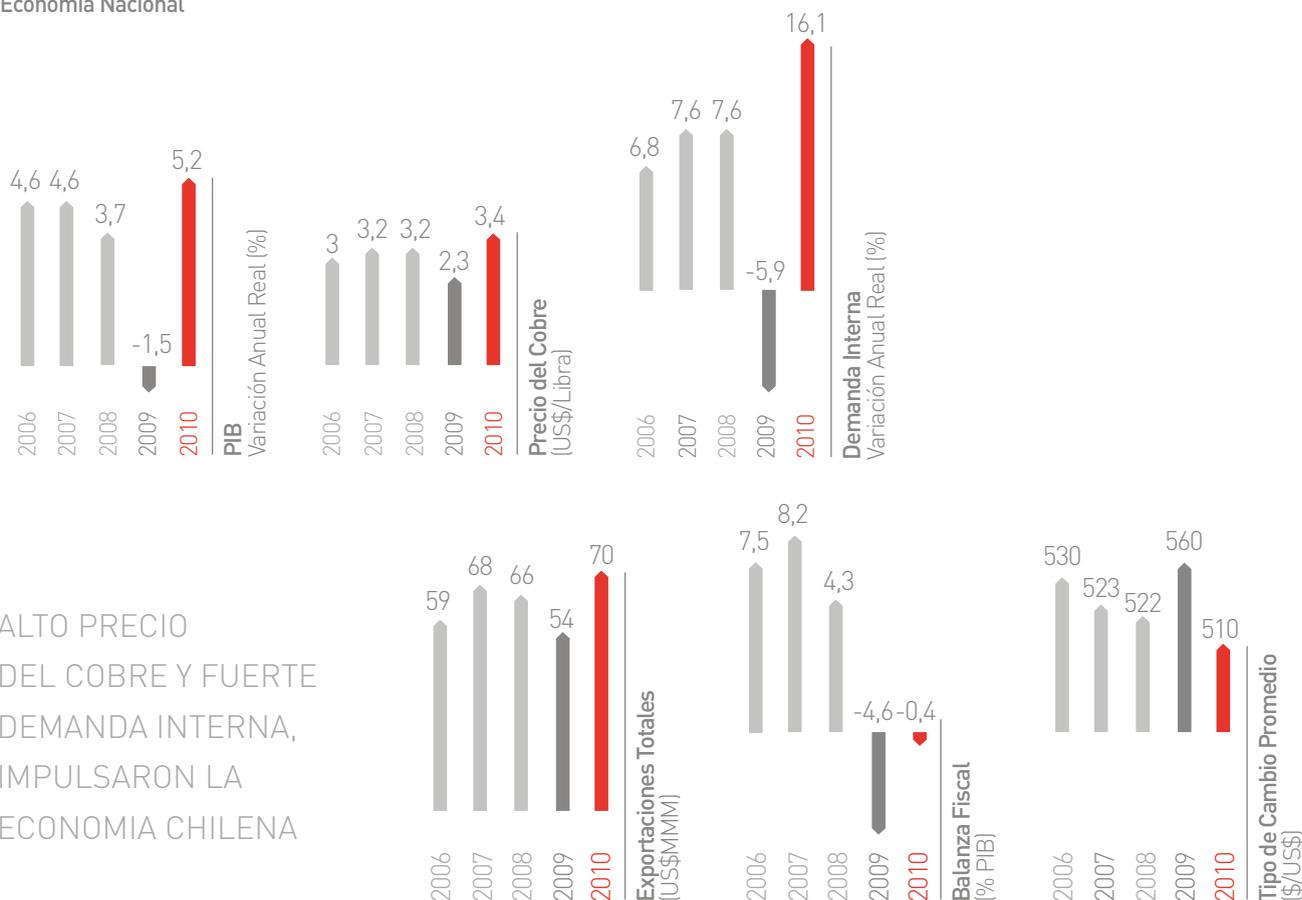
LA DEMANDA INTERNA DE CHILE REGISTRO UNA NOTABLE RECUPERACION

promedio de 8,4%. De esta forma, la economía chilena finalizó 2010 con un crecimiento aproximado de 5,2%.

El alto dinamismo de la economía obligó a adaptar las políticas monetaria y fiscal al nuevo escenario. El Banco Central subió la Tasa de Política Monetaria desde un mínimo histórico de 0,5%, que mantuvo desde mediados de 2009, hasta 3,25% al cierre de 2010. Por su parte, el Gobierno Central bajó su nivel de gasto desde un aumento de 16,9% observado en 2009, hasta un incremento de 7,3% aproximado en 2010. Estos ajustes macroeconómicos, sumados a una menor inflación importada y la apreciación del peso, explicaron una baja inflación. A pesar de la fuerte recuperación económica, el año terminó con una variación anual del IPC de 3%.



Economía Nacional



ALTO PRECIO DEL COBRE Y FUERTE DEMANDA INTERNA, IMPULSARON LA ECONOMIA CHILENA

Fuente: FMI.



PROYECCIONES 2011

Las perspectivas para Chile y la economía mundial en 2011 son positivas. En el plano internacional, continuarán las buenas noticias desde Estados Unidos, donde se están percibiendo los efectos del estímulo monetario. En Europa, existe compromiso claro de apoyar a los países con problemas temporales de liquidez, lo cual ayudaría a disminuir las tensiones financieras, empujando la recuperación. Los países emergentes se beneficiarán de altos precios de materias primas, de la recuperación del mundo desarrollado y del buen comportamiento de su actividad interna.

Localmente, se prevé que el PIB de Chile crezca más de 6% en 2011. Al buen momento del consumo, que se beneficiará de la fuerte recuperación del mercado laboral, se sumaría la construcción, algo retrasada en 2010. Además, el sector externo no relacionado a las materias primas podría verse impulsado por la recuperación de los países desarrollados.

Por otra parte, este fuerte crecimiento económico, junto a los altos precios de las materias primas, implicarían un repunte de la inflación, lo cual llevaría al Banco Central a continuar normalizando el estímulo monetario.

PERSISTE TENDENCIA POSITIVA EN CHILE Y EL MUNDO



Sistema financiero

Fortalecido tras la crisis económica internacional, el sistema financiero chileno evolucionó en línea con la reactivación de la economía local. Las colocaciones mantuvieron la tendencia al alza iniciada durante el segundo semestre de 2009 y el riesgo de la cartera continuó mejorando durante el año.

Los préstamos totales del sistema bancario aumentaron 8,7% en 2010, lo cual se compara positivamente con la contracción de 1,9% del año anterior. Los créditos comerciales crecieron fuertemente, alcanzando una variación de 6,9%. Los créditos de comercio exterior se vieron afectados por el terremoto, principalmente durante febrero y marzo, pero a partir de abril mostraron un crecimiento sostenido y finalizaron el año con un aumento de 10,3%, revirtiendo una contracción de 45% en 2009. Este dinamismo fue en parte limitado por la apreciación del peso, especialmente hacia fin del año.

Los préstamos a empresas mostraron una evolución más moderada, terminando con un alza de 6,5% en 2010.

Los préstamos a personas se expandieron a una tasa de 11,7% durante el período. Los créditos de consumo crecieron 11,9%, impulsados por la recuperación de los niveles de empleo y las buenas perspectivas de la economía, factores que elevaron la confianza de los consumidores. En particular, destaca el aumento de 28,4% en los préstamos en tarjetas.

Los préstamos para vivienda crecieron 11,6% en el año, cifra que supera el 7,2% alcanzado el período anterior. Los impactos del terremoto en el mercado inmobiliario fueron menores a lo originalmente previsto, lo cual, unido a tasas de interés aún atractivas durante buena parte del año, impulsó la demanda por casas y departamentos.

Por otra parte, los depósitos se recuperaron notoriamente, al crecer 10,9% tras la caída de 4,1% en 2009. Los depósitos

2010 FUE UN AÑO DE CRECIMIENTO Y RECUPERACION PARA LA INDUSTRIA BANCARIA CHILENA

a la vista mantuvieron el dinamismo del último tramo de ese año, alcanzando a junio, un crecimiento anual de 29,0% respecto al mismo mes del período anterior. Sin embargo, este ritmo decayó durante la segunda mitad del año a medida que aumentaron las tasas de interés y los depósitos a plazo se hicieron más atractivos. Finalmente, el alza de los depósitos a la vista fue de 19,9% en 2010.

Los depósitos a plazo continuaron contrayéndose durante la primera mitad del año, aunque a tasas decrecientes, hasta mostrar un fuerte repunte durante el segundo semestre y concluir el año con un crecimiento de 7,5% con respecto al período anterior.

La calidad de la cartera se vio afectada de manera temporal por el terremoto. La morosidad mostró un leve aumento en el segundo trimestre, para caer durante el segundo semestre y con más fuerza hacia fines del año. Por su parte, el índice de riesgo (pérdida esperada que se entiende como el stock de provisiones totales sobre la cartera de préstamos totales) se mantuvo estable durante prácticamente todo el período, a pesar de los efectos transitorios del terremoto. Ello fue una señal de la reactivación de la economía y de la mayor capacidad de pago de los deudores.



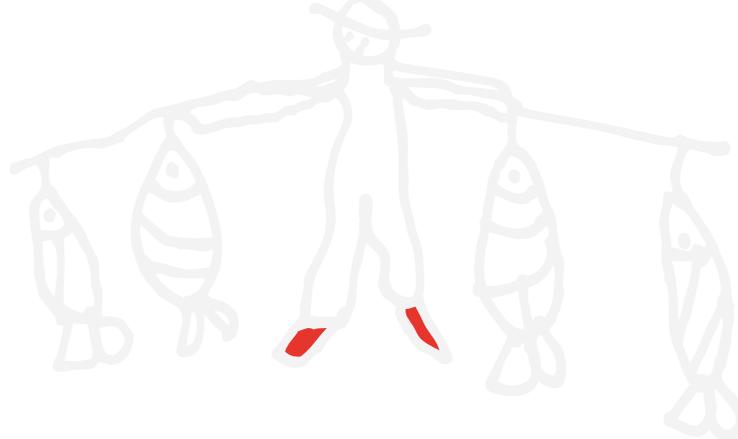
Principales indicadores del sistema financiero chileno 2010

	2008	2009	2010
Rentabilidad sobre activos promedio	0,96%	1,20%	1,46%
Rentabilidad sobre patrimonio promedio	13,13%	15,24%	18,6%
Patrimonio efectivo / activos ponderados por riesgo*	12,53%	14,35%	14,08%
Eficiencia (costos / ingresos)	50,1%	44,6%	45,9%
Cartera morosa / préstamos	n.d.	2,94%	2,71%
Pérdida esperada (provisiones / total préstamos)	1,76%	2,39%	2,49%
Préstamos / depósitos**	93,8%	95,7%	92,0%

* A noviembre 2010.

** Excluye porción de préstamos hipotecarios financiados con bonos de largo plazo y letras hipotecarias.

Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Reporte Mensual de Información Financiera.



Resultados

El desempeño de la industria bancaria chilena fue muy superior al de 2009. La utilidad neta alcanzó MM\$ 1.574.520, un 29,9% mayor a la del período anterior. Este buen resultado se debe, principalmente, al mayor margen financiero neto, y también, a la mayor inflación, el crecimiento de los volúmenes, mayores comisiones y un menor gasto en provisiones, en línea con el mejor escenario económico local. Lo anterior fue parcialmente compensado por menores resultados de operaciones financieras, luego de un 2009

excepcional, y mayores gastos de apoyo, siguiendo la mayor actividad de los negocios.

Los resultados de la banca demostraron que una buena supervisión y regulación, así como el manejo prudente de las instituciones, permitieron salir fortalecidos de las crisis y en buen pie para aprovechar el escenario de recuperación. Esto se vio reflejado en sólidos ratios de rentabilidad, eficiencia, liquidez, riesgo y capitalización.



Estado de resultados resumidos (miles de millones de pesos)

	2010	2009	Variación
Margen financiero neto	3.717,4	3.249,8	14,4%
Comisiones netas	1.144,4	1.024,0	11,8%
Resultado operaciones financieras	618,0	751,9	-17,8%
Margen operacional bruto	5.262,3	4.987,8	5,5%
Provisiones netas	910,2	1.198,9	-24,1%
Gastos de apoyo	2.504,8	2.301,6	8,8%
Beneficio antes de impuesto	1.859,5	1.493,6	24,5%
Impuestos	275,5	268,4	2,7%
Utilidad neta	1.574,5	1.211,8	29,9%

Depósitos totales (miles de millones de US\$ constantes y variación anual*)



Préstamos totales (miles de millones de US\$ constantes y variación anual*)



* A tipos de cambio constante de diciembre 2010.

Fuente: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.



PILARES DE NUESTRA GESTION

CONSISTENCIA





↘ LA BUSQUEDA DE RENTABILIDAD, CON VISION DE MEDIANO Y LARGO PLAZO, NOS PERMITE INVERTIR Y MEJORAR LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS A NUESTROS CLIENTES, DAR UNA JUSTA RETRIBUCION A NUESTROS ACCIONISTAS Y CONTRIBUIR AL PROGRESO DE LA SOCIEDAD. PARA HACER SOSTENIBLE EL LOGRO DE ESTOS OBJETIVOS, ES ESENCIAL EL CONTROL EFECTIVO DE LOS RIESGOS INHERENTES A NUESTRAS ACTIVIDADES.





GRAN CAPITAL

Santiago, el movimiento y la calma, coronado por la Virgen que nos cuida.

Acrílico sobre tela 70 x 50.



VISION Y ESTRATEGIA

ASPIRAMOS A SER UN ACTOR DE PRIMERA LINEA EN EL MERCADO FINANCIERO CHILENO Y UN BANCO DE REFERENCIA EN LATINOAMERICA; QUE ANTICIPE TENDENCIAS Y OFREZCA SOLUCIONES CREATIVAS Y UNICAS, QUE CONSTITUYAN UNA RESPUESTA DE CALIDAD A LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS ACCIONISTAS, CLIENTES, EMPLEADOS Y DE LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO. CON NUESTRA GESTION CONTRIBUIREMOS FUERTEMENTE AL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS Y AL PROGRESO DE LAS PERSONAS.

Nuestros valores

LIDERAZGO

Somos una organización de referencia en cada uno de los mercados en los que actuamos. Nuestra vocación de liderazgo nos permite maximizar la creación de valor para nuestros accionistas, clientes y colaboradores.

EXCELENCIA EN LA GESTION

Procuramos la eficiencia, rentabilidad y crecimiento de los resultados de Banco Santander mediante estrategias claras, objetivos exigentes y compartidos, y rigurosas políticas de seguimiento y control.

ORIENTACION AL CLIENTE

Desarrollamos una oferta de valor segmentada y acorde a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

TALENTO

Potenciamos los talentos de nuestros colaboradores, a quienes recompensamos de manera equitativa, promoviendo una cultura del mérito.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Contribuimos a mejorar la calidad de vida de todas las personas con quienes nos relacionamos, a través de la adhesión y respeto de los derechos fundamentales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la calidad de trabajo y la protección del Medio Ambiente.

ESTANDARES ETICOS

Desarrollamos nuestras tareas y responsabilidades con observancia y respeto a las leyes y normas vigentes, tanto en su forma como en su espíritu. Evitamos que nuestras conductas individuales, dentro o fuera de la institución, causen daño material o moral, comprometan o afecten la imagen, dignidad y prestigio personal o de otros funcionarios de Grupo Santander, o de terceros.



PILARES DE NUESTRA GESTION



CERCANIA CON LOS CLIENTES

Nos enfocamos en sus necesidades, para ofrecerles soluciones oportunas y asesoría que les permita tomar las mejores decisiones de financiamiento e inversión.

Buscamos construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos.

CREACION DE VALOR PARA LOS ACCIONISTAS

Maximizamos el valor de la acción desarrollando negocios que permitan un crecimiento de largo plazo del Banco y que generen una alta rentabilidad, apoyados en una elevada eficiencia, un adecuado uso del capital y un correcto balance entre riesgo y retorno.

CONSTRUCCION DEL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Buscamos crear las condiciones para que nuestro banco sea un lugar donde las personas, a través del desempeño de sus funciones, logren su máximo desarrollo profesional y personal.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Contribuimos al desarrollo y bienestar de la sociedad, trabajando sistemáticamente en tres ámbitos de acción principales: Educación, Cultura y Solidaridad.

Contamos para ello, con la decidida participación de nuestros empleados a través de programas de voluntariado corporativo.

MANEJO INTEGRAL DEL RIESGO

Nos regimos por estándares internacionales de alta exigencia para gestionar un manejo integral del riesgo, y así proteger el crecimiento sano de los negocios y la sustentabilidad del Banco en el largo plazo.

1 2 3 4 5

CERCANIA CON LOS CLIENTES

SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES ES EL CENTRO DE TODO LO QUE HACEMOS.

Banco Santander Chile atiende a alrededor de 2,9 millones de clientes individuales y corporativos, a través de la más extensa red de sucursales del país, con 504 oficinas desde Arica a Punta Arenas, complementada por canales electrónicos: 2.000 cajeros automáticos y el sitio web www.santander.cl, distinguido en 2010 por la revista norteamericana Global Finance -por séptimo año consecutivo- como el Mejor Banco en Internet para Personas de Chile y en este último año, también de Latinoamérica.

Desde la visión de Banco Santander, estar cerca de los clientes es conocer en profundidad sus necesidades y su entorno, para así entregarles soluciones innovadoras y atractivas, con anticipación y alta calidad de servicio.

Para alcanzar estos objetivos, está organizado en divisiones especializadas de acuerdo a perfiles de clientes: las Personas son atendidas por el Banco, en el caso de los segmentos de rentas altas y medias, y por Banefe, en el de clientes con ingresos no superiores a \$ 400 mil mensuales, y microempresarios. De la misma forma, Pymes y Empresas de mayor tamaño son atendidas por áreas distintas, pero interrelacionadas, pues todas estas unidades dependen, desde enero de 2010, de Banca Comercial, al igual que Santander Universidades, división global que, en Chile, atiende las necesidades financieras de 58 instituciones de Educación Superior. A ellas ofrece un servicio único, ya que sólo Santander tiene una unidad de negocios como ésta en el país.

APOYAR A LOS CLIENTES AFECTADOS POR EL TERREMOTO FUE UN OBJETIVO PRIORITARIO DURANTE GRAN PARTE DEL AÑO

Santander Universidades también otorga servicios a académicos, funcionarios y alumnos. A estos últimos, provee la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI). Entre quienes poseen esta tarjeta, alrededor del 50% se convierte en cliente del Banco al egresar.

Las grandes corporaciones y grupos empresariales, son atendidas a través de Santander Global Banking & Markets,

entidad que forma parte de la red internacional del Grupo Santander, y cuenta con equipos altamente especializados en operaciones de multinacionales. En 2010, asesoró, entre otros procesos, la adquisición de activos de la viña Bisquertt en Chile por parte de la mayor empresa de alimentos china, Cofco Wines & Spirit; la venta de las empresas Terpel a Copec; Aguas Nuevas, a Marubeni, y el acceso a participación mayoritaria de ISA Colombia en Cintra Chile, la mayor operadora de carreteras interurbanas del país. En operaciones de financiamiento, Santander GBM participó como líder de la colocación de bonos por US\$ 400 millones de Arauco y del Bono Huaso por UF 5.000.000 de América Móvil. En su rol de coagente colocador, encabezó también las colocaciones de bonos en el mercado de deuda internacional de Banco Santander Chile por US\$ 1.200 millones. Asimismo, asesoró en la colocación de un crédito sindicado por US\$ 150 millones para Colbún y estructuró para Skanska el financiamiento del Proyecto Sociedad Concesionaria de Autopistas de Antofagasta S.A. Esta operación, por UF 5.400.000, es el primer financiamiento realizado en Chile, en tasa indexada al Índice de la Cámara Promedio ajustado por UF.

Soluciones 2010

Tres situaciones relevantes para los clientes marcaron las actividades del Banco durante 2010: el terremoto del 27 de febrero, que afectó al 80% de la población, la recuperación de la actividad económica tras la crisis mundial de los dos últimos años, y el descenso del tipo de cambio.

Apojar a los clientes afectados por el terremoto fue un objetivo prioritario durante gran parte del año. La zona afectada por este sismo concentraba el 10,5% de las colocaciones del Banco y el 11% de la mora.

La primera contribución de Santander fue el rápido diseño de planes orientados a postergar compromisos financieros inmediatos, disminuir la carga financiera y proveer capital de trabajo y financiamiento para recuperación (detalle en informe adjunto sobre impacto del terremoto en las operaciones). El Banco colaboró activamente con el Gobierno en el diseño de una cobertura especial para las empresas medianas y pequeñas afectadas por el terremoto, que no sólo les permitió reprogramar las deudas bancarias, sino también,



compromisos con proveedores y obligaciones tributarias y previsionales, entre otras, y acceder a capital de trabajo y para inversión adicional necesaria para reanudar las actividades.

El impacto de las garantías estatales, Fogape y Corfo, entre otras, en el volumen de créditos y condiciones que es posible otorgar a las Pymes, dado que mejora su perfil de riesgo,

ha motivado la participación creciente y el actual liderazgo de Santander en este mercado. De igual forma, el Banco ha sido un impulsor del sistema de Sociedades de Garantías Recíprocas, donde concentra el 40% de las colocaciones garantizadas de esta forma.



Soluciones para PYMEs

Durante 2010, las pymes que realizan comercio exterior se vieron afectadas por la caída del tipo de cambio, sobre todo, porque su financiamiento y sus gastos están, generalmente, en pesos. En noviembre, el Gobierno lanzó para ellas una línea de garantías para créditos en dólares. Santander fue el primero en incorporar este producto a su sistema y ya en diciembre había cursado créditos por US\$ 7 millones con esta garantía.

El área de negocios internacionales del Banco creó un equipo especial para apoyar a los ejecutivos de la red comercial en la asesoría a pymes en este ámbito, y el área Santander Global Connect desarrolló productos derivados para este segmento, con el propósito de ayudarlas a disminuir su carga financiera. En 2010, el Banco colocó 5.868 de estos productos, a un total de 5.094 clientes.

Santander ha impulsado fuertemente la atomización de productos a los cuales originalmente sólo tenían acceso las grandes empresas. Es el caso de la Super Nómina, un sistema de pago de remuneraciones online, lanzado en 2010, que da la oportunidad a pymes de realizar este tipo de transacciones de una manera simple y segura.

Santander Inversiones

Enfocado en las necesidades de Personas de rentas altas, el Banco lanzó, durante 2010, Santander Inversiones, un nuevo modelo de atención a cargo de ejecutivos expertos (gestores de inversión) que sugieren alternativas a partir del perfil de inversión de cada cliente. Si bien cuenta con un portal para operaciones a través de internet y aplicaciones para dispositivos móviles, se desarrolla fundamentalmente a través de las sucursales Prime.

En este mercado, el Banco consolidó la tarjeta de alianza WorldMember Santander LanPass como uno de los productos más exitosos del mercado, con 20 mil clientes y una facturación mensual superior a \$ 50 mil millones. En 2010, los clientes pudieron usar este medio de pago para adquirir automóviles de lujo en 24 cuotas sin interés ni comisión, modalidad nunca antes ofrecida en Chile para financiar estos bienes.

Además de la alianza con Lan, vigente desde hace 17 años y renovada por otros 5 en 2010, Santander tiene asociaciones para emisión de tarjetas con Movistar, El Mercurio y Turismo Cocha. Todas ellas, con el propósito de agregar atributos a los productos del Banco.

Tarjetas de retail

En línea con el objetivo de impulsar la bancarización, Banefe y la División de Medios de Pago de Santander suscribieron convenios para emitir tarjetas de tres cadenas de retail y empresas de servicio: Bata, PreUnic y Chilectra. De esta manera, consolidaron un modelo de negocio iniciado en 2009 con la emisión de tarjetas para Casa Ximena, cadena con tiendas en Coquimbo y Valparaíso. Al finalizar 2010, Banefe administraba más de 85 mil tarjetas activas de estas empresas, cifra que representa en torno al 20% de su parque de tarjetas emitidas.

Atención a clientes

Las oficinas de Banco Santander son el principal nexo con sus clientes. Si bien los medios electrónicos han alcanzado una alta penetración de usuarios (74% de los cuentacorrentistas, el mayor índice del Grupo en Sudamérica), las sucursales siguen siendo claves para otorgar atención personalizada. Los canales electrónicos (cajeros automáticos, terminales de autoservicio, call center, Internet y mobile banking) ofrecen, en forma continua, aquellas operaciones para las cuales la atención personal no es indispensable.

Al cierre de 2010, Banco Santander cuenta con 504 puntos de atención, de los cuales 259 son sucursales de la red tradicional y 29 son oficinas Prime, desde Arica a Punta Arenas e Isla de Pascua. A ellas se suma la red de Banefe, que cuenta con 98 oficinas y 46 SuperCajas (formato con atención hasta las 16 horas, para giros, pagos y depósitos en cuentas vista).

Clave 3.0

Al sitio web de Banco Santander ingresan cada mes alrededor de 640 mil clientes con su Rut y clave. De ellos, 210.000 piden saldos, cartolas o hacen transferencias. Por este medio se realizan 3 millones de transacciones al mes, lo cual equivale al 41% de las operaciones similares realizadas en cajas.

Para proteger a sus clientes el Banco fue pionero en el país en diseñar un elemento adicional de seguridad para transacciones electrónicas.

Santander es el primer banco en Chile que tiene un tercer elemento de autenticación para proteger a sus clientes. La Clave 3.0 es una nueva herramienta de seguridad que se está convirtiendo en un estándar en los países desarrollados. Este sistema se activa cuando el cliente hace una transferencia poco habitual o de monto alto. En línea, automáticamente detiene la operación y envía una clave adicional por e-mail y SMS (Clave 3.0) al cliente. Esta clave es única y sólo válida para activar la transacción detenida (no se puede usar en otra transferencia). Dentro del email/SMS se adjuntan los detalles de la transferencia que está detenida, para que el cliente la identifique. Al ingresar esta clave en el sitio, el cliente valida y libera la transferencia.

Calidad de servicio

Banco Santander se ha propuesto, como meta al 2012, ser la entidad bancaria líder en Chile en calidad y servicio a clientes. Ha definido para ello cuatro objetivos prioritarios: Instaurar una cultura de servicio Santander; bajar el índice de rotación; mejorar la contactabilidad entre ejecutivos y clientes, y perfeccionar la gestión interna, para disminuir los reclamos. Cuatro mesas de trabajo estuvieron dedicadas durante el segundo semestre de 2010 a crear medidas específicas para tender a estas metas.

El Banco cuenta con un modelo corporativo de Clientes y Calidad, denominado Meta 100, que considera encuestas periódicas y coordinación sistemática entre todas las áreas de la empresa. Este sistema entrega indicadores de orientación al cliente que permiten a los ejecutivos disponer de información oportuna y precisa con respecto a la calidad de servicio que están otorgando, y así desarrollar acciones de corto, mediano y largo plazo en un esquema de mejora continua.

Asimismo, desde 2007, el Banco utiliza la metodología ACME (Analizar, Comparar, Mejorar, Ejecutar), para identificar oportunidades de mejora en términos de simplificación, estandarización o rediseño. Este conjunto de acciones es aplicado por la Gerencia de Reingeniería Comercial en procesos de especial relevancia para los clientes y en proyectos de gran envergadura. Durante 2010, se aplicó exitosamente al nuevo modelo de atención Santander Inversiones y a otros proyectos de optimización de la relación entre áreas centrales y red de sucursales.

El terremoto de 2010 puso a prueba, además de la capacidad de reacción, la calidad de servicio asociada al diseño de productos para los clientes. El 97% de los clientes con crédito hipotecario al momento del sismo, contaba con un seguro contra terremoto, sugerido por el Banco, pues no es obligatoria su contratación. Ello les permitió afrontar sin problemas sus efectos en estos bienes. Posteriormente, a través de Santander Seguros, el Banco atendió más de 19 mil solicitudes de siniestro, logrando un gran éxito en el pago de estos seguros.





TERREMOTO 2010

IMPACTO Y REACCION

A las 9.30 horas del 27 de febrero, seis horas después del sismo 8.8 en la Escala de Richter que afectó a la zona central del país, se reunieron el Gerente General y los Comités de Crisis y de Contingencia de Banco Santander, para establecer comunicaciones y conocer la situación de los funcionarios y sus familias, el estado de las sucursales y la red tecnológica. Durante todo el día siguiente, se mantuvo reunido el Comité de Contingencia, integrado por los directores corporativos de Recursos Humanos, Medios, Banca Comercial, Banefe, Seguros, Productos, y los gerentes de Marketing, Comunicaciones Corporativas y Gestión de la Demanda, para activar medidas de apoyo a las familias y a los clientes y reiniciar las operaciones en el más breve plazo posible.

Afortunadamente, no hubo víctimas fatales entre los funcionarios y sus familias, aunque 194 de ellos sufrieron daños en sus viviendas. Con algún grado de deterioro resultaron también 405 sucursales del Banco, de un total de 504 puntos de atención, al igual que 60 cajeros automáticos.

Aun cuando el 33% de las oficinas no pudo abrir el lunes 1° de marzo, Banco Santander fue una de las dos instituciones financieras que operó con normalidad en el resto de sus oficinas ese día, gracias a la solidez de su sistema informático. Durante la primera semana un Comité de Seguimiento diario sesionó cada dos horas para reportar a las autoridades, analizar el estado de los funcionarios del Banco, los canales, conectividad y capacidad de operación. Al mismo tiempo, se desplegaron los planes de ayuda y la participación del Banco en la campaña Chile Ayuda a Chile, con 165 de sus oficinas operando durante 27 horas consecutivas.

Cuatro objetivos fueron abordados en forma paralela durante las semanas siguientes: recuperar completamente la capacidad de atención, apoyar a los clientes, ayudar a los colaboradores y contribuir a levantar el país.

⇒ PLAN DE ACCION POST TERREMOTO

Objetivo	Acciones
RECUPERAR LA CAPACIDAD DE ATENCION	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de todos los inmuebles por ingenieros calculistas externos. • Traslado de oficinas dañadas a locales alternativos y fomento de operación conjunta. • Reapertura de oficinas (en 15 días bajó de 155 a 32 el número de sucursales cerradas).
APOYAR A NUESTROS CLIENTES	<p>Meses de Respiro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postergación por dos meses de las cuotas, sin cobro de intereses de mora ni gastos de cobranza y sin afectar record de crédito. • Pago mínimo cero en tarjeta de crédito en vencimientos de marzo y abril para clientes al día. • 20% de descuento en tiendas de construcción y gastos de salud. <p>Disminución de la carga financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refinanciamiento del crédito completo con hasta 6 meses de gracia y hasta 96 meses de plazo. • Refinanciamiento, postergando hasta el 90% del capital hasta 12 meses plazo y con hasta 3 meses de gracia. • Crédito de libre disponibilidad. • Créditos Preaprobados para 30.000 clientes del Banco y 42.000 clientes de Banefe. <p>Refinanciamiento de créditos hipotecarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refinanciamiento con hasta 6 meses de gracia y hasta 30 años plazo. <p>Plan de trabajo especial para Pymes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña "Todos a la Calle": plan de visitas diarias. • Catastro de empresas con problemas/daños. • Meses de respiro, refinanciamientos y nuevos créditos con garantía estatal.
APOYAR A NUESTROS COLABORADORES	<p>Adelanto de beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adelanto de anticipo de sueldo marzo por MM\$ 1.075 para 5.316 funcionarios. • Adelanto de bono escolar por MM\$ 462 para 5.153 funcionarios. • Adelanto de Bono por Carga. <p>Ayuda económica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de emergencia: 2 rentas brutas con tope de MM\$ 2 hasta 18 cuotas, 3 meses de gracia y tasa del 0%. <p>Apoyo psicológico a funcionarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenciones individuales en la propia sucursal. • Intervenciones en crisis grupales.
CONTRIBUIR A LEVANTAR EL PAIS	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en campaña Chile Ayuda a Chile. • Construcción de viviendas de emergencia en Rangué y Curepto. • Apoyo a proyectos de reconstrucción.

BANCO SANTANDER FUE UNA DE LAS DOS INSTITUCIONES FINANCIERAS QUE OPERO CON NORMALIDAD EL PRIMER DIA HABIL DESPUES DEL TERREMOTO

CREACION DE VALOR PARA LOS ACCIONISTAS

ACCION SUPERA EL RENDIMIENTO DEL MERCADO Y LOGRA SU MAXIMO PRECIO HISTORICO EN 2010.

La sólida gestión comercial y financiera del Banco se tradujo en un alza de 37,61% del valor de la acción en el mercado local, cifra que se eleva a 42,07% al incluir los dividendos pagados en el año.

De esta forma, durante 2010 el Banco creó valor por US\$ 5.682 millones para sus accionistas.

La evolución del precio de la acción Santander se ubicó por sobre la variación del Índice de Precios Selectivo de Acciones, IPSA, el cual registró un aumento de 37,59% en 2010.

En el ámbito internacional, el ADR de Banco Santander Chile subió 44,2% en el año, impulsado por el alza de la acción local y la apreciación del peso. Incluyendo el dividendo, el ADR rentó un 48,4% en 2010. Esto se compara con una alza de 4,5% del Bloomberg Bank World Index y de 13,9% del S&P 500.

Considerando estos precios, el valor de mercado de Banco Santander Chile al cierre del 2010 alcanzó a US\$ 16.945 millones, lo cual lo sitúa como la cuarta empresa más grande en Chile por capitalización bursátil.

Al término del año pasado la acción se transaba a una relación Precio Mercado/Valor Libro de 4,36 veces, comparado con una razón Precio Mercado/ Valor Libro promedio para todos los bancos que cotizan en la bolsa local de 3,5 veces.

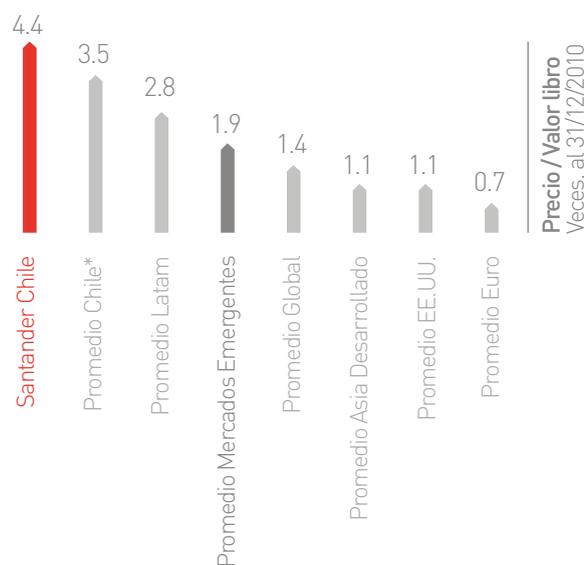
Retorno accionario e índices con dividendo

Rendimiento bursátil en %

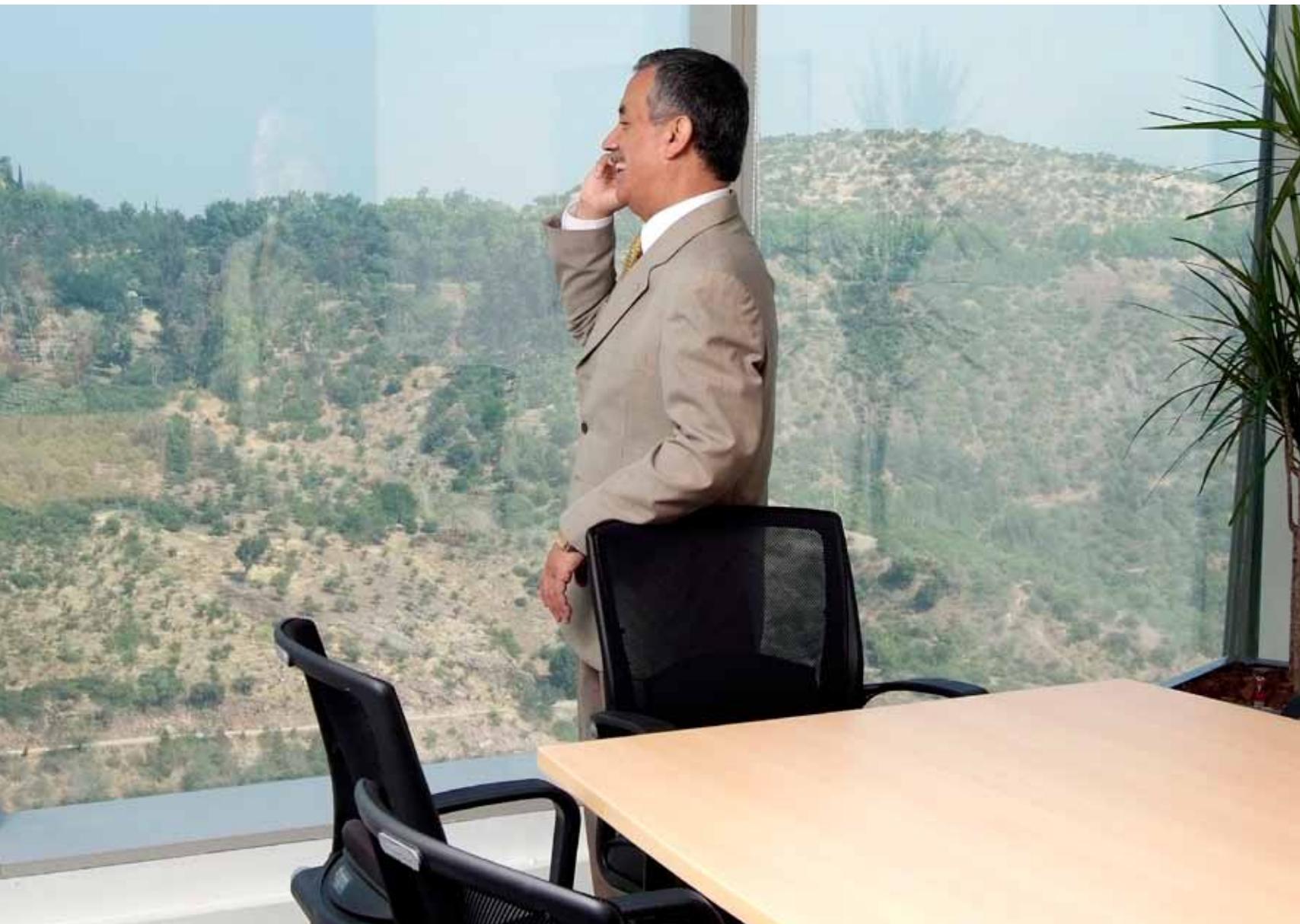


Fuente: Bloomerang. Retorno Santander Chile incluye dividendo. World Banks corresponde a un BWBANKS Index de Bloomberg.

Alta Valorización relativa



*Excluye Santander Chile.
Fuente: Bloomerang y Deutsche Bank, Global Valuation Matrix, 12/31/2010.



GENERACION DE VALOR DE BANCO
SANTANDER ALCANZO
US\$ 5.682 MILLONES EN 2010

Estructura accionaria

El capital básico del Banco al 31 de diciembre de 2010 estaba dividido en 188.446 millones de acciones de serie única, sin preferencias de ningún tipo. El principal accionista

es el Grupo Santander, con un control sobre el 76,91% de la propiedad a través de las sociedades Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada y Santander Chile Holding S.A.



Principales accionistas de Banco Santander Chile al cierre de 2010

Accionista	Número de acciones	% Sobre Total
Teatinos Siglo XXI Inversiones Limitada	78.108.391.607	41,45
Santander Chile Holding S.A.	66.822.519.695	35,46
Total Grupo Santander	144.930.911.302	76,91*
J P Morgan Chase Bank en representación de los ADRs	29.892.971.334	15,86
Banco de Chile por cuenta de terceros	1.565.868.021	0,83
Banco Itaú por cuenta de inversionistas	1.456.710.346	0,77
Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros	1.445.359.455	0,77
Banchile Corredores de Bolsa	736.356.494	0,39
Bolsa Electrónica de Chile	671.043.937	0,36
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	366.021.986	0,19
Santander S.A. Corredores de Bolsa	356.310.011	0,19
Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa	257.678.034	0,14
Inversiones Antares S.A.	250.363.545	0,13
The Chile Fund Inc.	198.886.987	0,11
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	149.695.802	0,08
Bolsa de Comercio de Santiago	134.996.128	0,07
B.C.I. Corredor de Bolsa S.A.	103.355.652	0,05
Hitschfeld Bollman, Antonio	100.000.000	0,05
J P Morgan Securities Inc.	99.887.697	0,05
Euroamerica Corredores de Bolsa S.A.	96.062.132	0,05
Scotia Corredores de Bolsa Chile S.A.	84.209.684	0,04
Munita Cruzat y Claro S.A. Corredores de Bolsa	63.786.946	0,03
Fondo Mutuo Bancoestado Acciones Nacionales	63.386.027	0,03
B.C.I. A.F.M. Para Fondo Mutuo B.C.I. Acciones Presencia Bursátil	60.935.447	0,03
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	57.744.750	0,03
Banchile Administradora de Fondos Mutuos	56.891.903	0,03
Otros 12.504 accionistas	3.682.836.010	1,95
Total	188.446.126.794	100

* El Grupo Santander vendió 1,9% de las acciones en poder de Teatinos Siglo XXI Inversiones Ltda. en febrero de 2011.

Clasificaciones de Riesgo

Banco Santander es la empresa privada con la mejor clasificación de riesgo en Latinoamérica, igualando e incluso superando en algunos casos al riesgo soberano chileno. Entre las economías emergentes, se ubica como uno de los bancos mejor clasificados.

CLASIFICACIONES INTERNACIONALES

Banco Santander y sus instrumentos de oferta pública son evaluados por diversas clasificadoras de riesgo internacionales, siendo en la actualidad tres las empresas que clasifican al Banco: Moody's, Standard & Poor's y Fitch Ratings. Durante 2010, dos agencias de rating mejoraron sus ratios internacionales del Banco: Moody's elevó la calificación de los depósitos en moneda extranjera del Banco de A1 a Aa3 y Fitch, sus ratings de deuda de moneda extranjera de A+ a AA-. En el caso de Fitch, estos ratings superan los ratings de la República de Chile. Asimismo, S&P colocó los ratings del Banco en perspectivas positivas en diciembre 2010. Actualmente, Banco Santander Chile tiene los ratings más altos para una empresa en la región.



Clasificaciones internacionales

Moody's	Rating
Depósitos en moneda extranjera	Aa3
Bonos senior	Aa3
Bonos subordinados	A1
Depósitos en moneda local	Aa3
BSFR	B
Depósitos de corto plazo	P 1
Perspectivas	Estables

Standard and Poor's	Rating
Deuda en moneda extranjera de largo plazo	A+
Deuda en moneda local de largo plazo	A+
Deuda en moneda extranjera de corto plazo	A-1
Depósitos en moneda local	A-1
Perspectivas	Positivas

Fitch	Rating
Deuda en moneda extranjera de largo plazo	AA-
Deuda en moneda local de largo plazo	AA-
Deuda en moneda extranjera de corto plazo	F1+
Depósitos en moneda local de corto plazo	F1+
Rating individual	B
Perspectivas	Estables

CLASIFICACIONES NACIONALES

Los accionistas del Banco designaron a las firmas Fitch Ratings Ltda. y a Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda. para clasificar los instrumentos de oferta pública emitidos por la Institución. Los resultados de sus evaluaciones se detallan en el siguiente cuadro:



Clasificaciones nacionales

	Fitch Ratings	Feller Rate
Solvencia	n/d	AAA
Depósitos a plazo hasta un año	N1+	Nivel 1+
Depósitos a plazo a más de un año	AAA	AAA
Letras de crédito	AAA	AAA
Bonos	AAA	AAA
Líneas de bonos	AAA	AAA
Bonos subordinados	AA	AA+
Líneas de bonos subordinados	AA	AA+
Acciones	1ª Clase Nivel 2	1ª Clase Nivel 1



EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

CONSTRUIR UN AMBIENTE DE CONFIANZA Y OPORTUNIDADES ES CLAVE PARA EL DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES Y EL ÉXITO DE BANCO SANTANDER.

Banco Santander integró en 2010, por décimo año consecutivo, la lista de Las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, ranking elaborado por Great Place to Work Institute.

En este estudio, que se realiza desde hace 10 años en Chile y 20 en Estados Unidos, se define como "Un gran lugar para trabajar" aquel donde cada empleado siente orgullo de lo que hace y disfruta trabajando junto a otros. Mide la calidad de sus relaciones en tres ámbitos: con sus jefes, con su trabajo y la empresa, y con sus pares.

Los resultados de esta investigación y las encuestas internas de Clima Organizacional, sirven como parámetros al evaluar la gestión del Banco en el ámbito del capital humano, pues el concepto de "Mejor lugar para trabajar" resume todos los objetivos en esta área. Es, de hecho, uno de los pilares estratégicos de la institución, por la importancia crítica de las personas en su éxito.

Al construir "El mejor lugar para trabajar", el Banco aplica un modelo de gestión cuyo centro es el desarrollo integral de las personas, objetivo al cual tiende a través de una cultura

EL DESARROLLO INTEGRAL DE LAS PERSONAS ES EL CENTRO DE NUESTRO MODELO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

organizacional que dé sentido a su trabajo, les entregue herramientas y oportunidades para su progreso profesional, reconozca sus méritos, y les permita una alta calidad de vida laboral.

Para desarrollar este modelo, los subsistemas de Recursos Humanos están alineados con la estrategia de negocios e integrados entre sí en la realización de tres procesos claves: atracción y retención de talentos, desarrollo e incentivos y compensaciones.

Atracción y retención de talentos

En Banco Santander Chile trabajan 11.001 personas al cierre de 2010. Todas ellas han sido seleccionadas de acuerdo a un perfil claramente definido, que considera, además de las habilidades y capacidades propias para el cargo, cualidades como vocación de servicio, energía, proactividad y coincidencia con los valores corporativos: liderazgo, excelencia, orientación al cliente, ética y compromiso con la sociedad.

Atraer y retener profesionales es un desafío permanente de la organización. Por ello, durante 2010 reposicionó su oferta en ferias laborales de las principales universidades destacando la solidez y cultura del mérito de Banco Santander; reformuló algunos perfiles para hacer coincidir intereses personales de potenciales talentos con sus objetivos estratégicos, e ideó un plan, que será desarrollado durante 2011, para captar a los mejores egresados de las carreras más relevantes para su desarrollo de negocios.

Para retener a profesionales jóvenes de alto potencial, continuó desarrollando los programas Alas y Delta (descritos en el cuadro adjunto), y postuló a profesionales talentosos a los programas internacionales de Grupo Santander: FUDIS (Futuros Directivos Santander) y STEP (Santander Executive Training Programme). Ambos están destinados a preparar profesionales para que cuenten con una visión global y herramientas que les permitan asumir cargos relevantes en las filiales del Grupo en América, el primero, y en el resto del mundo, el segundo.

Al cierre de 2010, existen 22 participantes chilenos en el programa FUDIS y dos en STEP. En los programas Alas y Delta, participan 105 y 41 profesionales, respectivamente.

Oportunidades de desarrollo

A través de una evaluación anual de desempeño (aplicada al 99% de los empleados en 2010), el Banco detecta necesidades de formación y oportunidades de movilidad laboral. Un equipo especializado de profesionales trabaja al interior de la organización para conocer las necesidades de cada segmento de negocios y las personas que actúan en él y así ayudarlas a cerrar brechas entre desempeño y capacidades requeridas, y darlas a conocer dentro de la institución, para que puedan seguir creciendo en su área o en otras divisiones.





PROGRAMAS DE FORMACION DESTACADOS DE 2010

Nombre	Objetivo	Participantes
PROGRAMA ALAS	Preparar para el liderazgo, permitiendo autoevaluarse y desplegar competencias para el trabajo en equipo y el pensamiento estratégico.	Profesionales de entre 26 y 32 años con buen desempeño y al menos un año de antigüedad en el Banco.
PROGRAMA DELTA	Potenciar habilidades de liderazgo de equipos y administración del cambio.	Jefes y subgerentes de entre 30 y 40 años con potencial para desarrollar competencias de liderazgo gerencial.
LIDERES	Desarrollar un buen manejo de la gestión de personas, reforzando el rol del supervisor y su función.	Supervisores de grupos.
IDIOMAS	Potenciar las habilidades de idiomas en los cargos que lo requieren para elevar el desempeño laboral.	Personas que no tienen fluidez y la requieren por la naturaleza de sus actividades.
ENTRENATE	Entregar actualización y perfeccionamiento en temas de interés especial de los postulantes.	Postulaciones abiertas a todos los interesados.



También se aplica anualmente una evaluación ascendente que mide capacidades gerenciales de supervisores y percepción de liderazgo por parte de sus subordinados. Durante 2010 se dio especial énfasis a programas de formación en esta área, dada la importancia del rol de los jefes como responsables de mantener la armonía, transmitir correctamente los mensajes y representar los valores de la organización ante los colaboradores.

En consideración a la creciente globalidad de sus operaciones, el Banco desarrolló también un programa especial de formación en inglés, en modalidades presencial y a distancia, para un total de 816 personas. Adicionalmente, dictó cursos sobre temáticas de interés personal, en los cuales participaron 890 personas durante el año.

La inversión en programas de formación y desarrollo totalizó \$ 1.525 millones en 2010.

Incentivos y compensaciones

Teniendo como objetivos la equidad y la competitividad, el Banco posee un sistema de compensaciones que reconoce, a través de métodos objetivos, el valor que cada persona aporta a la organización. Además de una retribución fija, vinculada al perfil del cargo y su valor de mercado, ofrece una retribución variable, en función de los logros individuales, del área y del Banco como un todo. A ello agrega un completo programa de incentivos y beneficios para cada empleado y sus familias.

En mayo de 2010, concluyó con éxito una negociación colectiva anticipada con sindicatos representativos de 9.000 empleados. Regirá por un periodo de 4 años.



PRINCIPALES BENEFICIOS Y COMPENSACIONES

Retribución al esfuerzo

- Bonos otorgados a través de concursos internos por área ("Carrera de Campeones", en Red de Sucursales de Banco Santander, "Titanes del Ranking", en Santander Banefe).
- Premiación Héroes de Servicio, a colaboradores postulados por sus propios equipos. En 2010 fueron distinguidos 12 Héroes, luego de recibir más de 700 votaciones.
- Club Héroes de Servicio, creado en 2010 para agrupar a los premiados desde 2004 y reconocerlos como representantes de la calidad de servicio en sus lugares de trabajo.

Impulso a la excelencia

- Premio Excelencia Académica, otorgado a hijos de funcionarios. En 2010 recibieron este estímulo 3.029 estudiantes.
- Becas para funcionarios que estudian carreras técnicas o universitarias. En 2010 recibieron esta beca 335 personas.
- Becas para hijos universitarios destacados, que cubre hasta el 70% del arancel con un tope de \$ 1,2 millones.
- Beca Mejores Puntajes PSU. La obtuvieron siete jóvenes hijos de funcionarios en 2010. Recibieron \$ 696.000 cada uno.

Conciliación Trabajo y Familia

- Cobertura de gastos de sala cuna y jardín infantil de los hijos hasta 2 años.
- Siete días de post natal para padres (dos días adicionales a lo establecido legalmente).
- Reducción de jornada luego del post natal.
- Horario flexible. Posibilidad de adelantar jornada de ingreso previo acuerdo con supervisor.



Datos relevantes 2010



11.001

Número de empleados



945

Número de empleados contratados durante el año



8,69

Promedio de antigüedad en el Banco (años)



117

Extranjeros trabajando en Santander Chile



45,7

Porcentaje de hombres

39,3

Edad promedio de hombres



54,3

Porcentaje de mujeres

36,5

Edad promedio de mujeres



12 %

Promociones sobre la plantilla



99,3 %

Empleados con contrato indefinido

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

NUESTRO ESPIRITU SE EXPRESO CON FUERZA FRENTE A UNA DE LAS MAYORES CATASTROFES OCURRIDAS EN CHILE.

El compromiso con la sociedad es uno de los valores corporativos de Banco Santander y es también uno de sus pilares, pues la Responsabilidad Social Empresarial, RSE, forma parte de su estrategia de negocios.

La cultura organizacional construida sobre estas bases permitió al Banco reaccionar en forma rápida y masiva frente al terremoto del 27 de febrero de 2010, el sexto más severo del que se tenga registro en el mundo. Su vocación de voluntariado corporativo y política de RSE enfocada en tres ejes principales: solidaridad, educación y cultura, se desplegaron para apoyar material y espiritualmente a las personas más afectadas, y colaborar en las actividades de reconstrucción.

Solidaridad

TELETON CHILE AYUDA A CHILE

Durante 27 horas, más de 160 sucursales y 4 mil funcionarios de Banco Santander trabajaron para recibir los aportes de la campaña "Chile Ayuda a Chile". Esta jornada solidaria, a pocas horas de ocurrido el terremoto, permitió reunir \$ 45 mil millones destinados a la reconstrucción del país.

CORRIDA SANTANDER UN TECHO PARA CHILE

Con el propósito de recaudar fondos para las obras de Un Techo para Chile, fundación a la cual Banco Santander apoya desde 1999, el 29 de agosto se efectuaron corridas de 5 y 10 km con el Palacio de La Moneda como punto de partida y llegada. La participación de 7.200 corredores permitió reunir \$ 52 millones.

APOYO A LA RECONSTRUCCION

En las localidades de Pintué y Ranguel, en la Región Metropolitana, y Curepto, en la Región del Maule, trabajaron alrededor de 600 voluntarios del Banco Santander para la construcción de un total de 60 viviendas de emergencia.

CARRERA SANTANDER ERES TU

Chile fue elegido el país anfitrión de la II Carrera Santander Eres tú, ideada para promover los valores corporativos del Grupo en el mundo. Sesenta competidores de 15 naciones solidarizaron con el país participando en esta carrera de relevos que recorrió localidades de la V y VI región, entre los días 3 y 6 de noviembre, y colaborando en actividades de voluntariado corporativo.

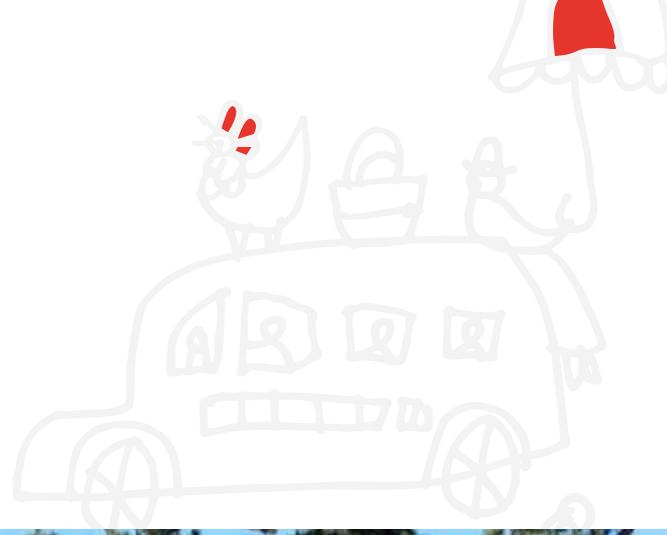
JARDIN INFANTIL EN TEMUCO

Gracias a la campaña 1+1 del Hogar de Cristo, desarrollada por Banefe y sus funcionarios, fue posible remodelar el Jardín Infantil y Sala Cuna Nazareth, de Temuco. Esta obra, que permitirá albergar a 100 niños en situación de riesgo social, se suma a la labor realizada por el Hogar Santa Bernardita, en Santiago, ambos apadrinados por Banefe.

EL HOMBRE DE LA MANCHA EN ZONAS MAS AFECTADAS POR EL TERREMOTO

En alianza con el Teatro Municipal de Santiago, Banco Santander llevó el montaje del musical El Hombre de la Mancha a las ciudades de Constitución, Talca y Concepción. Cerca de nueve mil personas pudieron disfrutar de esta obra los días 16, 17 y 18 de abril, respectivamente.





SOLIDARIDAD, EDUCACION Y CULTURA
SON LOS EJES DE NUESTRA POLITICA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Educación

PROGRAMA DE APOYO A LA EDUCACION SUPERIOR

Por medio de la división Santander Universidades, durante 2010 el Banco otorgó Becas de Movilidad Internacional Santander a 100 estudiantes. Como parte de este Programa, que se inició en 2005, 711 jóvenes chilenos de 56 universidades han accedido a planes de perfeccionamiento en el extranjero.

ENCUENTRO ANUAL DE RECTORES

En su séptima versión, el Encuentro Anual de Rectores, organizado por Universia Chile, congregó a las máximas autoridades de 58 universidades chilenas, tanto privadas como del Consejo de Rectores. El encuentro permitió dialogar sobre la renovación curricular, la acreditación y el aseguramiento de la calidad de la educación que imparten.

TARJETA UNIVERSITARIA INTELIGENTE

Los aportes del Banco en este ámbito también incluyen el desarrollo tecnológico de las 58 universidades en convenio, para la implementación de nuevos proyectos y mejoras tecnológicas a la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI), las cuales permiten identificación del portador en los accesos a casinos, bibliotecas, sistema de transporte y uso de cajeros automáticos Cirrus, Redbanc y Redcompra.

Al cierre de 2010, 36 universidades contaban con el sistema TUI, y se habían otorgado 30 mil credenciales en todo el país.

REDUCCION DE LA BRECHA DIGITAL

En el marco de su Programa de Donación de Computadores iniciado en 2000, Banco Santander comprometió la entrega de 1.000 equipos en tres años a Fundación Chilenter, institución que se dedica a apoyar la disminución de la brecha digital.

BANCO SANTANDER DESTINARA US\$ 15 MILLONES ENTRE 2010 Y 2012 AL APOYO DE LA EDUCACION SUPERIOR CHILENA. ADICIONALMENTE, MANTIENE SUS ACTIVIDADES DE COLABORACION CON TODO EL SISTEMA EDUCATIVO A TRAVES DE ALIANZAS CON LAS FUNDACIONES BELEN EDUCA Y CHILENTER

PROGRAMA EDUCADORES DEL BICENTENARIO

A partir de 2011, Banco Santander otorgará becas para alumnos con mejores puntajes de ingreso a las carreras de Pedagogías y 10 becas de postgrado para perfeccionamiento internacional en Educación.

RESPALDO A WEB UNIVERSIA

Banco Santander siguió apoyando el desarrollo y perfeccionamiento de la plataforma web de Universia Chile, portal que alcanzó un total de 500 mil navegantes únicos en 2010.

Al finalizar 2010, 280 mil personas y más de mil organizaciones sociales y educativas han sido beneficiadas con la entrega de 12.222 computadores como parte de este programa.

EDUCACION DE EXCELENCIA

Desde 2000 Banco Santander promueve la educación de excelencia en sectores vulnerables con su respaldo financiero y actividades de voluntariado corporativo en Fundación Belén Educa, organización dependiente del Arzobispado de Santiago que cuenta con 8 colegios particulares subvencionados en la Región Metropolitana. A ellos asisten un total de 10.500 alumnos.

Hasta el 2010, Banco Santander ha otorgado 342 pasantías y prácticas profesionales y 17 becas académicas para estudiantes y profesores de la red de colegios de Belén Educa. Ha entregado también, aportes financieros para la implementación de programas de inglés y computación.

Cultura

Dar acceso a obras de primer nivel a la mayor cantidad de personas posible es el objetivo de Banco Santander en el ámbito de la cultura.



CASCANUECES EN EL FRONTIS DE LA MONEDA

Más de 15.000 personas se congregaron frente al Palacio de La Moneda para disfrutar de la proyección de ballet Cascanueces, interpretado por artistas del Teatro Municipal de Santiago. De esta forma, el Banco apoyó tanto la difusión del ballet como del arte audiovisual ofrecido gratuitamente a la comunidad.

JUAN DIEGO FLOREZ EN EL MUNICIPAL

En octubre de 2010, el tenor peruano Juan Diego Flórez realizó una única presentación en el Teatro Municipal de Santiago con el objetivo de reunir fondos para la reconstrucción de este edificio, que sufrió serios daños tras el terremoto del 27 de febrero. El concierto, auspiciado por Santander y LAN fue transmitido en directo a través de pantallas gigantes instaladas en el exterior del Teatro, con el fin de dar acceso gratuito a él a alrededor de tres mil personas que se congregaron para disfrutar del espectáculo.

LIBRO BICENTENARIO

Junto al Museo de Arte Precolombino, Banco Santander publicó el libro "Santiago de Chile: catorce mil años" como un aporte a la celebración del Bicentenario del país. La obra narra la historia de la ocupación de la cuenca del Río Mapocho, desde los primeros asentamientos humanos hasta nuestros días. Es una publicación única que contiene fotografías, planos e imágenes inéditas que reflejan el desarrollo de la capital.



Medio Ambiente

Reducir, reciclar y sensibilizar son los objetivos del Modelo de Sustentabilidad Ambiental de Banco Santander.

JARDINES PARA COLEGIO DE BELEN EDUCA

Ejecutivos y funcionarios extranjeros participantes en la II Corrida Santander Eres Tú se sumaron a la construcción de áreas verdes en el Colegio Padre Hurtado de Pudahuel, de la Fundación Belén Educa, que realizó Banco Santander como parte de sus actividades de colaboración con Fundación Mi Parque.

NUEVAS TECNOLOGIAS EN SUCURSALES

Tecnologías más eficientes y menos contaminantes han sido incluidas en las especificaciones técnicas de las nuevas sucursales del Banco. Tecnología LED para letreros, equipos de aire acondicionado y equipos de iluminación de alta eficiencia han sido considerados dentro de estas medidas.

CAMPAÑAS DE RECICLAJE

Por tercer año consecutivo se realizó la campaña Recicl@te para celebrar el Día del Medioambiente. En distintos puntos de los edificios corporativos fueron recibidos los teclados de computador, mouse, teléfonos celulares y hervidores eléctricos aportados por los funcionarios y sus familias.

Durante 2010, fueron recuperadas también pilas gastadas y latas de aluminio.

AHORRO Y EFICIENCIA

La campaña Sello Verde promueve anualmente el cuidado ambiental en las sucursales, estableciendo metas de eficiencia en el consumo de recursos asociadas a premios.

PLAZA PARA VECINOS DE CONCHALI

Cerca de cien funcionarios de Banco Santander y sus familias trabajaron en la recuperación de una plaza en el sector La Puntilla, en la comuna de Conchalí. En conjunto con Fundación Mi Parque, vecinos y voluntarios instalaron juegos infantiles, plantaron árboles y habilitaron una cancha de futbolito.

MANEJO INTEGRAL DEL RIESGO

PARA HACER SOSTENIBLE NUESTRA RENTABILIDAD EN EL LARGO PLAZO, CONTAMOS CON UN SISTEMA DE CONTROL GLOBAL DE RIESGOS.

El Directorio de Banco Santander creó durante 2010 un Comité de Gestión Integral de Riesgos que integran, entre otros, los directores Oscar von Chrismar, Raimundo Monge y Marco Colodro. Su objetivo es conducir el sistema de Gobierno Corporativo diseñado para conocer en forma global todos los riesgos que puedan afectar al Banco conforme a las políticas de Gobierno Corporativo.

La creación de este Comité es un nuevo avance en el establecimiento de una estructura de manejo de riesgos en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales, adaptada a la realidad regulatoria chilena y adecuada a las mejores prácticas de los mercados en que desarrolla su actividad.

Clave en esta estructura es el Comité de Activos y Pasivos (ALCO), responsable de desarrollar políticas en materia de

manejo de riesgos del Banco conforme a las directrices del Directorio, las mejores prácticas del Grupo Santander y los requerimientos regulatorios dictados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, SBIF.

Las políticas y sistemas de manejo de riesgos son revisados regularmente para reflejar los cambios en las condiciones de mercado y los productos o servicios ofrecidos. A través de la formación y gestión de normas y procedimientos, el Banco procura crear un entorno de control disciplinado y constructivo, en el que todos sus empleados comprenden sus funciones y obligaciones al respecto.

Estas políticas han sido definidas principalmente para identificar y analizar el riesgo que enfrenta el Banco, establecer los límites y controles apropiados, y vigilar su cumplimiento.



OBJETIVOS Y ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTEGRAL DE RIESGOS

Objetivos del sistema

- Evaluar aquellos riesgos que por su tamaño pudieran comprometer la solvencia del Banco, o que presenten potencialmente riesgos operacionales o de reputación significativos.
- Asegurar que el Banco se dota de los medios, sistemas, estructuras y recursos acordes con las mejores prácticas que permitan implantar la estrategia en la gestión de riesgos.
- Asegurar la integración, control y gestión de todos los riesgos del Banco.
- Ejecutar la aplicación en todo el Banco y sus negocios de principios, políticas y métricas de riesgo homogéneas.
- Desarrollar e implantar un modelo de gestión de riesgos en el Banco, de manera que la exposición de riesgo se integre adecuadamente en los diferentes procesos de toma de decisiones.
- Identificar concentraciones de riesgo y alternativas de mitigación.
- Realizar un seguimiento del entorno macroeconómico y competitivo, cuantificando sensibilidades y el previsible impacto de diferentes escenarios sobre el posicionamiento de riesgos.
- Realizar la gestión de los riesgos estructurales de liquidez, tipos de interés y tipos de cambio, así como de la base de recursos propios del Banco.

Actividades principales

- Cálculo de las exposiciones al riesgo de las diferentes carteras y/o inversiones, considerando factores mitigadores (garantías, netting, colaterales, entre otros).
- Estimación de las probabilidades de pérdida esperada de cada cartera y/o inversiones.
- Asignación de los factores de pérdida a las nuevas operaciones (rating y scoring).
- Medición de los valores en riesgos de las carteras y/o inversiones en función de distintos escenarios mediante simulaciones históricas.
- Establecimiento de límites a las potenciales pérdidas en función de los distintos riesgos incurridos.
- Determinación de los impactos posibles de los riesgos estructurales en los Estados Consolidados de Resultados del Banco.
- Fijación de los límites y alertas que garanticen la liquidez del Banco.
- Identificación y cuantificación de los riesgos operacionales por líneas de negocios y así facilitar su mitigación mediante acciones correctoras.



PARA INCORPORAR LOS CAMBIOS EN LAS
CONDICIONES DE MERCADO Y LOS PRODUCTOS
O SERVICIOS OFRECIDOS, REVISAMOS
REGULARMENTE NUESTRO SISTEMA DE CONTROL
INTEGRAL DE RIESGOS



Gestión de riesgos

Los principales riesgos relacionados con los instrumentos financieros aplicables a Banco Santander son los siguientes:

- Riesgos de mercado
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de crédito
- Riesgo operacional

APLICAMOS RIGUROSAMENTE LA METODOLOGIA VaR PARA MEDIR Y CONTROLAR EL RIESGO DE MERCADO

RIESGOS DE MERCADO

Los riesgos de mercado surgen al mantener instrumentos financieros cuyo valor puede verse afectado por variaciones en las condiciones de mercado. Incluye generalmente los siguientes tipos de riesgo:

Riesgo Cambiario: Originado por las variaciones en el tipo de cambio entre monedas.

Riesgo de valor razonable por tipo de interés: Consecuencia de variaciones en los tipos de interés de mercado.

Riesgo de precio: Debido a cambios en los precios de mercado, por factores específicos del propio instrumento, o por factores que afecten a todos los instrumentos negociados en el mercado.

Riesgo de inflación: Relacionado con cambios en los índices inflacionarios en Chile, cuya variación afectaría principalmente a instrumentos financieros denominados en Unidades de Fomento, UF.

Gestión de riesgo de mercado

La responsabilidad general de riesgo de mercado corresponde al Comité ALCO. Los departamentos de Riesgo y Gestión Financiera del Banco son los responsables de la elaboración de políticas detalladas de gestión y de su aplicación conforme a las directrices establecidas por este Comité y por el Directorio.

La gestión interna del Banco para medir el riesgo de mercado se funda en el análisis de la gestión en tres componentes principales:

- Cartera de negociación
- Cartera de gestión financiera en moneda local
- Cartera de gestión financiera en moneda extranjera

Cartera de negociación

La cartera de negociación la conforman, principalmente, aquellas inversiones valoradas a su valor justo, libre de cualquier restricción para su venta inmediata y que con frecuencia son comprados por el Banco con la intención de venderlos en el corto plazo a fin de beneficiarse de las variaciones de precios en ese período. En relación a la cartera de negociación, las funciones del Departamento de Riesgo son:

- Aplicar las técnicas de "Valor en Riesgo" (VaR) para medir el riesgo de tipo de interés.
- Ajustar a mercado las carteras de negociación y la medición de la utilidad y pérdida diaria de las actividades comerciales.
- Comparar el VaR real con los límites establecidos.
- Establecer procedimientos de control de pérdidas en exceso de límites predeterminados.
- Proporcionar información sobre las actividades de negociación para el ALCO y otros miembros de la Administración del Banco.

Banco Santander tiene una posición comercial consolidada compuesta por inversiones de renta fija y comercio de monedas extranjeras. Esta cartera está conformada esencialmente por bonos del Banco Central de Chile, bonos hipotecarios y bonos corporativos de bajo riesgo emitidos localmente.

El Banco aplica metodologías de VaR para medir el riesgo de mercado de su cartera de negociación. El VaR es una estimación de la pérdida máxima esperada del valor de mercado de una determinada cartera en un horizonte de 1 día a una confianza del 99,00%. En otras palabras, es la pérdida que el Banco esperaría superar sólo el 1,0% del tiempo. El VaR proporciona una sola estimación del riesgo de mercado, la cual no es comparable de un riesgo de mercado a otro. Los retornos se calculan utilizando una ventana temporal de 2 años o al menos 520 observaciones obtenidas desde la fecha de referencia de cálculo del VaR hacia atrás.

En ningún momento de los años 2010 y 2009, el Banco excedió los límites VaR en relación a los 3 componentes que integran la cartera de negociación: inversiones en renta fija, inversiones en renta variable e inversiones en moneda extranjera. En el caso de la cartera de negociación a nivel consolidado, la pérdida esperada durante el año dado el modelo VaR fue en promedio US\$ 7,3 millones, alcanzando un máximo de US\$ 11,2 millones y un mínimo de US\$ 3,5 millones.



Niveles de pérdida esperada de la cartera de negociación según modelo VaR (Valor en Riesgo)
(millones de US\$)

	2009	2010
Consolidada		
Máximo	9,79	11,18
Mínimo	4,24	3,53
Promedio	5,98	7,25
Inversiones renta fija		
Máximo	9,14	11,37
Mínimo	4,22	3,63
Promedio	5,87	7,21
Inversiones moneda extranjera		
Máximo	7,02	3,91
Mínimo	0,66	0,48
Promedio	2,31	1,68

Carteras de Gestión financiera

Las funciones del área de Riesgos y Gestión Financiera en relación a las carteras de gestión financiera son las siguientes:

- Aplicar simulaciones de sensibilidad para medir el riesgo de tipo de interés de las actividades en moneda local y la pérdida potencial previstas por estas simulaciones.
- Proporcionar los informes diarios respectivos al ALCO, a otros miembros de la Administración del Banco, y al Directorio.

Las carteras de gestión financiera incluyen todas las inversiones financieras no consideradas en la cartera de negociación. Es decir, la mayoría de los activos del Banco y los pasivos que no son de negociación, incluyendo la cartera de préstamos.

Para estas carteras, las decisiones de inversión y de financiación están muy influenciadas por las estrategias comerciales. Por ello, el Banco utiliza un análisis de sensibilidad para medir el riesgo de mercado de la moneda local y extranjera (no incluidos en la cartera de negociación). El Banco realiza una simulación de escenarios, comparando el valor presente de los flujos en el escenario base (mercado actual) y los flujos bajo un escenario escogido (curva con movimiento paralelo de 100 pb en todos sus tramos). Todas las posiciones en moneda local indexadas a inflación (UF) se ajustan por un factor de sensibilidad de 0,57 lo que representa un cambio de la curva de tipos en 57 puntos base en las tasas reales y 100 puntos base en las tasas nominales. La misma simulación se lleva a cabo para las posiciones en moneda extranjera netas y las tasas de interés en US dólares. Adicionalmente, el Banco ha establecido límites en cuanto a la pérdida máxima que estos tipos de movimientos en tasas de interés puedan tener sobre el capital y los ingresos financieros netos presupuestados para el año.

Durante el 2010, el límite máximo de pérdidas para la cartera de gestión financiera consolidada se fijó en \$ 37.300 millones sobre los ingresos financieros netos y \$ 152.300 millones sobre el capital. No obstante, la pérdida máxima calculada durante el año alcanzó \$ 20.129 millones para los ingresos financieros, en tanto que la pérdida promedio se calculó en \$ 12.993 millones y el mínimo en \$ 7.010 millones. En el caso de la pérdida sobre el capital, la pérdida máxima se situó en \$ 126.309 millones, con un promedio de \$ 109.156 millones y un mínimo de \$ 86.575 millones. Todas estas cifras se ubican muy por debajo de los límites establecidos.





Límites de pérdida esperada de las carteras de gestión financiera

	Efecto en ingresos financieros		Efecto en Capital	
	2010	2009	2010	2009
Cartera de gestión financiera - moneda local (en \$ MM)				
Límite de pérdida	37.300	152.300	37.264	127.000
Máximo	16.849	126.306	17.711	123.834
Mínimo	2.974	86.573	1.504	95.791
Promedio	10.317	109.133	6.404	107.239
Cartera de gestión financiera - moneda extranjera (en Millones US\$)				
Límite de pérdida	46,0	74,0	46,0	74,0
Máximo	25,8	11,9	18,4	17,3
Mínimo	0,4	0,3	1,2	1,5
Promedio	14,6	3,1	6,9	11,4
Cartera de gestión financiera - consolidada (en \$ MM)				
Límite de pérdida	37.300	152.300	37.264	127.000
Máximo	20.129	126.309	17.724	123.836
Mínimo	7.010	86.575	1.939	98.280
Promedio	12.993	109.156	8.188	107.495

RIESGO DE LIQUIDEZ

Se denomina riesgo de liquidez a la posibilidad de que una entidad no pueda atender a sus compromisos de pago o que, para atenderlos, tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas o que pudieran deteriorar la imagen y reputación de la entidad.

Gestión de riesgo de liquidez

El Banco está expuesto diariamente a requerimientos de fondos en efectivo provenientes de transacciones bancarias tales como giros de cuentas corrientes, pagos de depósitos a plazo, pagos de garantías, desembolsos de operaciones con derivados, etc. Como es inherente a la actividad bancaria, el Banco no mantiene fondos en efectivo para cubrir el saldo total de esas posiciones, puesto que la experiencia muestra

que sólo un nivel mínimo de estos fondos será retirado, lo cual puede ser previsto con un alto grado de certeza.

El enfoque del Banco en la gestión de la liquidez es asegurar, en la medida que sea posible, que cuenta con suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones a su vencimiento, en circunstancias normales y condiciones de estrés, sin incurrir en pérdidas inaceptables o correr el riesgo de daño a



DETERMINAMOS EN FORMA DIARIA NUESTRA POSICION DE LIQUIDEZ

la reputación del Banco. El Directorio fija límites entendidos como una relación mínima entre los fondos disponibles y por recibir, y los compromisos antes mencionados; y sobre un nivel mínimo de operaciones interbancarias y otras facilidades de préstamos que deberían estar disponibles para cubrir giros a niveles inesperados de demanda, lo cual es revisado periódicamente. Por otra parte, el Banco debe cumplir con límites regulatorios dictados por el SBIF y el Banco Central para los descortes de plazos. Esos límites afectan a los descortes entre flujos futuros de ingresos y de egresos del Banco considerado individualmente y son los siguientes:

- Descortes de hasta 30 días para todas las monedas, hasta una vez el capital básico.
- Descortes de hasta 30 días para las monedas extranjeras, hasta una vez el capital básico.
- Descortes de hasta 90 días para todas las monedas, dos veces el capital básico.

El Banco monitorea su posición de liquidez de forma diaria, determinando los flujos futuros de sus egresos e ingresos. Además, al cierre de cada mes se realizan pruebas de estrés, para lo cual se utiliza una variedad de escenarios que abarcan tanto condiciones normales de mercado como condiciones de fluctuación del mismo. La política de liquidez y los procedimientos están sujetos a revisión y aprobación por parte del Directorio del Banco. Informes periódicos son generados detallando la posición de liquidez del Banco y sus filiales, incluyendo cualquier excepción y medidas correctoras adoptadas, los cuales se someten regularmente a la revisión del ALCO.

El Banco se basa en los depósitos de clientes e institucionales, obligaciones con bancos, instrumentos de deuda y depósitos a plazo como sus principales fuentes de financiación. Si bien la mayoría de las obligaciones con bancos, instrumentos de deuda y depósitos a plazo tienen vencimientos superiores a un año, los depósitos de los clientes e institucionales suelen tener vencimientos más cortos y una gran proporción de ellos son pagaderos dentro de 90 días. La naturaleza a corto plazo de estos depósitos

aumenta el riesgo de liquidez del Banco y por ende el Banco gestiona activamente este riesgo mediante la supervisión constante de las tendencias de mercado y el manejo de precios.

La exposición al riesgo de liquidez

Una de las medidas claves utilizadas por el Banco para la gestión de riesgo de liquidez es la proporción de activos líquidos netos a los depósitos de los clientes. Para este fin, los activos líquidos netos deben incluir caja/efectivo, equivalentes de efectivo e inversiones de deuda para las cuales existan un mercado activo y líquido menos los depósitos de los bancos, valores de renta fija emitidos, préstamos y otros compromisos con vencimiento en el próximo mes. Una medida similar, pero no idéntica, se utiliza como cálculo para medir el cumplimiento del Banco con el límite de liquidez establecido por SBIF, donde el Banco determina el descorte entre sus derechos y obligaciones según vencimientos de acuerdo al comportamiento estimado.



Descorte de flujos futuros de ingreso y egreso respecto al capital*

	Al 31 de diciembre de	
	2010	2009
A 30 días	39%	20%
A 30 días moneda extranjera	14%	6%
A 90 días	90%	64%

* El descorte se calcula como porcentaje sobre una vez el capital para flujos a 30 días y sobre dos veces el capital para flujos a 90 días.

RIESGO DE CREDITO

El riesgo de crédito es el riesgo de que una de las partes del contrato del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas y produzca en la otra parte una pérdida financiera.

Gestión del riesgo de crédito en los préstamos

El Directorio ha delegado la responsabilidad del manejo del riesgo de crédito al Área de Riesgo y al Comité Ejecutivo de Crédito cuyos objetivos, en síntesis, son:

- Formulación de políticas de crédito, en consulta con las unidades de negocio, cubriendo los requisitos de garantía, evaluación crediticia, calificación de riesgos y presentación de informes, documentos y procedimientos legales en cumplimiento de los requisitos reglamentarios, legales e internos del Banco.
- Establecer la estructura de la autorización para la aprobación y renovación de solicitudes de crédito. El Banco estructura niveles de riesgo de crédito colocando límites a la concentración de ese riesgo en términos de deudores individuales, grupos de deudores, segmento de industrias y países. Los límites de autorización se asignan a los respectivos oficiales de la unidad de negocio (comerciales, consumo, PYMEs) para ser monitoreados de forma permanente por la Administración. Además, estos límites son revisados periódicamente. Los equipos de evaluación de riesgo a nivel de sucursal interactúan regularmente con clientes, no obstante para grandes operaciones, los equipos de riesgo de la matriz e inclusive el Comité Ejecutivo de Crédito, trabajan directamente con los clientes en la evaluación de los riesgos de crédito y la preparación de solicitudes de crédito.
- Limitar concentraciones de exposición a clientes, contrapartes, en áreas geográficas, industrias (para cuentas por cobrar o créditos), y por emisor, calificación crediticia y liquidez (para inversiones).
- Desarrollar y mantener la clasificación de riesgo del Banco con el fin de clasificar los riesgos según el grado de exposición a pérdida financiera que enfrentan los respectivos instrumentos financieros y con el propósito de enfocar el manejo o gestión del riesgo específicamente a los riesgos asociados.
- Revisar y evaluar el riesgo de crédito. Las divisiones de riesgo de la Administración son en gran medida independientes de la división comercial del banco y evalúan todos los riesgos de crédito en exceso de los límites designados, previo a las aprobaciones de créditos a clientes o previo a la adquisición de inversiones

específicas. Las renovaciones y revisiones de créditos están sujetas a procesos similares. En la preparación de una solicitud de crédito para un cliente corporativo, el Banco verifica varios parámetros como la capacidad de servicio de la deuda (incluyendo, por lo general, los flujos de efectivo proyectados), la historia financiera del cliente y/o proyecciones para el sector económico en que opera. La División de Riesgos está estrechamente envuelta en este proceso. Todas las solicitudes contienen un análisis de las fortalezas y debilidades del cliente, una calificación y una recomendación. Los límites de crédito no están determinados sobre la base de los saldos pendientes de los clientes, sino en el riesgo de crédito directo e indirecto del grupo financiero. Por ejemplo, una sociedad anónima sería evaluada junto con sus subsidiarias y afiliadas. Los créditos de consumo son evaluados y aprobados por sus divisiones de riesgo respectivas (individuos, PYMEs) y el proceso de evaluación se basa en un sistema de evaluación conocido como Garra (Banco Santander) y Syseva (Banefe). Ambos procesos son descentralizados, automatizados y se fundan en un sistema de puntuación que incluye las políticas de riesgo de crédito implementadas por el Directorio del Banco. El proceso de solicitud de créditos se basa en la recopilación de información para determinar la situación financiera del cliente y la capacidad de pago. Los parámetros que se utilizan para evaluar el riesgo de crédito del solicitante incluyen variables tales como: niveles de ingresos, duración del actual empleo, endeudamiento e informes de agencias de crédito.

- Proporcionar asesoramiento, orientación y conocimientos especializados a las unidades de negocio para promover las mejores prácticas del Banco en la gestión del riesgo de crédito.

Provisiones por riesgo de crédito

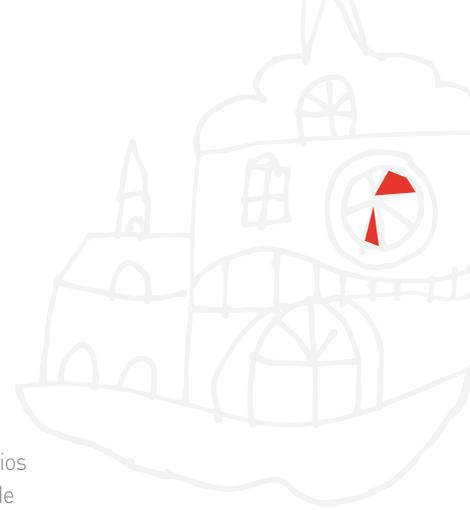
El Banco ha establecido provisiones para probables pérdidas en préstamos de acuerdo con las instrucciones emitidas por la SBIF y los modelos de calificación y evaluación de riesgo de créditos aprobados por el Directorio. De acuerdo con la metodología desarrollada por el Banco, los préstamos se dividen en tres categorías:

i. Préstamos de consumo

ii. Préstamos para vivienda

iii. Préstamos comerciales

Al 31 de diciembre de 2010, la cartera de préstamos del Banco estaba compuesta de la siguiente manera incluyendo las provisiones constituidas:





**Cartera de préstamos al
31 de diciembre de 2010***

	Préstamos antes de provisiones		Provisiones constituidas		Préstamos Netos MM\$
	Cartera Total MM\$	Provisiones individuales MM\$	Provisiones grupales MMM\$	Total MM\$	
Préstamos comerciales					
Préstamos comerciales	6.107.117	73.043	76.577	149.620	5.957.497
Préstamos comercio exterior	783.552	18.810	78	18.888	764.664
Préstamos hipotecarios para fines generales	67.956	780	3.570	4.350	63.606
Operaciones de factoring	206.140	1.711	372	2.083	204.057
Operaciones de leasing	1.122.916	13.085	1.657	14.742	1.108.174
Otros créditos y cuentas por cobrar	17.948	5.976	3.688	9.664	8.284
Subtotal	8.305.629	113.405	85.942	199.347	8.106.282
Colocaciones para la vivienda					
Préstamos con letras de crédito	138.094	-	446	446	137.648
Préstamos con mutuos hipotecarios endosables	184.364	-	11.319	11.319	173.045
Otros préstamos con mutuos para la vivienda	4.328.679	-	5.567	5.567	4.323.112
Operaciones de leasing	-	-	-	-	-
Subtotal	4.651.137	-	17.332	17.332	4.633.805
Préstamos de consumo					
Préstamos de consumo en cuotas	1.604.603	-	176.219	176.219	1.428.384
Préstamos por tarjetas de crédito	794.216	-	36.156	36.156	758.060
Contratos leasing consumo	3.735	-	121	121	3.614
Otros préstamos consumo	298.236	-	13.063	13.063	285.173
Subtotal	2.700.790	113.405	225.559	225.559	2.475.231
TOTAL	15.657.556	113.405	328.833	442.238	15.215.318

* No incluye préstamos interbancarios.



Provisiones para las evaluaciones individuales de los préstamos comerciales

El Banco asigna una categoría de riesgo para cada deudor y sus respectivos préstamos. Además, considera los siguientes factores de riesgo en el análisis: la industria o el sector, socios y administración, su situación financiera y capacidad de pago, y el comportamiento de pago. El Banco asigna una de las siguientes categorías de riesgo para cada préstamo del deudor:

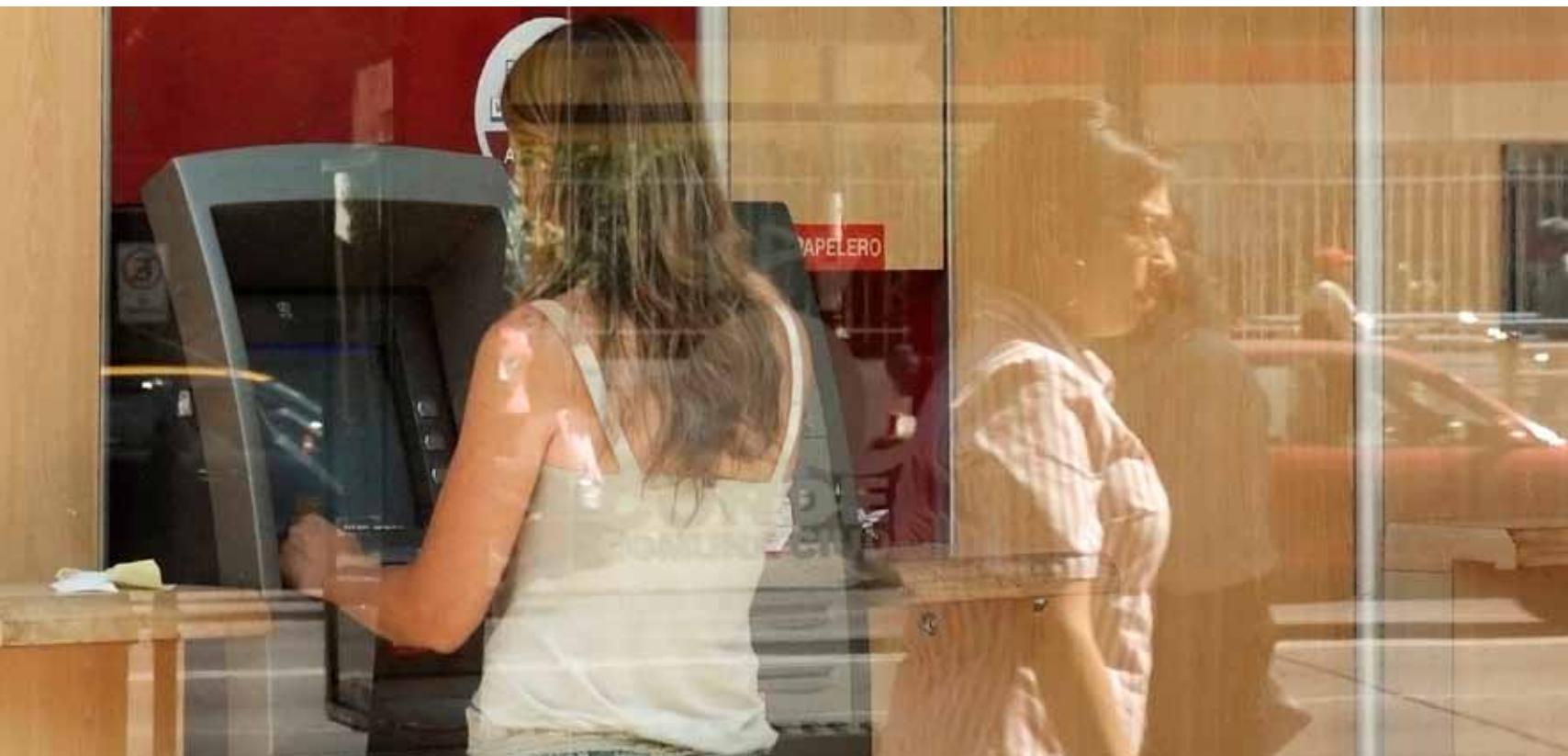
- Las clasificaciones A1, A2 y A3, corresponden a los deudores sin aparente riesgo de crédito.
- La clasificación B corresponde a los deudores con algún riesgo de crédito, pero no aparenta deterioro de la capacidad de pago.
- Las clasificaciones C1, C2, C3, C4, D1 y D2 corresponden a los deudores cuyos préstamos se han deteriorado.
- Para los préstamos clasificados como A1, A2, A3 y B, el Banco está autorizado para determinar los niveles de provisiones. El Banco asigna un determinado nivel de riesgo para cada deudor. Por lo tanto, los deudores con las mismas categorías podrían tener diferentes niveles de riesgo.
- Para los préstamos clasificados en las categorías C1, C2, C3, C4, D1 y D2, el Banco debe mantener los siguientes niveles de reservas.



Nivel de provisiones para préstamos con deterioro

Tipo de cartera	Escala de riesgo	Rango de pérdida esperada	Provisión (%)
Cartera de incumplimiento	C1	Más de 0 hasta 3%	2%
	C2	Más de 3% hasta 20%	10%
	C3	Más de 20% hasta 30%	25%
	C4	Más de 30% hasta 40%	40%
	D1	Más de 50% hasta 80%	65%
	D2	Más de 80%	90%

En estas categorías se ubican los deudores con capacidad de pago insuficiente en las situaciones previsibles. Las categorías que se indican corresponden a un encasillamiento basado en el nivel de pérdida esperada de los préstamos comerciales y operaciones de leasing comercial del cliente en su conjunto, cuantificado de acuerdo a la metodología utilizada por el Banco. Para efectos de constituir las provisiones, se aplica sobre los créditos el porcentaje asociado al rango de porcentajes de pérdida estimada.



El 10 de junio de 2010, la SBIF emitió la Circular No. 3.502, la cual instruye que se debe constituir una provisión mínima de un 0,5% para la parte normal de la cartera evaluada en base individual.

En agosto de 2010, la SBIF emitió la Circular No. 3.503 la cual complementa y modifica las instrucciones relacionadas al Compendio de Normas Contables, capítulo B1, relacionadas con provisiones y carteras deterioradas para las carteras evaluadas en forma individual. A partir del 1 de enero de 2011, como resultado de un análisis individual de esos deudores, los bancos deben clasificar a los mismos en categorías, asignándoles porcentajes de probabilidades de incumplimiento y de pérdida definidos en la nueva normativa.

- El modelo basado en las características de los deudores y sus préstamos pendientes. Deudores y préstamos con similares características pueden ser agrupados y a cada grupo se le asignará un nivel de riesgo.
- El modelo basado en el comportamiento de un grupo de préstamos. Créditos con historial de pagos análogos y similares características serán agrupados y a cada grupo se le asignará un nivel de riesgo.

Banco Santander Chile utiliza metodologías de provisiones para la cartera definida como Grupal – donde incluye créditos comerciales para deudores no carterizados, créditos hipotecarios y de consumo (incluyendo cuotas, tarjetas y líneas) – que aplican tasas de pérdidas históricas por segmento y perfil de riesgo sobre los créditos y cuentas por cobrar a clientes correspondientes a cada cartera para su respectiva constitución de provisiones.



Nuevos niveles de provisión para deudores sin deterioro a partir de 2011

Tipo de cartera	Categoría del deudor	Probabilidades de Incumplimiento	Pérdida dado el Incumplimiento	Pérdida esperada
Cartera normal	A1	0,04%	90,0%	0,03600%
	A2	0,10%	82,5%	0,08250%
	A3	0,25%	87,5%	0,21875%
	A4	2,00%	87,5%	1,75000%
	A5	4,75%	90,0%	4,27500%
	A6	10,00%	90,0%	9,00000%
Cartera subestándar	B1	15,00%	92,5%	13,87500%
	B2	22,00%	92,5%	20,35000%
	B3	33,00%	97,5%	32,17500%
	B4	45,00%	97,5%	43,87500%

Al 31 de diciembre de 2010, el Banco ha optado por anticipar gran parte del reconocimiento de los cambios antes señalados, lo cual originó un efecto de \$ 39.800 millones en los estados consolidados de resultado.

Provisiones de evaluación grupal

Las evaluaciones grupales resultan pertinentes para abordar un alto número de operaciones cuyos montos individuales son bajos y se trate de personas naturales o de empresas de tamaño pequeño. Los niveles de provisiones requeridas han sido determinados por el Banco, de acuerdo a la pérdida estimada de los créditos, mediante la clasificación de la cartera de préstamos usando uno de los dos siguientes modelos:

El modelo de provisiones de la cartera de consumo segmenta la cartera en cuatro grupos, constituyendo un modelo para cada uno de ellos:

- Clientes normales nuevos
- Clientes normales antiguos
- Clientes renegociados nuevos
- Clientes renegociados antiguos

Cada modelo es segmentado por perfil de riesgo, los cuales permiten diferenciar el riesgo de cada cartera de una manera más adecuada y ordenada. Las tasas de pérdidas se definen a través de la metodología "Vintage de Castigos Netos" (castigos netos de recuperaciones), es decir, se establece el período donde se maximiza o estabiliza las pérdidas de las distintas "camadas" por cada uno de los modelos. Una vez obtenido el período de estabilización, se aplica a cada perfil

de riesgo de cada modelo para obtener la tasa de castigo asociada a dicho período.

En el caso de los modelos comerciales grupales e hipotecarios, se utilizan segmentos de negocio, perfiles de riesgo y tramos de morosidad, constituyendo una matriz donde se alojan las tasas de pérdidas para cada combinación de segmento, perfil y morosidad, ya sea para la cartera comercial o hipotecaria. Las tasas de pérdidas se elaboran a través de medidas históricas y estimaciones estadísticas dependiendo del segmento y de la cartera o producto.





La calidad de los créditos se clasifica en conformidad a lo descrito en el compendio de normas contables de la SBIF al 31 de diciembre de 2010:



Clasificación de riesgo de la cartera de préstamos

Categoría	Colocaciones comerciales MM\$	Colocaciones de consumo MM\$	Colocaciones para vivienda MM\$	Total MM\$	%
A	-	2.323.908	-	2323.908	14,8
A1	27.750	-	-	27.750	0,2
A2	3.186.783	-	4.288.903	7.475.686	47,5
A3	2.937.455	-	236.970	3.174.425	20,2
B	1.615.180	179.986	12.598	1.807.764	11,5
B-	-	75.656	-	75.656	0,5
C	-	77.812	-	77.812	0,5
C1	245.013	-	20.570	265.583	1,7
C2	85.441	-	9.553	94.994	0,6
C3	63.232	-	6.701	69.933	0,4
C4	72.437	-	21.234	93.671	0,6
D	-	43.429	-	43.429	0,3
D1	86.318	-	26.199	112.517	0,7
D2	55.746	-	28.408	84.154	0,5
TOTALES	8.375.355	2.700.791	4.651.136	15.727.282	100,0

* Incluye préstamos interbancarios. Bruto de provisiones.

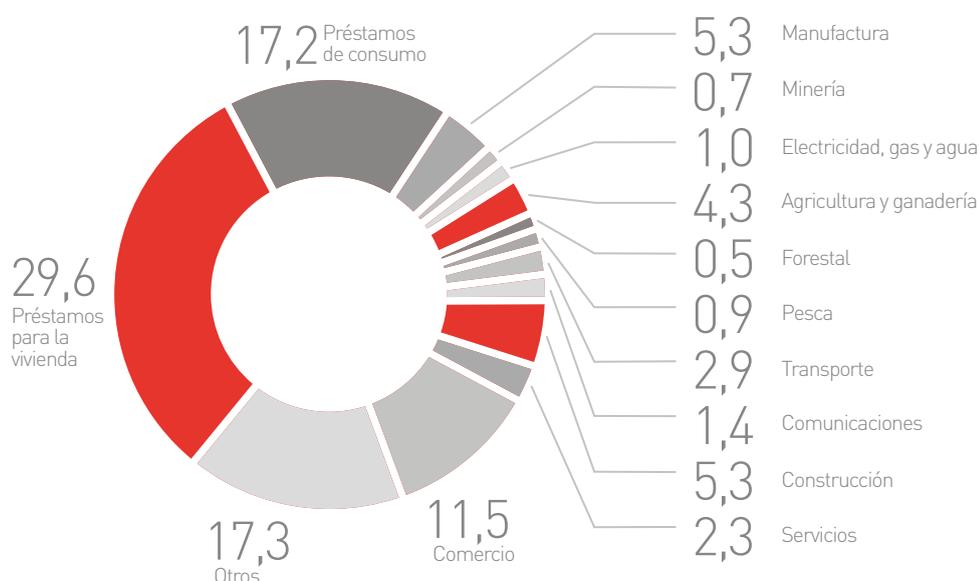
Cabe mencionar que el 94,7% de la cartera de préstamos de Banco Santander se encuentra clasificada en las categorías A o B, es decir, sin riesgo de crédito o con riesgo de crédito pero sin deterioro aparente en la capacidad de pago.

La cartera de préstamos del Banco también presenta una buena diversificación por sector económico, donde destaca la baja exposición al sector minero a pesar de su relevancia en la economía nacional. Además, cerca del 47% de los préstamos son para individuos, ya sea consumo o vivienda, reflejando la orientación retail del Banco.



Diversificación de la cartera de préstamos por sector económico *

al 31 de diciembre de 2010



* Incluye préstamos a instituciones financieras por un monto de \$ 69.726 millones al 31 de diciembre de 2010.

RIESGO OPERACIONAL

El riesgo operacional es el riesgo de pérdidas directas o indirectas derivadas de una amplia variedad de causas relacionadas con los procesos del Banco, personal, tecnología e infraestructura, y factores externos que no son de crédito, mercado o liquidez, tales como los relacionados a los requisitos legales o regulatorios. El objetivo de la gestión de riesgo operacional es mitigar las pérdidas económicas y daños a la reputación del Banco con una estructura flexible de control interno. La Administración del Banco tiene la responsabilidad primordial en el desarrollo y aplicación de los controles para hacer frente a los riesgos operativos. El cumplimiento de las normas del Banco se apoya en un programa de revisiones periódicas realizadas por Auditoría Interna del Banco y cuyos resultados son presentados a la gerencia de la unidad de negocio examinada y al Comité de Directores y Auditoría.

Esta responsabilidad es apoyada por el desarrollo global de los estándares del Banco para la gestión del riesgo operacional en las siguientes áreas:

- Requisitos para la adecuada segregación de funciones, incluyendo la autorización independiente de operaciones.
- Requisitos para la reconciliación y supervisión de transacciones.
- Cumplimiento con los requisitos legales y regulatorios aplicables.
- Documentación de controles y procedimientos.
- Requisitos para la evaluación periódica de los riesgos operativos aplicables, y la adecuación de los controles y procedimientos para hacer frente a los riesgos identificados.
- Requisitos para la revelación de pérdidas operativas y las medidas correctoras propuestas.
- Desarrollo de planes de contingencia.
- Capacitación y formación/desarrollo profesional.
- Establecimiento de normas éticas del negocio.
- Reducción o mitigación de riesgos, incluyendo contratación de pólizas de seguros si tales son efectivas.



ANALISIS DE LA GESTION

CRECIMIENTO



↘
EL EXITOSO DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA
DEFINIDA PARA 2010, NOS PERMITIO
OBTENER UN RESULTADO 10,6% SUPERIOR
AL DE 2009 Y UNA RENTABILIDAD SOBRE
PATRIMONIO DE 27,9%.



VALPARAISO COLORIDO

Un paréntesis en el tiempo,
derroche de colores, aire
marino, bohemia y recuerdos.
Acrílico sobre tela 70 x 50.



SEGMENTOS DE NEGOCIO

Banca Comercial

Líneas de productos y servicios

INDIVIDUOS

Banca Personas

Enfocada en las necesidades de personas de ingresos medios y altos, ofrece propuestas de valor diferenciadas a partir de innovación constante y cercanía con sus clientes.

Cuentas corrientes, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, créditos de consumo, créditos hipotecarios, ahorro e inversiones, seguros.

SANTANDER BANEFE

A través de una red de 98 sucursales y medios complementarios, atiende las necesidades de clientes emergentes de los segmentos Personas, Nóminas (abono de remuneraciones) y Microempresarios.

Personas

Créditos de consumo, Seguros, Crédito Hipotecario, Chequera Electrónica, Depósitos a Plazo, Tarjetas de Crédito, Ahorro

Microempresarios

Créditos de financiamiento, Inversión, Seguros, Créditos Hipotecarios, Chequera Electrónica, Ahorro, Tarjetas de Crédito, Crédito Agrícola, Depósitos a Plazo.

PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Con una amplia gama de productos destinados a apoyar su desarrollo, Banco Santander atiende a empresas del segmento Pyme (empresas con ventas inferiores a MM\$ 1.200)

Cuenta corriente, Financiamiento, Tarjeta de crédito, Créditos con garantía estatal, Ahorro e inversión, Leasing, Factoring, Créditos hipotecarios, Seguros.

UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES

Universidades, colegios, organismos gubernamentales, municipalidades y gobiernos regionales son atendidos por divisiones especializadas de Banco Santander.

Servicios transaccionales, servicios de Tesorería, créditos, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de créditos, créditos hipotecarios, cuentas corrientes, ahorro, fondos mutuos, seguros.

EMPRESAS

Con especialización en tres sub segmentos: Empresas Medianas, Grandes e Inmobiliarias, Santander desarrolla soluciones innovadoras en este mercado, procurando anticiparse a los requerimientos de sus clientes.

Préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de tesorería, consultoría financiera, productos de ahorro, fondos mutuos, seguros, banca de inversión, financiamiento de proyectos residenciales (para clientes inmobiliarios)

Banca Mayorista Global

Santander Global Banking & Markets desarrolla un modelo de banca comercial que ofrece productos y servicios destinados a satisfacer las necesidades financieras de grandes corporaciones e inversores institucionales, Cuenta con equipos locales y globales de especialistas con un amplio conocimiento de los mercados. Con soluciones adecuadas a sus clientes, atiende todas las necesidades de financiación, inversión y cobertura.

Banca Transaccional (Global Transaction Banking): Cash Management (cobros y pagos, liquidez y financiación comercial), Financiación de comercio exterior (Trade Finance) y Financiación básica a instituciones y corporaciones con presencia internacional.

Banca Corporativa y de Inversión (Corporate Finance): Cobertura a nivel global, Fusiones y adquisiciones, Asset and capital structuring.

Mercados de Crédito (Credit Markets): Productos de crédito estructurado y deuda.

Rates: Negociación en los mercados financieros de tipos de Interés y tipos de cambio para clientes.

Renta Variable (Equity): Negocios relacionados con los mercados de renta variable.

Tesorería y Carteras (Proprietary Trading/Market Making): gestiona las posiciones de inversión de corto y largo plazo del Banco en los distintos mercados financieros de renta fija y variable.

Hitos 2010

- Inicio de operaciones de Santander Inversiones, nuevo modelo de atención a clientes de rentas altas.
 - Liderazgo en colocación de créditos hipotecarios y créditos de consumo
 - Lanzamiento de Clave 3.0, primer sistema de tercera autenticación en Chile.
 - Liderazgo en tarjetas de crédito y tarjetas de débito.
 - Tarjeta WorldMember Santander LanPass alcanzó los 20 mil clientes.
 - Renovación por otros cinco años de alianza con Lan para tarjetas de crédito.
- Convenios con Bata, PreUnic y Chilectra para emitir tarjeta de crédito de estas empresas.
 - Lanzamiento exitoso de producto Crédito Más (oferta de productos asociados al contratar un crédito).
 - Distinción a Mujer Microempresaria: Premio Nacional a Jimena Figueroa y Premio Bicentenario a Julia Humire.
- Lanzamiento del producto Super Nómina.
 - Liderazgo en colocaciones de créditos con garantía estatal.
 - Creación de grupo de especialistas del área de Negocios Internacionales para apoyar asesoría de comercio exterior a pymes.
 - Creación de Mesa de Distribución para reducir los tiempos y hacer más competitivas las operaciones de tipo de cambio y forward.
 - SGC (Santander Global Connect) extendió al segmento Pyme la oferta de productos derivados.
- Banco Santander se adjudicó el financiamiento para 11.000 alumnos del programa estatal Ingresar para estudiantes universitarios, al postular por primera vez a este sistema de crédito para estudios superiores.
 - Santander Universidades hizo entrega de 100 becas de movilidad internacional para alumnos de pre y post grado.
- Creación de UGE Regiones (Unidad Grandes Empresas Regiones), equipo que fuerza la atención de clientes en operaciones complejas, como fusiones y adquisiciones.
 - Creación de Mesa de Tesorería Flow para optimizar el servicio en este tipo de operaciones.
- Santander GBM asesoró las adquisiciones de:
 - Activos de Viña Bisquit por parte de la mayor empresa china de alimentos, Cofco Wines & Spirits.
 - El 60% de la propiedad de Cintra Chile, la mayor operadora de carreteras interurbanas del país, por parte de ISA Colombia.
 - Propiedad de Terpel, líder colombiano en distribución de combustibles, por parte de Copec.
 - Aguas Nuevas, el tercer mayor operador de concesiones de servicios sanitarios de Chile, por parte de Marubeni.
 - Como Joint Lead Bookrunner, Santander GBM lideró la emisión de bonos de Arauco por US\$ 400 millones.
 - Como agente estructurador, Sole Underwriter y Mandated Lead Arranger, estructuró para Skanska la operación de financiamiento del Proyecto Sociedad Concesionaria de Autopistas de Antofagasta S.A.
 - En calidad de Joint Bookrunner, lideró la colocación de Huaso Bond por UF 5.000.000 de América Móvil.
 - En su rol de co agente estructurador y colocador, lideró la colocación de bonos en el mercado de deuda internacional de Banco Santander Chile por US\$ 1.200 millones.
 - Como Joint Underwriters and Bookrunners, Santander GBM asesoró a Colbún en la colocación de un crédito sindicado internacional por US\$ 150 millones.
 - Santander GBM se adjudicó la licitación para ser el banco estructurador de servicios financieros de Enap por cuatro años.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

BANCO SANTANDER LIDERO EL RANKING DE BENEFICIO NETO DEL SISTEMA BANCARIO CHILENO CON UNA UTILIDAD DE \$ 477.155 MILLONES.

Objetivos claves

De acuerdo con su visión de largo plazo, Banco Santander definió cuatro focos estratégicos para la gestión 2010:

1. **Acelerar el crecimiento del negocio retail** e impulsar el proceso de bancarización del país.
2. **Mejorar la gestión de clientes y calidad de servicio**, para aumentar vinculación y transaccionalidad.
3. **Consolidar avances en la gestión integral de los riesgos**, para apoyar en forma segura el crecimiento de la banca retail.
4. **Gestionar integralmente la productividad**, para crecer manteniendo niveles de eficiencia de clase mundial.

Resultados

- **Crecimiento de 10,6% en utilidad neta**
- **Retorno sobre el capital de 27,9%**

La utilidad neta atribuible a los tenedores patrimoniales de Banco Santander Chile durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2010 alcanzó \$ 477.155 millones. Esta cifra, record para el Banco, es 10,6% superior a la obtenida el año anterior, y lo sitúa a la cabeza del ranking de beneficio neto del sistema bancario chileno.

La utilidad por acción ascendió a \$ 2,53, o el equivalente de US\$ 5,62 por ADR.

El ROE, o retorno sobre el patrimonio promedio, alcanzó 27,9%, muy por sobre el promedio de la competencia (el sistema sin Santander), que registró un 16,6%.





ESTADO DE RESULTADOS RESUMIDO Y PRINCIPALES INDICADORES

(Millones de pesos)	2010	2009	Var. 10/09
Margen financiero neto	939.719	856.516	9,7%
Comisiones netas	263.582	254.130	3,7%
Margen básico bruto	1.203.301	1.110.646	8,3%
Resultado operaciones financieras	95.988	167.128	(42,6%)
Otros ingresos operacionales	83.400	33.243	150,9%
Ingreso operacional	1.382.689	1.311.017	5,5%
Gastos de apoyo	(447.011)	(407.819)	9,6%
Provisiones	(271.663)	(333.847)	(18,6%)
Otros gastos operacionales ¹	(106.994)	(44.480)	140,5%
Resultado operacional neto	557.021	524.871	6,1%
Utilidad después de impuesto	479.233	436.306	9,8%
Interés minoritario	2.078	5.053	(58,9%)
Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	477.155	431.253	10,6%
Utilidad por acción (Ch\$)	2,53	2,29	10,6%
Utilidad por ADR (US\$) ²	5,62	4,70	19,6%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes ³	15.657.557	13.727.864	14,1%
Préstamos interbancarios ³	69.726	23.412	197,8%
Colocaciones totales ³	15.727.283	13.751.276	14,4%
Fondos de clientes	14.681.975	14.136.619	3,9%
Patrimonio	1.863.607	1.688.115	10,4%
Margen de interés neto	5,8%	5,5%	+ 21 pb
Eficiencia	35,3%	32,2%	+ 309 pb
Recurrencia	59,0%	62,3%	- 335 pb
ROAE⁴	27,9%	28,0%	- 7 pb
Cartera morosa / colocaciones totales	2,65%	2,97%	- 32 pb
Cobertura cartera morosa	106,13%	85,45%	+ 2.069 pb
Pérdida esperada⁵	2,81%	2,54%	+ 27 pb
Ratio Basilea	14,52%	15,59%	- 107 pb
Oficinas⁶	504	498	6
ATMs	2.018	1.917	101

1. Incluye pérdidas por deterioro.

2. La variación en la utilidad por ADR puede diferir respecto a la variación de la utilidad por acción debido al tipo de cambio.

3. Brutos de provisiones.

4. Utilidad neta / patrimonio promedio.

5. Stock de provisiones / colocaciones totales.

6. Incluye Supercaja.

El resultado operacional neto de Banco Santander fue de \$ 557.021 millones en 2010, cifra que es 6,1% mayor a la obtenida en 2009. Este crecimiento se debe, principalmente, a un mayor margen básico bruto (margen financiero neto más comisiones netas) y a menores provisiones, lo cual fue compensado por menores ingresos por operaciones financieras e incremento en los gastos de apoyo y gastos operacionales netos.

El margen financiero neto creció 9,7%, impulsado por los mayores volúmenes de negocio e inflación (comparada con una deflación en 2009).

Durante el último año, el Banco retomó con fuerza el foco en el crecimiento de la banca retail (préstamos a individuos y Pymes), lo cual contribuyó a elevar la bancarización del país y a una mayor rentabilidad de su capital.

Los esfuerzos desplegados en gestión de riesgos desde 2008, junto con la positiva evolución de la economía, se tradujeron en una mejora sostenida de la calidad de la cartera. El gasto en provisiones registró un descenso de 18,6% en comparación al período anterior. A pesar de ello, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) introdujo una serie de cambios normativos que, sumados a acciones proactivas de parte del Banco para fortalecer los modelos de evaluación de riesgo de crédito, se tradujeron en provisiones adicionales que limitaron, en parte, la mejora del riesgo de la cartera.

El resultado por operaciones financieras cayó 42,6% al compararse con un 2009 bastante atípico, siguiendo la normalización de la inflación y los movimientos de las tasas de interés y el tipo de cambio.

Los gastos de apoyo aumentaron 9,6% como consecuencia de la mayor actividad comercial registrada durante el año, la normalización de la inflación y gastos por una vez asociados a pérdidas producto del terremoto de febrero. Con todo, el índice de eficiencia –cociente entre los gastos de apoyo y los ingresos de operación– se situó en un 35,3%. Ajustada por los efectos del terremoto y las provisiones adicionales, la eficiencia alcanza un 33,5%. Si bien es superior al 32,2% del año anterior, este indicador se mantuvo dentro de los rangos definidos, y ubica a Santander, nuevamente, entre los bancos más eficientes del mundo.

SANTANDER SE UBICÓ, NUEVAMENTE, ENTRE LOS BANCOS MÁS EFICIENTES DEL MUNDO

Los ingresos por comisiones netas crecieron 3,7% en el último año. El cambio normativo asociado a las comisiones por sobregiros no pactados iniciado en 2009, siguió impactando los ingresos por comisiones de cuentas corrientes, en tanto la suspensión temporal de cobranzas posterior al terremoto del 27 de febrero afectó las comisiones por este concepto. Con todo, el mayor uso de las tarjetas de crédito y débito, una mayor actividad en el corretaje de seguros y el positivo comportamiento de los mercados y la bolsa local, ayudaron a compensar los efectos negativos mediante un sólido crecimiento de las comisiones asociadas a estos productos.





ANÁLISIS DE LA GESTIÓN

PRESTAMOS A CLIENTES ANOTARON UN ALZA DE 14,1% EN 2010.

1. Crecimiento retail y bancarización

El Plan Estratégico delineado para 2010 se enfocó en el crecimiento retail (personas y Pymes) y el impulso a la bancarización en un ambiente económico positivo y con buenas perspectivas para los próximos años. Sin perjuicio de lo anterior, y en línea con su naturaleza de banco universal, Banco Santander otorgó préstamos a todos los segmentos de clientes.

Siguiendo la tendencia iniciada el segundo semestre de 2009, los préstamos totales (excluyendo interbancarios) anotaron un alza de 14,1% en 2010, lo cual se compara con un incremento de 5,9% en el año anterior.

Este buen desempeño responde, en particular, al ambiente de bajas tasas de interés que se mantuvo durante el año y a la importante alza de la Demanda Agregada. Lo anterior es producto, por una parte, del incremento de la masa salarial (tanto por un aumento del empleo como de las remuneraciones medias) que impulsó el consumo privado, y por otra, de la reactivación de las inversiones de capital de las empresas, en general.

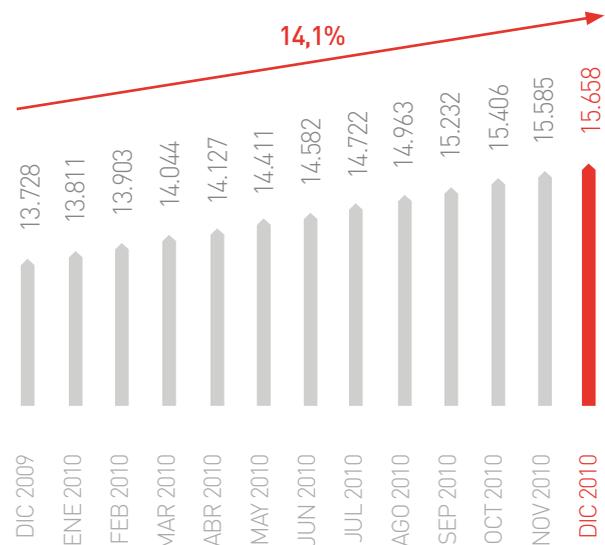
Destaca, entre ellas, la extensión a este segmento de clientes de la oferta, por parte de SGC (Santander Global Connect), de productos derivados (opciones y forward de tasas de interés) para ayudarlos a minimizar su costo financiero. Asimismo, Santander fue el primer banco en ofrecer la línea Garantía Corfo para Créditos en Dólares lanzada por el Gobierno en noviembre de 2010. Estos créditos están orientados a ayudar a las Pymes exportadoras a evitar el descalce que genera recibir ingresos en dólares y financiarse con deuda en pesos. A diciembre de 2010, el Banco ya había realizado 32 operaciones en esta línea, por un total de US\$ 7 millones.

EL CRECIMIENTO DE LOS PRESTAMOS TOTALES ESTUVO LIDERADO POR LOS CREDITOS DE CONSUMO

La alta demanda por préstamos tuvo como destino, en el caso de las personas, la compra de bienes durables – tanto por reposición post terremoto como adquisición de nuevos bienes– y el financiamiento de decisiones de consumo pospuestas durante la crisis. Por su parte, las empresas y Pymes buscaron financiar inversiones de capital, tanto para recuperación de capacidad instalada post terremoto como para nuevas expansiones, así como para cubrir necesidades de capital de trabajo originadas por el mayor dinamismo de los negocios.

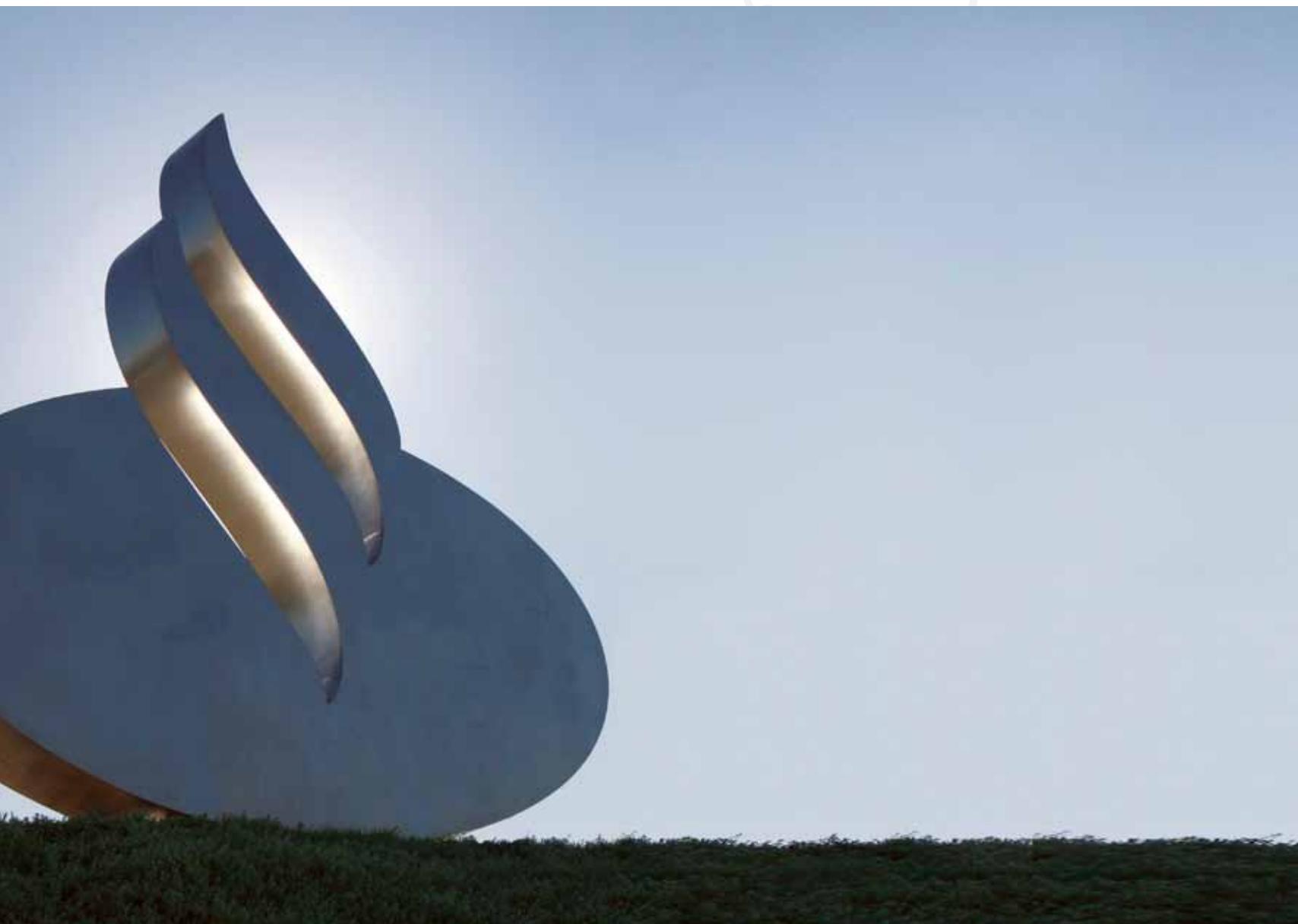
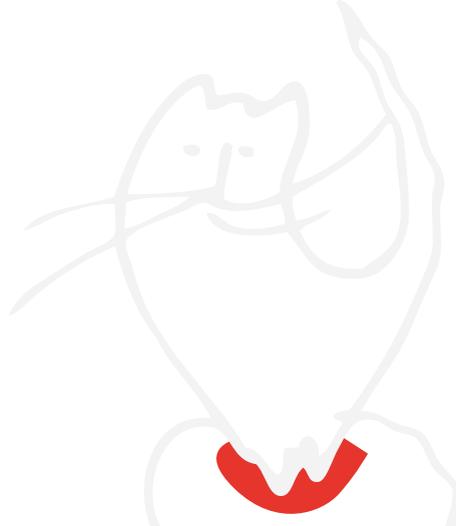
Durante 2010, Banco Santander fue muy activo en el desarrollo de iniciativas orientadas a apoyar a las Pymes.

Evolución préstamos totales* (miles de millones de pesos)



* Excluye colocaciones interbancarias. Bruto de provisiones.

Por productos, el crecimiento de los préstamos totales estuvo liderado por los créditos de consumo, que aumentaron 20,4% en el año. Lo anterior es consecuencia de la fuerte alza de los préstamos en tarjetas (35,3%), que contribuyeron a lograr las campañas iniciadas en 2009 para incentivar las tarjetas como medio de pago y las alianzas con retailers para la emisión de tarjetas específicas. Por otra parte, los créditos de consumo



en cuotas aumentaron 15,1% como producto del incremento en la demanda por préstamos por parte de las personas.

La correcta anticipación del ciclo económico que permitió generar este fuerte crecimiento, se tradujo en un aumento de 98 puntos básicos en cuota de mercado en préstamos totales. Igualmente, en préstamos a personas, Banco Santander pasó de una cuota de 24,4% en 2009 a 25,1%

en 2010, principalmente, gracias al incremento de 25,8% a 27,8% en la cuota de préstamos de consumo.

El impacto del terremoto en el mercado inmobiliario, en particular, de vivienda, fue menor al inicialmente previsto, y por lo tanto, los préstamos para vivienda crecieron 11,8% en el período, favorecidos por las aún atractivas tasas de interés.



Colocaciones por producto

(Millones de pesos)

	2010	2009	Var. 10/09
Comerciales	8.305.630	7.324.762	13,4%
Vivienda	4.651.136	4.159.053	11,8%
Consumo + tarjetas	2.700.791	2.244.049	20,4%
Consumo	1.906.575	1.657.112	15,1%
Tarjetas	794.216	586.937	35,3%
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	15.657.557	13.727.864	14,1%
Interbancarias	69.726	23.412	197,8%
Préstamos totales¹	15.727.283	13.751.276	14,4%

1. Bruto de provisiones.

Los créditos comerciales, principalmente del segmento mayorista, revirtieron la contracción del año 2009, alcanzando un crecimiento de 13,4% durante el período. Los créditos de comercio exterior, aun cuando se vieron afectados por la apreciación del peso hacia fin del año, tuvieron un buen desempeño, que se tradujo en un aumento de 104 puntos básicos en la cuota de mercado, que llegó a 18,2%.

Por segmento de negocios, los préstamos minoristas o retail registraron un alza de 14,9% en el período, con alzas de 15,4% en Individuos – con una importante recuperación en Banefe – y 13,2% en Pymes, continuando la positiva tendencia iniciada durante la segunda mitad del año 2009 y en línea con el Plan Estratégico para el año.



Crecimiento colocaciones por producto (millones de pesos)



Colocaciones por segmento

(Millones de pesos)

	2010	2009	Var.10/09
Individuos ¹	8.407.416	7.287.296	15,4%
Banca Comercial	7.689.717	6.677.488	15,2%
Santander Banefe	717.699	609.808	17,7%
PYMEs	2.375.192	2.097.592	13,2%
Total préstamos retail	10.782.608	9.384.888	14,9%
Institucionales	331.153	291.867	13,5%
Empresas	3.288.107	2.779.165	18,3%
Global Banking & Markets (Corporativas)	1.293.321	1.266.310	2,1%
Otros	32.094	29.046	10,5%
Préstamos totales²	15.727.283	13.751.276	14,4%

1. Incluye préstamos hipotecarios y de consumo y otros préstamos de crédito a personas.

2. Incluye préstamos interbancarios. Bruto de provisiones.

Los préstamos mayoristas, en tanto, revirtieron durante el año la contracción registrada el período anterior, con crecimientos de 18,3% en Empresas y 2,1% en Santander GBM, que agrupa a las más grandes empresas y principales grupos económicos.

* Variaciones anualizadas.

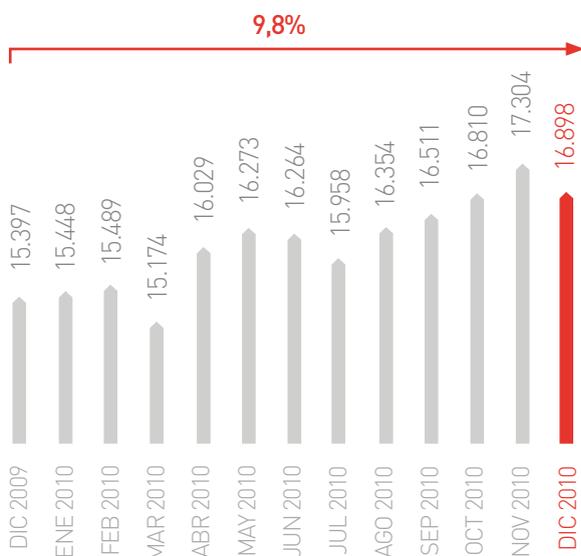


Fuentes de fondos

Durante el ejercicio 2010, los depósitos totales mostraron un crecimiento de 7,3%, que se compara con la contracción de 15,7% del año 2009. Cabe destacar la recuperación de los depósitos a plazo, que mostraron un aumento de 1,2% contra una caída de 26,5% en el período anterior. Este avance es consecuencia de la normalización de la inflación y el incremento de las tasas de interés que siguió al alza de la Tasa de Política Monetaria impulsada por el Banco Central durante el año. Esto atrajo nuevamente a los ahorrantes hacia los depósitos a plazo, compensando la continua reducción de la demanda por depósitos por parte de los Fondos de Pensiones.

Durante el período, el Banco, proactivamente, incentivó a los clientes a migrar desde fondos mutuos a depósitos para aprovechar el escenario de tasas e inflación y contribuyó al financiamiento del fuerte crecimiento de los préstamos durante el año y a la compensación del alza del costo de fondos. Este esfuerzo se tradujo en una mejora del mix de fondos, lo cual es evidenciado por el ratio Pasivos sin costo (Depósitos a la vista más Patrimonio) sobre Activos totales. Este indicador pasó de 25,0% a fines de 2009 a 27,5% en diciembre de 2010.

Evolución fondeo total* (miles de millones de pesos)



* Depósitos vista medios + depósitos a plazo + instrumentos de deuda + obligaciones con bancos.

Por su parte, los depósitos a la vista aumentaron 19,9% en el período. Esta alza responde al foco estratégico del Banco en actividades no crediticias con clientes, especialmente, corporativos.



Fondos de clientes

(Millones de pesos)

	2010	2009	Var.10/09
Depósitos a la vista	4.236.434	3.533.534	19,9%
Depósitos a plazo	7.258.757	7.175.257	1,2%
Total depósitos	11.495.191	10.708.791	7,3%
Fondos mutuos	3.186.784	3.427.828	(7,0%)
Total fondos de clientes	14.681.975	14.136.619	3,9%

DURANTE 2010, LOS DEPOSITOS TOTALES CRECIERON 7,3%, LO CUAL SE COMPARA CON UNA CONTRACCION DE 15,7% EN EL AÑO ANTERIOR

Los fondos mutuos bajo administración cayeron 7,0% en el período. Esto es consecuencia del alza de tasas, la apreciación del tipo de cambio y la normalización de la inflación, hechos que provocaron tres efectos: el mark-to-market negativo de los fondos mutuos de renta fija producto de las mayores tasas de interés; el impacto negativo sobre la valorización en pesos de los Fondos Mutuos en moneda extranjera, y el desplazamiento de inversionistas desde Fondos Mutuos de renta fija hacia depósitos a plazo siguiendo las mayores tasas e inflación.

El Banco continuó siendo un activo emisor de bonos durante el año, tanto local como internacionalmente. Apoyó de esta forma el crecimiento del balance durante el período, la diversificación de la base de fondos, la mantención de una adecuada posición de liquidez y solvencia, y de una sólida base patrimonial.



Instrumentos de deuda emitidos

(Millones de pesos)	2010	2009	Var.10/09
Bonos corrientes	3.310.679	2.068.786	60,0%
Bonos subordinados	686.075	592.026	15,9%
Total bonos	3.996.754	2.660.812	50,2%
Letras de crédito	194.134	263.864	(26,4%)
Total instrumentos de deuda emitidos	4.190.888	2.924.676	43,3%

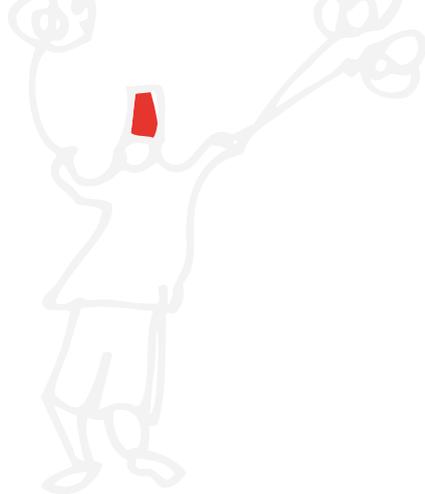
Crecimiento fuentes de fondo por origen*

(miles de millones de pesos)



* Variaciones anualizadas.





Margen de interés neto

(Millones de pesos)	2010	2009	Var.10/09
Margen financiero neto	939.719	856.516	9,7%
Colocaciones promedio	14.690.105	13.875.181	5,9%
Inversiones promedio	1.640.294	1.567.595	4,6%
Activos productivos promedio (APP)	16.330.399	15.442.776	5,7%
Margen de interés neto (MIN)	5,75%	5,55%	+ 21 pb
Inflación anual ¹	2,45%	(2,38%)	+482 pb

1. Variación de la UF en el período.

En el mercado local, realizó emisiones de bonos senior por UF 21.496.000 y bonos subordinados por UF 4.950.000. En el mercado internacional, en tanto, obtuvo financiamiento por alrededor de US\$ 2.200 millones a través de diversas operaciones realizadas durante el año. A través de estas emisiones, el Banco logró mantener adecuados niveles de liquidez, minimizar el riesgo de tasa de interés al financiar la parte más larga de la cartera de colocaciones con financiamiento de similar plazo, y minimizar los impactos negativos del alza de tasas sobre el margen de interés neto del Banco al reemplazar depósitos no core de corto plazo con fondeo de largo plazo.

Como parte de estas operaciones, Banco Santander realizó, en abril, la colocación del primer bono a tasa flotante por US\$ 500 millones por parte de un emisor latinoamericano. Este bono colocado en el mercado americano, a 2 años plazo, recibió un rating de Aa3 por parte de Moody's, clasificación que se ubicó por sobre el riesgo soberano al momento de la emisión.

En septiembre, el Banco emitió, nuevamente en Estados Unidos, el primer bono corporativo en pesos chilenos por un monto aproximado de US\$ 500 millones y, en noviembre, emitió el primer bono en el mercado suizo en francos suizos por parte de un emisor chileno, operación que alcanzó un monto cercano a US\$ 350 millones. Todas estas emisiones se realizaron a tasas muy atractivas para el Banco en comparación a alternativas locales de financiamiento, lo cual contribuyó a mejorar el costo de fondos y diversificar el mix de fondeo.

Estas emisiones han sido posibles gracias a las sucesivas mejoras en el rating de riesgo del Banco, reflejo de la solidez y rentabilidad que ha alcanzado y conservado, incluso durante la reciente crisis financiera.

Margen financiero

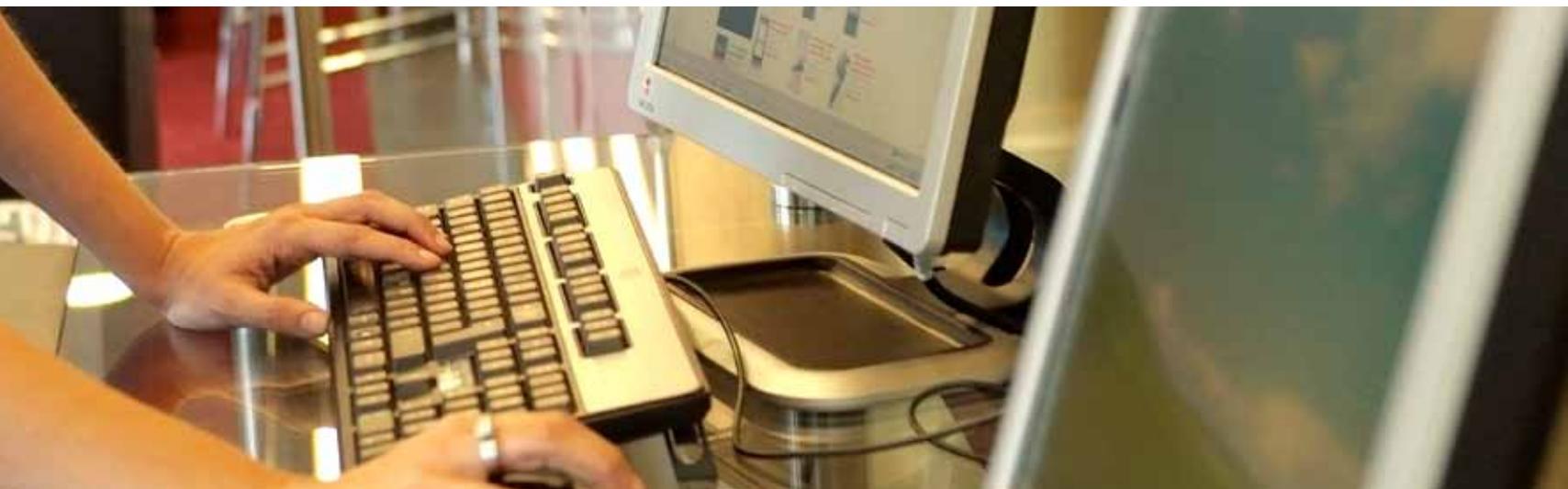
Durante 2010, el margen financiero neto (diferencia entre los intereses y reajustes ganados en los préstamos y otros activos y los pagados en los depósitos y otras captaciones) aumentó 9,7% con respecto al período anterior. Este resultado es consecuencia de un incremento de 5,7% en los activos productivos promedio (las colocaciones y las inversiones financieras mantenidas en promedio durante el año y que devengan intereses y reajustes a favor del Banco), la mayor inflación en comparación al período anterior y el mix de crecimiento enfocado en productos más rentables.

El aumento de las tasas cortas impulsado por el Banco Central generó un alza en el costo de fondos durante el año presionando los márgenes de los préstamos. El cuidadoso manejo del mix de fondos y la búsqueda de alternativas de financiamiento a costos más atractivos, compensó lo anterior. Esto se vio reflejado en el alza de 1,4% de los pasivos promedio con costo, en tanto los fondos libres (pasivos promedio sin costo que equivalen a los Depósitos a la vista más Patrimonio) mostraron un crecimiento de 21,6% en relación a 2009.

Con todo, el margen de interés neto (cociente entre el margen financiero neto y el saldo de activos productivos promedio), que representa la rentabilidad neta de los activos productivos del Banco, pasó de 5,55% en 2009 a 5,75% en 2010, lo cual implica un incremento de 21 puntos básicos.

2. Mejora en la gestión de clientes

Los ingresos netos por comisiones crecieron 3,7% en 2010 con respecto al año anterior. La reciente gestión mantuvo el énfasis en el objetivo de mejorar la relación con los clientes, lo cual se reflejó en la reducción de la fuga de cuentas corrientes y el aumento del número de clientes vinculados. De igual forma, procuró elevar la base de clientes para apoyar el crecimiento retail del Banco. Este objetivo se concretó a través de alianzas con distintos actores económicos, como cadenas de retail (Casa Ximena, Bata y Pre-Unic) y empresas con grandes volúmenes de clientes, como Chilectra y Movistar, así como a través del exitoso programa Santander Universidades. Las alianzas dan al Banco acceso a un importante número de nuevos clientes potenciales de manera más eficiente que los canales de venta tradicionales.



Una de las alianzas clave del Banco es la que mantiene desde hace 16 años con Lan a través del programa LanPass, y que fue renovada por otros cinco años.

Dentro de sus planes de inversión, el Banco tiene contemplada la instalación de una plataforma CRM (Client Relationship Manager) de primer nivel con el objeto de continuar mejorando la relación y la calidad de atención a los clientes.

Mayores comisiones netas

La base de clientes permaneció relativamente estable durante 2010 y los clientes vinculados aumentaron 18,5%. Este crecimiento, unido al foco en transaccionalidad, ha continuado impulsando la recaudación de comisiones; especialmente, las asociadas al uso recurrente de los productos. Entre éstas destacan las comisiones por tarjetas de crédito y débito, que aumentaron 8,2%. Lo anterior es

consecuencia de un alza de 27,9% en la facturación con tarjetas de crédito respecto a 2009, variación que se ubica por sobre el incremento de 12% del parque de tarjetas y de 13,4% en las transacciones realizadas con tarjetas de crédito durante el año. De esta forma, el Banco concentró el 32,7% de las transacciones y el 37,3% de las compras con tarjetas de todo el sistema bancario.

Las comisiones por recaudación y cobranza de terceros cayeron 8,6% en el año, producto de la suspensión temporal del cobro de estas comisiones después del terremoto, para apoyar a los clientes afectados. Durante el primer semestre, las comisiones por este concepto cayeron 17,2% con respecto al segundo semestre de 2009, para luego mostrar un crecimiento de 14,4% durante el segundo semestre del año. Esta mejora responde a mayores ingresos por cobranzas de terceros, pólizas de seguros de préstamos y pagos de servicios, principalmente online, reflejando la creciente importancia del canal Internet dentro de los medios de atención y transaccionalidad de los clientes.



Comisiones netas (millones de pesos)

	2010	2009	Var. 10/09
Cobranzas – Recaudaciones	60.136	65.782	(8,6%)
Tarjetas de crédito, débito y ATMs	55.899	51.670	8,2%
Cuentas corrientes	42.612	53.388	(20,2%)
Fondos mutuos	39.952	30.766	29,9%
Corretaje de seguros	32.783	16.307	101,0%
Negocio internacional	22.852	24.558	(6,9%)
Intermediación y manejo de valores	9.102	6.532	39,3%
Otras comisiones	246	5.127	(95,2%)
Total comisiones netas	263.582	254.130	3,7%

Por otra parte, las comisiones asociadas a cuentas corrientes registraron una caída de 20,2%, descenso que responde, en gran parte, al cambio normativo asociado a los sobregiros no pactados. El Banco ha continuado desplegando importantes esfuerzos para compensar este efecto.

Las comisiones por recaudación y administración de seguros crecieron 101,0%. Este favorable desempeño responde al crecimiento natural de la cartera de préstamos hipotecarios – que registró un alza de 11,8% –, a nuevas pólizas asociadas a terremoto y a la exitosa venta online de seguros, especialmente automotrices.

relevantes fue la incorporación del área comercial a las labores de contención de la morosidad, lo cual se tradujo en una importante reducción de los préstamos morosos, ya en 2009, y continuó aportando durante 2010.

Entre estas medidas, y en directa relación con el terremoto, se adoptó la decisión de separar la administración de los negocios en las zonas afectadas del resto del país, para diseñar e implementar políticas especiales de apoyo. Lo anterior contribuyó a una normalización más rápida de lo esperado en la actividad del Banco en esas plazas. Es así como la morosidad de la cartera (créditos con cuotas más de 90 días vencidas incluyendo el arrastre del capital) pasó de 2,97% en 2009 a 2,65% en 2010.



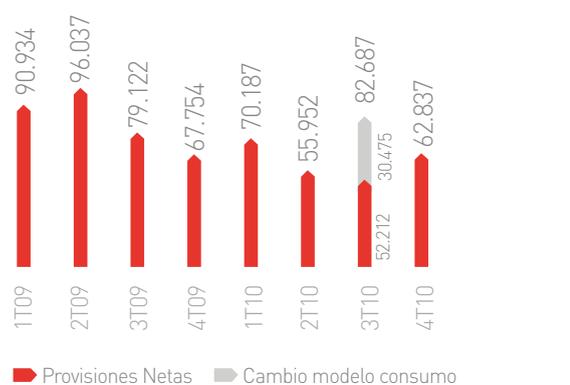
El buen desempeño de las bolsas de valores y la habilitación de una nueva plataforma web para la compra y venta de acciones, impulsaron un fuerte aumento en las transacciones, lo cual se tradujo en un incremento de 39,3% en las comisiones por intermediación y manejo de valores.

Las comisiones asociadas a la administración de fondos mutuos aumentaron 29,9%, en línea con el buen desempeño de los fondos de renta variable y a pesar de la caída de 7,0% en los fondos bajo administración. Esto último se debió, principalmente, al efecto negativo del mark-to-market de los fondos de renta fija, luego del alza de las tasas de interés durante el año y, en particular, durante la segunda mitad de 2010.

3. Avances en la gestión integral del riesgo

La evolución del riesgo de la cartera durante el período continuó con la tendencia positiva de 2009. Clave en la sostenida mejora de la calidad de la cartera fue la sólida recuperación de la economía y las medidas proactivas impulsadas por el Banco desde finales del 2007 y mantenido durante todo el año 2010, para mejorar las prácticas de manejo de riesgo y control de la morosidad. Una de las más

Provisiones netas por riesgo de crédito (millones de pesos)



Proactivamente, el Banco implementó durante el período una mejora importante al modelo de provisiones de préstamos de consumo, lo que significó un cargo adicional de MM\$ 30.475 contra resultados. Lo anterior, junto con otras provisiones adicionales producto de la nueva normativa introducida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, así como a las provisiones asociadas al crecimiento de la

en 2010. Cabe destacar el descenso de 30,0% en los castigos durante el período, reflejo de la mejor calidad de la cartera de préstamos.

El aumento del stock de provisiones, junto con la baja generalizada de la morosidad, determinó un aumento de la cobertura (stock de provisiones sobre cartera morosa) desde



Provisiones netas por riesgo de crédito

(Millones de pesos)

	2010	2009	Var. 10/09
Provisiones constituidas netas	(95.095)	(77.290)	23,0%
Castigos	(207.046)	(295.831)	(30,0%)
Provisiones más castigos	(302.141)	(373.121)	(19,0%)
Recuperaciones	30.479	39.274	(22,4%)
Provisiones netas	(271.663)	(333.847)	(18,6%)
Colocaciones totales	15.727.283	13.751.276	14,4%
Total reservas (TR)	(442.293)	(349.527)	26,5%
Cartera vencida ¹ (CV)	206.601	193.250	6,9%
Cartera morosa ² (CM)	416.739	409.067	1,9%
Provisiones más castigos / colocaciones	1,92%	2,71%	- 79 pb
Costo del crédito ³	1,73%	2,43%	- 70 pb
CV / Colocaciones totales	1,31%	1,41%	- 9 pb
CM / Colocaciones totales	2,65%	2,97%	- 32 pb
Pérdida esperada (TR / Colocaciones totales)	2,81%	2,54%	+ 27 pb
Cobertura Morosidad⁴	106,1%	85,4%	+ 2.069 pb

1. Cartera vencida: cuotas o líneas de crédito vencidas en más de 90 días.

2. Cartera morosa: cuotas o líneas de crédito vencidas en más de 90 días con arrastre de principal.

3. Provisiones netas / colocaciones totales.

4. TR / Cartera morosa.

cartera, se tradujo en un aumento en el stock de provisiones de 26,5% respecto al período anterior. A pesar de ello, el gasto en provisiones netas (esto es las provisiones más castigos y menos la recuperación de créditos previamente castigados) se redujo 18,6%.

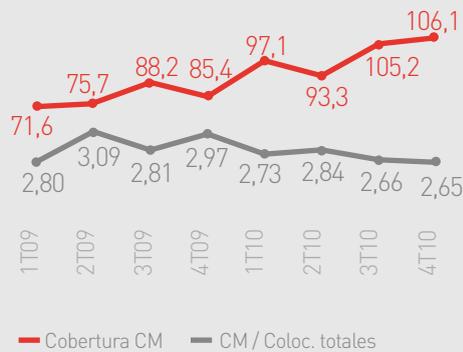
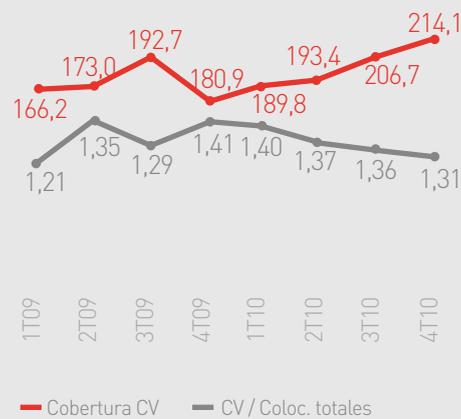
Lo anterior se tradujo en una importante caída de la prima de riesgo o costo del crédito (gasto en provisiones netas sobre la cartera de préstamos) que pasó de 2,43% en 2009 a 1,73%

85,4% el período anterior a 106,1% el 2010. Por productos, la cobertura de la cartera de consumo aumentó desde 198,7% a diciembre 2009 a 278,6% a diciembre 2010, en tanto la cartera comercial pasó de 85,3% a 93,2% en el mismo período. En el caso de la cartera hipotecaria, la cobertura es normalmente baja (12,7% en 2009 y 14,2% en 2010), ya que las garantías reales respaldan bien los préstamos, lo que se ve reflejado en la relación préstamos sobre valor de la garantía, la que alcanza en promedio alrededor del 75%.

En el segmento Personas las provisiones netas cayeron 25,3% en el año, destacando Banefe con un 45,7% menos que en el período anterior. En particular, las provisiones asociadas a créditos de consumo continuaron reduciéndose; esta vez, con un retroceso de 31%, en tanto las provisiones para vivienda cayeron 38,9% en el período.



Calidad de la cartera, evolución trimestral (%)



EN EL SEGMENTO PERSONAS, LAS PROVISIONES NETAS CAYERON 25,3% EN EL AÑO

Por su parte, las Pymes mostraron una caída de 6,9% en las provisiones netas en comparación al aumento de 42,6% durante el período anterior.

En el segmento mayorista las provisiones aumentaron 0,8%, en línea con el crecimiento de la cartera durante el año y muy por debajo del 57,6% registrado el año anterior.

Existe optimismo con respecto a la futura evolución de las condiciones económicas. A no mediar algún deterioro en la economía internacional, la calidad de la cartera continuará mejorando. Sin embargo, no es posible descartar nuevas regulaciones que obliguen al Banco a constituir provisiones adicionales. Continuará, por lo tanto, con sus esfuerzos por mantener bajo control y reducir el riesgo, para apoyar un sano crecimiento de la cartera.



4. Mayor productividad y eficiencia

Durante 2010, los gastos de apoyo aumentaron 9,6% con respecto al año anterior, reflejo del mayor dinamismo de los negocios. En línea con los objetivos planteados en el Plan Estratégico, tendientes a mejorar continuamente la productividad y mantener niveles de eficiencia de clase mundial, Banco Santander continuó invirtiendo en tecnología e incentivando el uso de los canales alternativos – VOX, Internet, ATMs y telefonía móvil. Esto forma parte de un plan de inversiones por más de US\$ 370 millones entre los años 2010 y 2012, destinado principalmente a mejoras tecnológicas y proyectos que eleven la productividad y la calidad de atención a los clientes.

Los gastos de personal aumentaron 11,5 % en relación a 2009, principalmente, por mayores incentivos variables en línea con el crecimiento de la actividad del Banco y más alta inflación anual.

Los gastos de administración registraron un alza de 7,8%, debido a mayores gastos por arriendos de oficinas, un mayor costo de procesamiento de datos y gastos asociados a mejoras en las plataformas tecnológicas del Banco, así como a la apertura de sucursales y ATMs. En 2010 agregó a su red de puntos de atención 6 nuevas sucursales de las cuales 5 siguieron el modelo de Banca Prime, que ha dado muy buenos resultados. Igualmente, continuó expandiendo la red de ATMs, con un total de 101 nuevos cajeros que apoyaron la bancarización del país. Cabe destacar que cerca del 25% de las sucursales fueron abiertas hace menos de 3 años, por lo que aún no han alcanzado su punto de equilibrio. Adicionalmente, el terremoto del 27 de febrero generó pérdidas para el Banco por alrededor de MM\$ 10.000. No obstante, las buenas prácticas, así como la robustez de los sistemas del Banco, permitieron que al primer día hábil posterior al terremoto todas las oficinas en condiciones de hacerlo atendieran a los clientes de manera normal y con los sistemas operando a plena capacidad.

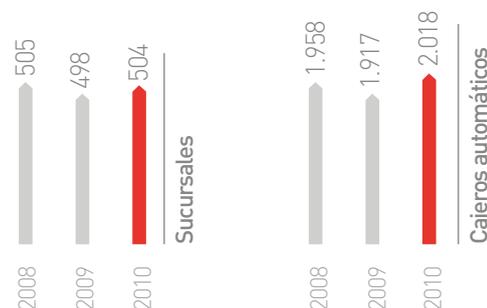


Gastos de apoyo operacional

(Millones de pesos)	2010	2009	Var.10/09
Gastos de personal	(250.265)	(224.484)	11,5%
Gastos de administración	(147.343)	(136.712)	7,8%
Depreciaciones y amortizaciones	(49.403)	(46.623)	6,0%
Gastos de apoyo	(447.011)	(407.819)	9,6%
Otros gastos operacionales ¹	(106.994)	(44.480)	140,5%
Gastos operacionales	(554.005)	(452.299)	22,5%
Eficiencia²	35,3%	32,2%	+ 309 pb

1. Incluye otros gastos operacionales y deterioro.
2. Gastos de apoyo sobre ingresos operacionales.

Red de distribución



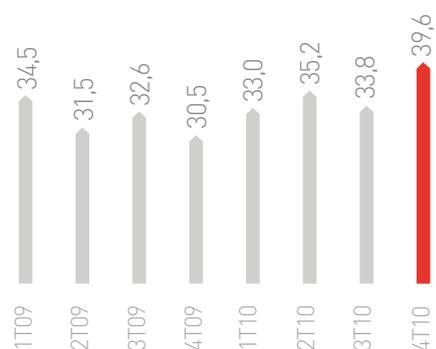
Por su parte, los gastos en amortizaciones y depreciaciones aumentaron 6,0%, principalmente, por el deterioro producido por el terremoto en algunas sucursales y cajeros automáticos en la zona afectada.

La cuenta de otros gastos operacionales anotó un alza de 129,9% respecto a 2009. En esta línea, se registran gastos directamente relacionados con la actividad comercial, como son los gastos asociados a bienes recibidos en pago, gastos de tarjetas de crédito y provisiones por contingencias y eventualidades.

Los gastos de tarjetas de crédito, incluyendo membresías, aumentaron 1,2%, variación menor al crecimiento en el parque de tarjetas y el mayor uso por parte de los clientes. Por su parte, los gastos asociados a bienes recibidos en pago aumentaron 52,6%, principalmente producto de mayores castigos y provisiones por bienes recibidos en pago. Además, se registraron gastos relacionados a provisiones adicionales durante el año que impactaron directamente los gastos por otras provisiones. Entre estos, cabe mencionar el reconocimiento de forma anticipada, en el mes de diciembre, de MM\$ 39.800 asociados a la nueva norma B1 impulsada por la SBIF que rige a partir de enero 2011.

Con todo, el Banco alcanzó un ratio de eficiencia (gastos de apoyo / resultado operacional bruto) de 35,3%. Ajustado por los gastos extraordinarios del terremoto, así como por las provisiones adicionales asociadas a la normativa B1, la eficiencia se sitúa en 33,5%. Si bien es superior al 32,2% alcanzado el período anterior, nuevamente, sitúa al Banco como el más eficiente en Chile y uno de los más eficientes de Latinoamérica.

Eficiencia, evolución trimestral (porcentaje)



Otros ingresos operacionales y resultado de operaciones financieras

Los otros ingresos operacionales aumentaron 150,9% en 2010. Estos incluyen la utilidad por venta de bienes recibidos en pago que pasó de una pérdida por MM\$ 942 el año anterior a una utilidad de MM\$ 1.998, lo que fue compensado por menores recuperaciones de castigos por

bienes repositados. Adicionalmente, durante el 2010 se registraron ingresos extraordinarios asociados a la venta de 42 sucursales de propiedad del Banco, generando una utilidad extraordinaria de MM\$ 30.800.

El resultado de operaciones financieras alcanzado durante el período se compara con un 2009 extraordinario producto del escenario económico imperante en dicho momento y la estrategia diseñada por el Banco para amortiguar el impacto de la deflación y la caída de las tasas de interés sobre el margen financiero. Ante una normalización de la inflación y el aumento de la tasa de política monetaria junto con la apreciación del peso –así como una menor volatilidad en dichas variables macroeconómicas – el Banco no reconoció los resultados extraordinarios del período anterior.



Otros ingresos operacionales y resultado de operaciones financieras

(Millones de pesos)	2010	2009	Var.10/09
Otros ingresos operacionales	83.400	33.243	150,9%
Utilidad neta de operaciones financieras	38.755	3.887	897,0%
Utilidad (pérdida) de cambio neta	57.233	163.241	(64,9%)
Resultado de operaciones financieras	95.988	167.128	(42,6%)
Variación anual IPC	3,00%	(1,40%)	+ 440 pb
Variación anual UF	2,45%	(2,38%)	+ 482 pb
Tasa política monetaria promedio (nominal)	1,46%	2,25%	- 79 pb
Tasa promedio BCU 10 años (real)	3,00%	2,90%	+ 10 pb
Tasa promedio BCP 10 años (nominal)	6,24%	5,68%	+ 56 pb
Tipo de cambio observado (Ch\$/US\$) (fin período)	468,37	506,43	(7,5%)

El resultado de operaciones financieras se divide en dos ítems: la utilidad neta de operaciones financieras incluye la valorización a mercado de las inversiones financieras para negociación, los intereses generados por esta cartera y la valorización a mercado de los derivados. Los resultados registrados como utilidad (pérdida) por diferencia de cambio neta incluyen principalmente las ganancias o pérdidas por puesta en equivalencia de activos denominados en moneda extranjera, pero no incluye la puesta en equivalencia de los derivados de moneda extranjera.

Este resultado de operaciones financieras incorpora tanto ingresos por actividad con clientes como los resultantes de las coberturas y operaciones propias del Banco. Dentro de las primeras, Santander Global Connect continuó aportando como herramienta para la venta de productos de tesorería de inversión y coberturas a través de la red de sucursales, aunque en menor medida que el año anterior y en línea con la menor volatilidad de las tasas de interés y el tipo de cambio. Por otro lado, el Banco generó mayores utilidades asociadas al devengo de intereses de las carteras de negociación así como una mayor utilidad por venta de carteras de préstamos castigados, resultado que se registra como operación financiera.

Otros resultados no operacionales

Durante 2010 se registró una utilidad por inversiones en sociedades 294,3% superior a la del año anterior, debido, principalmente, a una utilidad de la sociedad Administrador Financiero del Transantiago, en comparación con una pérdida el año 2009.

Los gastos por impuesto cayeron 11,1% en el período, a pesar del incremento de las utilidades. Esto se debe al efecto sobre los impuestos diferidos de la Ley 20.455 que modificó la tasa de Impuesto de Primera Categoría que deben pagar las empresas los años 2011 y 2012 a 20% y 18,5%, respectivamente. Adicionalmente, la mayor inflación del período, en comparación a una deflación en 2009 generó una menor utilidad tributaria, ya que si bien el Compendio de Normas Contables eliminó la corrección monetaria, ésta aún se considera para el cálculo de los impuestos.



Otros resultados no operacionales

(Millones de pesos)	2010	2009	Var.10/09
Resultado por inversiones en sociedades	1.171	297	294,3%
Impuestos	(78.959)	(88.862)	(11,1%)

Capitalización y solvencia

El Banco se ha preocupado de mantener una sólida base de capital que le permita enfrentar de buena manera el crecimiento y las necesidades propias de los negocios en los que participa. A diciembre 2010, el Banco registra un ratio de Basilea (cociente entre el Patrimonio Efectivo y los Activos Ponderados por Riesgo) de 14,52%, índice que es superior a los límites establecidos por la legislación vigente, que exige a los bancos en Chile mantener un ratio de Basilea no inferior a 8%, y en el caso particular del Banco Santander, no inferior a un 11%, mínimo determinada por la Superintendencia de Bancos luego de la fusión con el Banco Santiago, en 2002, y que se cumple con holgura.

Adicionalmente, el Banco debe cumplir con un ratio de Capital Básico sobre Activos Totales no inferior al 3%. A diciembre 2010, este ratio alcanza 7,30%, muy por sobre el mínimo exigido. El ratio Tier I o "core capital"; esto es, el Capital Básico sobre los Activos Ponderados por Riesgo



A DICIEMBRE 2010, EL BANCO SANTANDER REGISTRA UN RATIO DE BASILEA DE 14,52%



Adecuación de capital (Millones de pesos)

	2010	2009	Var.10/09
Capital básico	1.831.799	1.658.316	10,5%
Tier II	672.099	555.776	20,9%
Patrimonio efectivo neto	2.503.898	2.214.092	13,1%
Activos totales ¹	25.083.699	21.929.122	14,4%
Activos consolidados ponderados por riesgo	17.247.734	14.202.115	21,4%
Capital básico / Activos totales	7,30%	7,56%	- 26 pb
Capital básico / Activos ponderados (Tier I)	10,62%	11,68%	- 106 pb
Ratio Basilea	14,52%	15,59%	- 107 pb

1. Para efectos del cálculo del ratio de capital, los contratos de derivados financieros se presentan a su valor de Riesgo Equivalente de Créditos, lo que explica la diferencia con los Activos totales presentados en el Balance.

asciende a 10,62%. Cabe destacar que el Banco no posee instrumentos de capital híbridos, por lo que el Capital Básico no considera instrumentos como bonos convertibles.

La caída del ratio de Basilea se explica por el aumento de 21,4% en los activos ponderados por riesgo, principalmente debido al fuerte crecimiento de la cartera de préstamos del Banco y las colocaciones contingentes. Este efecto fue compensado por un incremento de 10,5% en el Capital Básico, producto de la capitalización del 40% de las utilidades del período anterior. El 60% restante fue distribuido como dividendos entre los accionistas en el mes de abril.

Con todo, Banco Santander mantiene uno de los más altos niveles de capital del mercado junto con una de las más altas rentabilidades.

Capital básico versus ROE* (porcentaje)



* Se grafica ROE antes de impuestos para limpiar el efecto de las diferentes tasas efectivas de impuesto. ROE a Diciembre 2010, Core Capital a Noviembre 2010. Core Capital = Capital Básico sobre Activos Ponderados por Riesgo.



GRUPO SANTANDER EN EL MUNDO

SOLIDEZ





↳ SANTANDER MANTIENE UNA POSICION UNICA EN LA BANCA INTERNACIONAL, GRACIAS A UN EXITOSO ENFOQUE COMERCIAL Y UN ALTO GRADO DE DIVERSIFICACION GEOGRAFICA.



CHILOE MAGICO

Cultura, tradiciones, mitos, leyendas y naturaleza nos regalan un aire místico de colores intensos.

Acrílico sobre tela 70 x 50.



MODELO DE NEGOCIO DE BANCO SANTANDER

CONTAR CON UN MODELO DE NEGOCIO CENTRADO EN EL CLIENTE PERMITE A SANTANDER TENER UNA GRAN RECURRENCIA EN SUS RESULTADOS.



En 2010, Grupo Santander amplió su capacidad de distribución en 422 oficinas como consecuencia fundamentalmente de los planes de apertura de nuevas oficinas en países de alto crecimiento como Brasil y México.

La base de clientes de Grupo Santander ha crecido de forma muy notable en los últimos años y, en concreto, se ha más que duplicado entre 2004 y 2010. A finales de 2010 Santander atendía a 97,2 millones de clientes, distribuidos por áreas geográficas de la siguiente manera: el 28% en Europa Continental, el 27% en Reino Unido y el 45% en América.

La vinculación y la retención de los clientes son objetivos constantes de la política comercial de Santander. En 2010, las iniciativas lanzadas en diversos países con planes de eliminación de comisiones de servicios están teniendo un efecto muy positivo sobre la retención de clientes: en España, el plan Queremos ser tu Banco ha conseguido aumentar con fuerza la fidelidad de los clientes.

La calidad de servicio es una prioridad en Banco Santander, que busca la máxima satisfacción de sus clientes. Además de las diferentes iniciativas locales, Santander cuenta con estrategias corporativas dirigidas a aumentar la calidad de servicio en todos los países y canales en los que desarrolla su actividad. El 85,7% de los clientes declaran estar satisfechos, lo que genera una mayor vinculación y fidelidad, así como unos mayores ingresos por cliente.

Santander dispone de una amplia gama de productos y servicios financieros con los que busca satisfacer las necesidades de sus clientes. El Banco se caracteriza, en todos sus mercados, por su anticipación y dinamismo a la hora de lanzar nuevas ofertas de valor. Por ejemplo en 2010 el Depósito Ganador en España, la Santander Zero Current Account en Reino Unido y la Conta Integrada dirigida a comercios y empresas en Brasil.

Orientación comercial

Las relaciones más duraderas y de mayor valor añadido con clientes se generan y se mantienen en las oficinas. Santander cuenta con 14.082 oficinas, distribuidas en su mayor parte en 10 mercados principales y que constituyen la mayor red de sucursales de la banca internacional. A esta oferta se suma el servicio que presta el Banco a través de otros canales, disponibles las 24 horas del día, como la banca por Internet o la banca telefónica.



Marca Santander



Santander es la marca paraguas que centraliza la identidad del Grupo y expresa una cultura corporativa, un posicionamiento internacional y una identidad fuerte en todo

el mundo. La marca representa la esencia, personalidad y valores que convierten a Santander en un banco único: dinamismo, fortaleza, innovación, liderazgo, orientación comercial, calidad de servicio y ética profesional y sostenibilidad.

La gestión integral y consistente de la marca Santander ha permitido que en todo el mundo la marca Santander esté hoy presente en los rankings de las consultoras más prestigiosas, como son Interbrand, Millward Brown y Brand Finance.

En 2010 se ha seguido avanzando en la consolidación de la marca en los mercados clave para el Grupo. Santander se convirtió en marca única en el Reino Unido, integrando las de Abbey, Bradford & Bingley y Alliance & Leicester. En tan sólo cinco años, Santander se ha convertido en una marca de referencia en el mercado financiero británico, conocida por más del 90% de la población del Reino Unido. En noviembre, Santander también se convirtió en la marca única en Brasil, tras la integración de Santander y Banco Real.

En cuanto a los retos para el 2011, en Polonia se completará la integración y cambio de marca del negocio adquirido a AIG, que pasará a denominarse Santander Consumer Finance, y en Alemania las oficinas adquiridas al banco sueco SEB adoptarán la marca Santander. Además, el Banco lanzará diversas iniciativas y estrategias de marketing corporativo

y marca en los diferentes países dirigidas a reforzar y a impulsar la satisfacción de los clientes de Santander. De esta forma se pretende que la marca Santander esté cada vez más asociada a una excelente calidad de servicio por parte del Banco.

PATROCINIOS CORPORATIVOS

Los patrocinios corporativos siguen siendo la mejor plataforma para aumentar la notoriedad de la marca y consolidar el posicionamiento del Banco a nivel internacional. La alianza firmada por cinco años con el equipo de Fórmula 1 Ferrari ha sido todo un éxito. El retorno publicitario conseguido durante el primer año ha cubierto la inversión de todo el periodo 2010-2013. Este patrocinio ha demostrado ser una excelente herramienta de negocio: el éxito del lanzamiento de la tarjeta Santander-Ferrari en España, Brasil, México y Portugal es la mejor prueba de ello.

En Reino Unido se mantiene el patrocinio de los pilotos de la escudería McLaren y en Latinoamérica, por cuarto año consecutivo, el Banco patrocinará en 2011 la Copa Santander Libertadores. Además, para aumentar el vínculo con la región Santander será el banco oficial de la Copa América de Fútbol Argentina 2011, uno de los campeonatos de selecciones más importantes del mundo.

SANTANDER ES UNA MARCA POTENTE Y ATRACTIVA, Y ESTA POSICIONADA ENTRE LAS MEJORES DEL MUNDO



Reino Unido:
enero y noviembre de 2010

**CAMBIO DE MARCA DE ABBEY Y
BRANDFORD & LEICESTER**



Brasil:
noviembre de 2010

**UNIFICACION DE LA MARCA
BANCO REAL Y SANTANDER BRASIL**



Diversificación geográfica

Santander cuenta con una posición geográfica equilibrada entre mercados maduros y mercados emergentes, que contribuyeron al beneficio de 2010 en un 57% y un 43%, respectivamente. Esto permite al Grupo maximizar los ingresos y los resultados a lo largo del ciclo económico.

El Banco centra su presencia en 10 mercados principales: España, Portugal, Alemania, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina, Estados Unidos y, más recientemente, Polonia.

Además, el Banco tiene áreas de negocios globales que desarrollan sus actividades en otros países además de los mercados principales.

EE.UU.-SOVEREIGN	
Clientes (millones)	1,7
Oficinas	721
Empleados	8.647
Cuota de mercado ⁽⁶⁾	3%

MÉXICO	
Clientes (millones)	9,1
Oficinas	1.100
Empleados	12.500
Cuota de mercado ⁽¹¹⁾	15%
Ranking ⁽¹¹⁾	3º

BRASIL	
Clientes (millones)	24,7
Oficinas	3.702
Empleados	53.900
Cuota de mercado ⁽¹¹⁾	9%
Ranking ⁽¹¹⁾⁽⁵⁾	3º

CHILE	
Clientes (millones)	2,9
Oficinas	504
Empleados	11.001
Cuota de mercado ⁽⁶⁾	20,9%
Ranking ⁽⁶⁾	1º

ARGENTINA	
Clientes (millones)	2,3
Oficinas	324
Empleados	6.466
Cuota de mercado ⁽¹¹⁾	10%
Ranking ⁽¹¹⁾⁽⁵⁾	1º

- 
- Países principales.
 - Otros países en los que Grupo Santander tiene negocios de banca comercial: Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Austria, Suiza e Italia.

REINO UNIDO

Clientes (millones)	25,6
Oficinas	1.416
Empleados	23.649
Cuota de mercado ⁽¹⁾	11%
Ranking ⁽⁴⁾	2º

ALEMANIA

Clientes (millones)	6,2
Oficinas	142
Empleados	3.483
Cuota de mercado ⁽²⁾	15%
Ranking ⁽³⁾	1º

POLONIA⁽⁷⁾

Clientes (millones)	1,8
Oficinas	213
Empleados	2.751
Cuota de mercado ⁽²⁾	10%
Ranking ⁽²⁾	2º

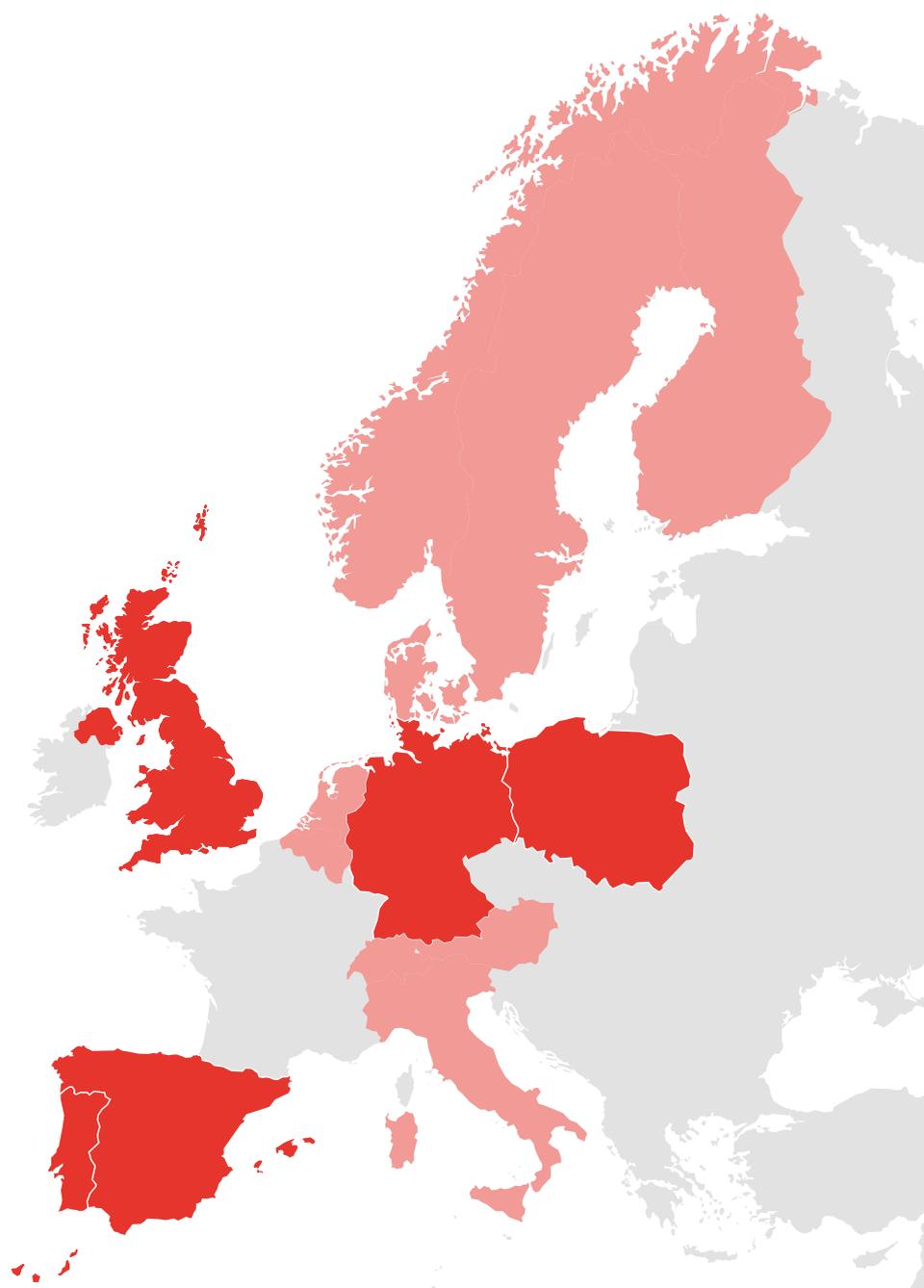
ESPAÑA

Clientes (millones)	14,4
Oficinas	4.848
Empleados	33.694
Cuota de mercado ⁽¹⁾	15%
Ranking ⁽¹⁾	1º

PORTUGAL

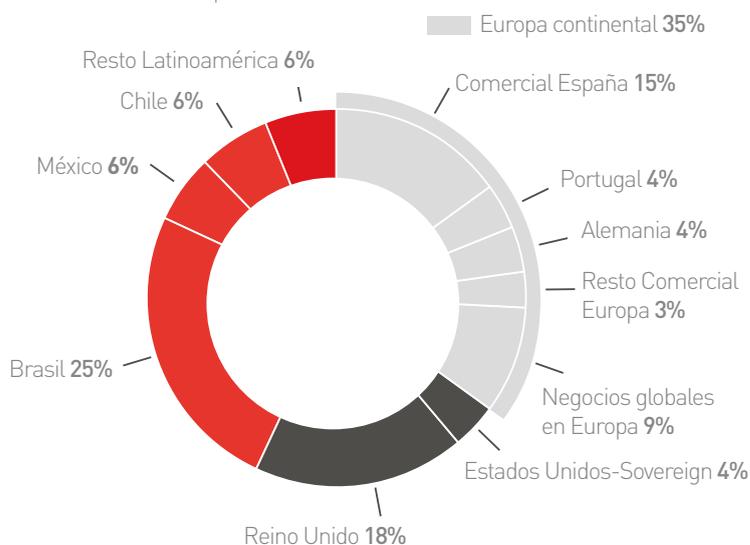
Clientes (millones)	1,9
Oficinas	759
Empleados	6.214
Cuota de mercado ⁽¹⁾	10%
Ranking ⁽¹⁾⁽⁵⁾	3º

- (1) Créditos, depósitos y fondos de inversión.
- (2) Cuota estimada en financiación de vehículos.
- (3) Líder en financiación de bienes duraderos y primera financiera independiente.
- (4) Por crédito y depósitos minoristas.
- (5) Excluidas entidades públicas.
- (6) En su zona de influencia.
- (7) El 1 de abril se completó la OPA de Santander sobre Bank Zachodni WBK. Esta operación sumará 512 oficinas de banca comercial en el país.
- (8) Cuotas en colocaciones totales.



Beneficio atribuido por geografías

% sobre total áreas operativas



Eficiencia

Santander cuenta con una plataforma tecnológica y de operaciones de vanguardia en la banca internacional, que permite alcanzar una alta productividad comercial y conocer con detalle y con visión integral las necesidades financieras de los clientes. Asimismo, el Banco trata de concentrar todos sus recursos en la atención al cliente, mejorando procesos y optimizando el funcionamiento de las áreas de apoyo.

Santander está avanzando en la integración tecnológica y operativa de todas sus unidades, lo que se está traduciendo en creación de valor a través de sinergias y ahorros de costes. En particular, durante 2010 se ha completado con éxito la integración de todos los negocios del Banco en Reino Unido, que ya operan bajo una misma marca y sistemas. En cuanto a Brasil, la integración tecnológica de las redes comerciales se completó en febrero de 2011. La experiencia acumulada por el Banco en los últimos años permite ejecutar estos procesos de integración con gran rapidez y eficacia.

Esta estrategia, junto con el crecimiento recurrente de los ingresos del Banco, una férrea cultura de control de costes y una alta productividad en las oficinas, sitúan a Santander como uno de los bancos internacionales más eficientes del mundo con un ratio de eficiencia del 43,3%.

Las mejoras continuas de la eficiencia se traducen en mayor valor añadido para el cliente, como demuestran las decisiones tomadas en algunos de los principales mercados en donde opera el Banco para eliminar comisiones a sus clientes. En España, el plan Queremos ser tu Banco ha cumplido ya cinco años y son más de 4 millones los clientes vinculados que se benefician de comisiones cero y de otras ventajas añadidas. En Reino Unido se ha lanzado la Santander Zero Current Account, que elimina las comisiones por determinados servicios y descubiertos en cuenta y da acceso gratuito a los cajeros automáticos en todo el mundo a, entre otros, los clientes hipotecarios, con un producto de inversión o cuenta corriente principal en Santander UK.

CENTROS DE PROCESO DE DATOS

La apuesta tecnológica de Banco Santander se ha concretado en el año 2010 en la construcción de un nuevo centro de procesamiento de datos en Cantabria (España) que estará plenamente operativo a principios del año 2012. Este centro se suma a los que el Banco ya tiene funcionando en Madrid, Londres, Querétaro (México) y Campinas en el estado de São Paulo en Brasil. En estos centros reside toda la infraestructura necesaria para prestar servicios a los clientes y gestionar los tres billones de transacciones anuales que procesan.

El nuevo CPD de Cantabria reducirá al mínimo el riesgo operacional y aumentará en un 30% el espacio para alojamiento de datos y servidores de procesos del Grupo. Además de los avances tecnológicos que incorpora, en su diseño y construcción se han tenido en cuenta los estándares más exigentes e innovadores de eficiencia energética y sostenibilidad.

SANTANDER ES UNO DE LOS
BANCOS INTERNACIONALES MAS
EFICIENTES DEL MUNDO CON UN
RATIO DE EFICIENCIA DEL 43,3%

Centros de proceso de datos de Grupo Santander



* MIPS: Millones de Instrucciones por segundo.

BANCO SANTANDER TIENE UNA MEJOR CALIDAD CREDITICIA QUE SUS COMPETIDORES EN LA MAYORIA DE LAS AREAS GEOGRAFICAS EN LAS QUE OPERA

Prudencia en Riesgos

La prudencia en riesgos ha acompañado a Banco Santander durante sus más de 150 años de historia, lo que ha sido decisivo para el crecimiento recurrente de sus resultados y para generar valor para el accionista.

Toda la organización está implicada en la gestión de riesgos, desde la operativa diaria de las oficinas, donde los gestores comerciales tienen también objetivos de riesgos, hasta la alta dirección y el consejo de administración, cuya comisión delegada de riesgos está formada por cinco vocales del consejo y se reúne 297 horas al año.

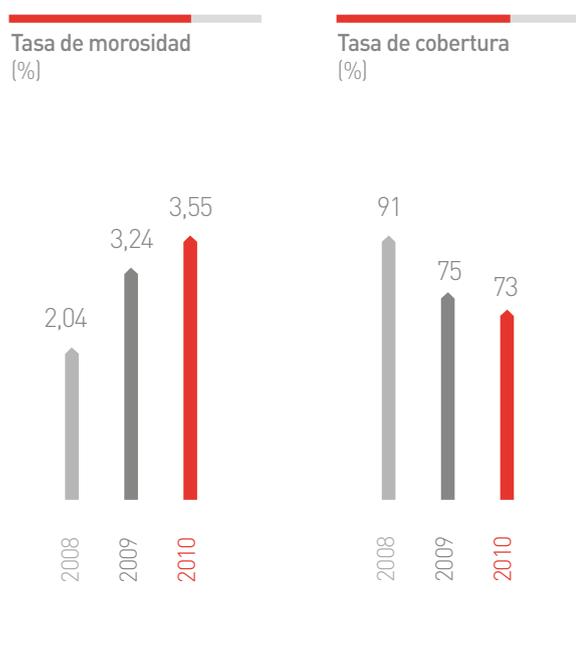
Entre los principios corporativos de gestión del riesgo destaca la independencia de la función de riesgos respecto al negocio. El responsable de la división de Riesgos del Grupo, Matías Rodríguez Inciarte, vicepresidente 3º y presidente de la comisión delegada de riesgos, reporta directamente a la comisión ejecutiva y al consejo de administración.

En el año 2010, la tasa de cobertura de Grupo Santander fue del 73% y la tasa de mora del 3,55%. En concreto, en España, la tasa de morosidad era del 4,24% frente a una media del sector del 5,82%, mientras que algunas unidades del Grupo, como Santander Consumer Finance, Brasil y Sovereign, incluso han registrado descensos de mora a lo largo del año.

La exposición al sector de construcción y promoción inmobiliaria en España representa el 3,7% del crédito total del Grupo y el 12% del total de crédito en España. La cuota de mercado de Santander en este negocio es del 10%, sustancialmente inferior a la del conjunto de los negocios del Grupo en España (15%). Todos estos riesgos se encuentran adecuadamente provisionados, con una cobertura del 28%.

SANTANDER MANTIENE UN PERFIL DE RIESGOS BAJO Y PREDECIBLE

El 86% del riesgo de Banco Santander proviene de la banca comercial. Al estar muy cerca del cliente, Santander consigue un alto conocimiento de sus riesgos, lo que le permite actuar con rigor y anticipación en la admisión, seguimiento y recuperación de los riesgos contraídos. Santander tiene un elevado grado de diversificación de los riesgos, limitando las concentraciones en clientes, grupos empresariales, sectores, productos y geografías.



Banco Santander cuenta con los modelos más avanzados de gestión del riesgo, como el uso de herramientas de cálculo de ratings y scoring internos, capital económico, sistemas de fijación de precios mediante rentabilidad ajustada al riesgo (RORAC), uso del value at risk (VaR) en los riesgos de mercado y análisis de escenarios (stress testing).

En 2010 se ha realizado una política de dotaciones muy estricta, tanto para la cartera morosa como para la dudosa y subestándar, con criterios muy rigurosos en su clasificación.

Disciplina de capital y fortaleza financiera

CAPITAL

El core capital del Banco, principal indicador de solvencia de las entidades financieras, se ha elevado hasta el 8,8%. Este aumento es resultado tanto de la generación orgánica de capital como del programa Santander Dividendo Elección por el que ha optado el 85% de la base accionarial del Banco.

Durante los últimos años de crisis financiera, Santander ha elevado su core capital en más de 2,5 puntos porcentuales, sin necesidad de ayudas públicas y como consecuencia, fundamentalmente, de la generación orgánica de capital, del plan de retribución en acciones Santander Dividendo Elección, de la salida a bolsa de Banco Santander Brasil y de la ampliación de capital con derechos de suscripción preferente realizada en 2008.

El ratio core capital de Santander es de muy alta calidad compuesto principalmente por capital y reservas.

Los criterios estratégicos y financieros que Santander aplica para nuevas adquisiciones son muy estrictos. Estas operaciones se producen en países o mercados que Santander conoce bien y tienen un impacto positivo sobre el beneficio por acción y superan el coste de capital, al menos a partir del tercer año después de la compra.

LIQUIDEZ

Santander financia la mayor parte de los créditos con depósitos de clientes, mantiene un amplio acceso a la financiación mayorista y cuenta con una gran diversificación de instrumentos y mercados para obtener liquidez.

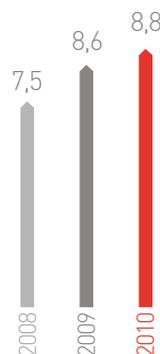
En 2010 Banco Santander también ha seguido fortaleciendo su liquidez con un volumen de recursos captados de 109.000 millones de euros en depósitos de clientes y 38.000 millones de euros en financiación a medio y largo plazo. Esto le permite no tener la necesidad de emitir en España durante 2011 y 2012.

La diversificación geográfica de Santander también ha resultado muy favorable desde el punto de vista de la liquidez. El fuerte desapalancamiento y la alta captación de depósitos que ha primado en los mercados maduros ha tenido un impacto positivo en los ratios de liquidez, mientras que en las entidades del Grupo que operan en mercados emergentes el crecimiento del crédito fue financiado con el aumento de depósitos.

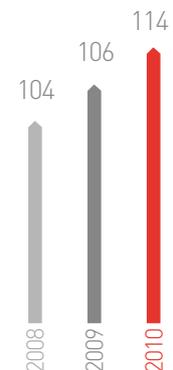
Las principales agencias de calificación mantuvieron elevados ratings para Santander en 2010 (AA). Santander es uno de los cuatro únicos bancos internacionales que tienen la calificación AA en las tres principales agencias de clasificación.

EN UN ENTORNO BANCARIO INTERNACIONAL CARACTERIZADO POR LA INCERTIDUMBRE, SANTANDER HA FORTALECIDO SU BALANCE DE MANERA NOTABLE

Core Capital (%)



Depósitos + Financiación a medio y largo plazo / Créditos (%)



Santander y la nueva regulación financiera

La economía mundial necesita un sistema financiero ágil, solvente y bien supervisado para garantizar la estabilidad y el crecimiento económico. Santander mantiene una posición proactiva y constructiva en el diseño del nuevo entorno regulatorio y supervisor internacional, que será el marco de actuación de las entidades en los próximos años.

Durante 2010 Banco Santander ha participado en foros internacionales del máximo nivel, trasladando su posición respecto a los temas clave de la reforma financiera. En particular Banco Santander ha insistido en la importancia de una supervisión cercana y rigurosa: no hay regulación que pueda sustituir a una buena supervisión.

El debate regulatorio internacional se articula actualmente en torno a tres grandes temas:

- La implementación de la reforma de capital y liquidez, conocida como Basilea III.
- La regulación específica de las entidades consideradas sistémicas.
- Los marcos de resolución y gestión de crisis.

BASILEA III

La nueva regulación de Basilea III representa un paso muy importante para reforzar el sistema financiero internacional a través de ratios de capital más exigentes y de mayor calidad. En cuanto a los nuevos requisitos de liquidez, es muy importante que la definición final refleje las diferencias asociadas a los distintos modelos de negocio de banca y evite penalizar inintencionadamente el flujo de crédito a la economía real.

EL MODELO DE FILIALES

Santander tiene un modelo de negocio focalizado en la banca comercial con un perfil de riesgo bajo y predecible y carente de interconexiones complejas. Estos factores son claramente mitigantes del riesgo sistémico. Además, la expansión internacional de Banco Santander se ha hecho a través de una estructura de filiales jurídicamente independientes. Un elemento fundamental de este modelo es el principio de autonomía financiera de las filiales locales:

- Capital: las unidades locales están dotadas del capital requerido para desarrollar autónomamente su actividad y atender las exigencias regulatorias, sin existir recurso al banco matriz.
- Liquidez: cada filial desarrolla sus planes financieros, proyecciones de liquidez y necesidades de financiación sin contar con recursos y garantías de la matriz. Los comités ALCO coordinan la posición de liquidez a nivel del Grupo.

Esta autonomía es compatible con unas políticas corporativas fuertes que aseguran la coordinación del Grupo en ámbitos tales como tecnología, riesgos, etc.

La estructura de filiales financieramente autónomas limita las posibilidades de contagio del riesgo sistémico entre las distintas unidades del Grupo. Además, está sometida a doble supervisión, tanto por parte del supervisor de origen como por el supervisor local, y tiene implicaciones muy positivas de cara a la resolución y gestión de crisis.

Banco Santander, en línea con las exigencias del Financial Stability Board en materia de resolución y gestión de crisis, fue el primer banco internacional en remitir al supervisor su plan de contingencia y viabilidad, también conocido como living will. Este plan pone de manifiesto la resistencia del modelo de negocio de Banco Santander y las ventajas que tiene para el Grupo la estructura de filiales.

EL MODELO DE FILIALES, LA SOLIDEZ Y PRUDENCIA DE BANCO SANTANDER, LA MEJOR FORMULA PARA AFRONTAR EL NUEVO PANORAMA ECONOMICO Y REGULATORIO INTERNACIONAL



LOS NEGOCIOS DE SANTANDER EN 2010

Resultados Grupo Santander

La recurrencia de los resultados, que por cuarto año consecutivo se sitúan por encima de los 8.000 millones de euros, se basa en el modelo de negocio de banca comercial, en la diversificación geográfica y en la fortaleza de balance de Santander. Estos resultados permiten al Banco, por segundo año consecutivo, mantener una retribución total al accionista de 0,60 euros por acción.

Los resultados del Grupo están cada vez más diversificados geográficamente: Europa continental aporta el 35% del beneficio (las redes comerciales de España el 15%), Latinoamérica el 43% (Brasil 25%), Reino Unido el 18% y Sovereign en Estados Unidos el 4%.

El Grupo mantuvo en 2010 una intensa actividad comercial, con un crecimiento de los depósitos del 22% y del crédito del 6%. El margen bruto sube un 6,8%, apoyado por los ingresos de naturaleza más comercial como es el margen de intereses, las comisiones y los seguros, así como por la aportación de las nuevas unidades. Los costes se mantienen muy controlados en prácticamente todas las áreas geográficas en las que el Grupo está presente, lo que unido a la evolución de los ingresos permite que el margen neto avance un 3,9%. El ratio de eficiencia es del 43,3%, uno de los mejores de la banca internacional.

El beneficio desciende un 8,5% respecto a 2009 debido, en parte, a la decisión del Banco de aplicar de forma muy prudente y conservadora la nueva normativa de provisiones del Banco de España, lo que restó 472 millones de euros al resultado neto del tercer trimestre.

Durante 2010 se registró una mejora de la calidad crediticia en las principales unidades del Grupo, con caída de las entradas netas en mora y de la prima de riesgo frente a 2009. La tasa de morosidad subió en 2010 del 3,24% al 3,55%, reduciendo su ritmo de incremento frente a los dos años anteriores y ya desciende en Brasil, Sovereign y Santander Consumer Finance. La cobertura de los riesgos morosos con provisiones es del 73% y el Grupo mantiene fondos genéricos por 5.846 millones de euros.

Santander mantiene una posición holgada de liquidez. En 2010 se captaron 109.000 millones de euros en depósitos y 38.000 millones de euros en emisiones de deuda y mejoraron los principales ratios de liquidez.

El core capital, principal medida de solvencia de las entidades, se sitúa en 8,8% y está previsto que supere el 9% en 2011.

EN 2010 SANTANDER OBTUVO UN BENEFICIO NETO
ATRIBUIDO DE 8.181 MILLONES DE EUROS

Santander



SANTANDER EN 2010

11 DE ENERO

Reino Unido. Comienza el cambio hacia la marca Santander de 1.000 oficinas de Abbey y Bradford & Bingley.



18 DE ENERO

Ayuda a Haití. La comisión ejecutiva de Banco Santander dona 1 millón de euros.



31 DE MAYO

Se celebra en Guadalajara, México, el II Encuentro de Rectores de Universia.

9 DE JUNIO

México. Adquisición del 25% de Santander México a Bank of America.



ENERO

FEBRERO

MARZO

ABRIL

MAYO

JUNIO



4 DE FEBRERO

Ciudad Grupo Santander. El Banco anuncia que alcanzó un beneficio atribuido de 8.943 millones de euros en 2009.

11 DE JUNIO

Santander, España. Se celebra la Junta General de Accionistas de Banco Santander.



10 DE SEPTIEMBRE

Polonia. Acuerdo para la adquisición del 70% de Bank Zachodni WBK al grupo Allied Irish Banks (AIB).



12 DE JULIO

Alemania. Santander adquiere los negocios de banca comercial del grupo sueco SEB.



14 DE NOVIEMBRE

Abu Dabi. Santander cierra su primer año de alianza con la escudería Ferrari con un retorno publicitario de 270 millones de euros.

JULIO

AGOSTO

SEPTIEMBRE

OCTUBRE

NOVIEMBRE

DICIEMBRE

23 DE JULIO

España. Santander, a la cabeza en Europa en solvencia y rentabilidad, según los stress test.

15 DE SEPTIEMBRE

Ciudad Grupo Santander. Se celebra la III conferencia internacional de banca.



4 DE NOVIEMBRE

Brasil. Unificación de las marcas Santander y Banco Real.



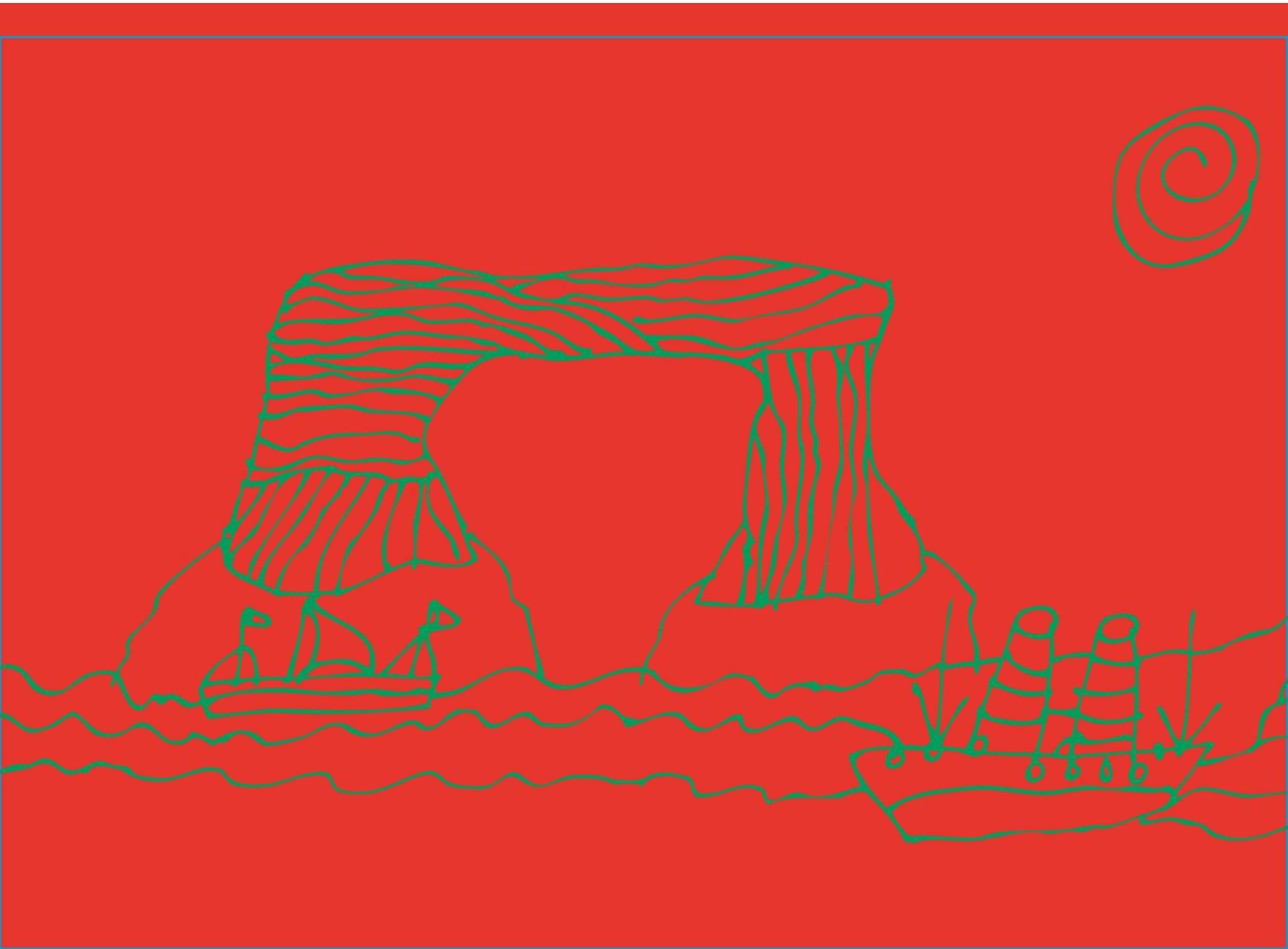
4 DE AGOSTO

Reino Unido. Adquisición de 318 oficinas a Royal Bank of Scotland.



ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

SUSTENTABILIDAD





CON EL PROPOSITO DE HACER MAS AMIGABLE
ESTA PUBLICACION, HEMOS EVITADO LA
IMPRESION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y
SUS CORRESPONDIENTES NOTAS EXPLICATIVAS,
LAS CUALES PODRA ENCONTRAR EN EL CD
ADJUNTO.



PORTADA MAJESTUOSA

Antofagasta, puerto ajetreado,
ciudad silenciosa que nos
sorprende con sus rincones.
Acrílico sobre tela 70 x 50.





Son f. Guevara

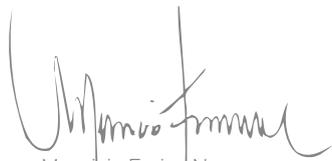
INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas de
Banco Santander Chile

Hemos auditado, de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile, los estados de situación financiera consolidados de Banco Santander Chile y afiliadas al 31 de diciembre de 2010 y 2009, y los correspondientes estados consolidados de resultados por los años terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009, preparados de acuerdo con Normas Contables e Instrucciones impartidas por la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras. En nuestro informe de fecha 24 de enero de 2011, expresamos una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros consolidados y se incluye un párrafo de énfasis en el que se señala que el Banco ha optado por anticipar totalmente el reconocimiento de las disposiciones del capítulo B-1 del Compendio de Normas Contables. El reconocimiento anticipado total de dicho cambio originó un efecto de MM\$ 32.597 (neto de impuestos diferidos) con cargo a los resultados del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2010.

En nuestra opinión, la información contenida en los estados financieros consolidados resumidos que se acompañan es razonablemente concordante, en todos los aspectos significativos, con los estados financieros consolidados de los cuales éstos se han derivado. Sin embargo, por presentar los estados financieros consolidados resumidos información incompleta, estos deben ser leídos en conjunto con los citados estados financieros auditados consolidados.


Enero 24, 2011


Mauricio Farias N.
RUT: 10.243.415-3

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

BANCO SANTANDER CHILE Y AFILIADAS ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA CONSOLIDADOS

Por los ejercicios terminados al	Al 31 de Diciembre de	
	2010 MM\$	2009 MM\$
ACTIVOS		
Efectivo y depósitos en bancos	1.762.198	2.043.458
Operaciones con liquidación en curso	374.368	468.134
Instrumentos para negociación	379.670	798.539
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	170.985	14.020
Contratos de derivados financieros	1.624.378	1.393.878
Adeudado por bancos	69.672	23.370
Créditos y cuentas por cobrar a clientes	15.215.318	13.378.379
Instrumentos de inversión disponibles para la venta	1.473.980	1.830.090
Instrumentos de inversión hasta el vencimiento	-	-
Inversiones en sociedades	7.275	7.417
Intangibles	77.990	77.260
Activo fijo	154.985	184.122
Impuestos corrientes	12.499	4.541
Impuestos diferidos	117.964	95.229
Otros activos	640.937	452.559
TOTAL ACTIVOS	22.082.219	20.770.996
PASIVOS		
Depósitos y otras obligaciones a la vista	4.236.434	3.533.534
Operaciones con liquidación en curso	300.125	275.474
Contratos de retrocompra y préstamos de valores	294.725	1.114.605
Depósitos y otras captaciones a plazo	7.258.757	7.175.257
Contratos de derivados financieros	1.643.979	1.348.906
Obligaciones con bancos	1.584.057	2.046.790
Instrumentos de deuda emitidos	4.190.888	2.924.676
Otras obligaciones financieras	166.289	146.911
Impuestos corrientes	1.293	63.831
Impuestos diferidos	5.441	3.380
Provisiones	275.296	186.121
Otros pasivos	261.328	263.396
TOTAL PASIVOS	20.218.612	19.082.881
PATRIMONIO		
Atribuible a tenedores patrimoniales del Banco:	1.831.798	1.658.316
Capital	891.303	891.303
Reservas	51.539	51.539
Cuentas de valoración	(5.180)	(26.804)
Utilidades retenidas	894.136	742.278
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores	560.128	440.401
Utilidad del ejercicio	477.155	431.253
Menos: Provisión para dividendos mínimos	(143.147)	(129.376)
Interés no controlador	31.809	29.799
TOTAL PATRIMONIO	1.863.607	1.688.115
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	22.082.219	20.770.996



BANCO SANTANDER CHILE Y AFILIADAS
ESTADOS CONSOLIDADOS DE RESULTADOS

Por los ejercicios terminados al

Al 31 de Diciembre de

	2010 MM\$	2009 MM\$
RESULTADOS OPERACIONALES		
Ingresos por intereses y reajustes	1.412.983	1.207.778
Gastos por intereses y reajustes	(473.264)	(351.262)
Ingreso neto por intereses y reajustes	939.719	856.516
Ingresos por comisiones	338.183	315.925
Gastos por comisiones	(74.601)	(61.795)
Ingreso neto de comisiones	263.582	254.130
Utilidad neta de operaciones financieras	38.755	3.887
Utilidad de cambio neta	57.233	163.241
Otros ingresos operacionales	83.400	33.243
Total Ingresos operacionales	1.382.689	1.311.017
Provisiones por riesgo de crédito	(271.663)	(333.847)
INGRESO OPERACIONAL NETO	1.111.026	977.170
Remuneraciones y gastos del personal	(250.265)	(224.484)
Gastos de administración	(147.343)	(136.712)
Depreciaciones y amortizaciones	(49.403)	(46.623)
Deterioro	(4.925)	(75)
Otros gastos operacionales	(102.068)	(44.405)
Total Gastos operacionales	(554.004)	(452.299)
RESULTADO OPERACIONAL	557.022	524.871
Resultado por inversiones en sociedades	1.171	297
Resultado antes de impuesto a la renta	558.193	525.168
Impuesto a la renta	(78.959)	(88.862)
UTILIDAD CONSOLIDADA DEL EJERCICIO	479.234	436.306
Atribuible a:		
Tenedores patrimoniales del Banco	477.155	431.253
Interés no controlador	2.079	5.053
Utilidad por acción atribuible a tenedores patrimoniales del Banco: (expresada en pesos)		
Utilidad básica	2,532	2,288
Utilidad diluida	2,532	2,288



Los estados financieros anuales consolidados, referidos al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Resultados Integrales, Estado de Cambios Patrimoniales, Estado de Flujo de Efectivo y Notas Explicativas de los Estados Financieros, se encuentran disponibles en CD adjunto y en el sitio www.santander.cl, pudiendo consultarse además en las oficinas del Banco.

INFORMACION GENERAL

Identificación de la Sociedad

Banco Santander-Chile fue constituido por escritura pública de 7 de septiembre de 1977, otorgada en la Notaría de Santiago a cargo de Alfredo Astaburuaga Gálvez, bajo la razón social de Banco de Santiago, y su funcionamiento fue autorizado por Resolución N° 118 del 27 de octubre de 1977, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF.

Los estatutos fueron aprobados por Resolución N° 103 del 22 de septiembre de 1977 de la SBIF. El extracto de los estatutos y la resolución que los aprobó fueron publicados en el Diario Oficial del 28 de septiembre de 1977 y se inscribieron a fojas 8825 N° 5017 del Registro de Comercio de 1977 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

El cambio de denominación o razón social del Banco de Santiago por Banco Santiago, conjuntamente con la fusión con el ex Banco O´Higgins, la disolución legal de éste y la calidad de sucesor legal o continuador legal del Banco Santiago de dicho ex Banco, consta en la Resolución N° 6 de fecha 9 de enero de 1997 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y de las publicaciones legales efectuadas en el Diario Oficial de fecha 11 de enero de 1997, que se encuentran debidamente protocolizadas bajo el N° 69, con fecha 13 de enero de 1997 en la Notaría de Santiago de Andrés Rubio Flores.

Posteriormente, con fecha 18 de julio de 2002 se celebró la Junta Extraordinaria de Accionistas de Banco Santiago, cuya acta se redujo a escritura pública con fecha 19 de julio de 2002, en la Notaría de Santiago de doña Nancy de la Fuente, en la cual se acordó la fusión del Banco Santander-Chile con el Banco Santiago, mediante la incorporación del primero a este último, adquiriendo éste los activos y pasivos de aquel, y se acordó además la disolución anticipada del Banco Santander-Chile y el cambio de nombre del Banco Santiago a Banco Santander-Chile. Dicho cambio fue autorizado por Resolución N°79 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, dictada con fecha 26 de julio del 2002, publicada en el Diario Oficial el día 1° de agosto de 2002 e inscrita a fojas 19.992 número 16.346 del año 2002 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

Además de las reformas a los estatutos anteriormente enunciados, éstos han sido modificados en diversas oportunidades, siendo la última modificación la acordada en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 24 abril de

2007, cuya acta se redujo a escritura pública el 24 de mayo de 2007 en la Notaría de Nancy de la Fuente Hernández. Esta reforma se aprobó por Resolución N° 61 de 6 de junio de 2007 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Un extracto de ella y de la resolución fue publicada en el Diario Oficial de 23 de junio de 2007 e inscrita en el Registro de Comercio de 2007 a fojas 24.064 N°17.563 del citado Conservador. Por medio de esta última reforma, el Banco Santander Chile, de acuerdo con sus estatutos y a lo aprobado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, también podrá usar los nombres Banco Santander Santiago o Santander Santiago o Banco Santander o Santander.

Junta Ordinaria de Accionistas

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el día 27 de abril de 2010 se aprobó, entre otras materias, la proposición de distribuir un dividendo de \$ 1,37308147 por cada acción, correspondiente al 60% de las utilidades del ejercicio terminado el 31 de diciembre del año 2009. Asimismo, se aprobó que el 40% restante de las utilidades fuera destinado a incrementar las reservas del Banco.

Directorio

En sesión ordinaria de Directorio de Banco Santander-Chile, celebrada el 22 de diciembre de 2009, y con motivo de la renuncia a su cargo de Director Titular de don Juan Manuel Hoyos Martínez de Irujo, el Directorio nombró en su reemplazo como Director Titular a don Oscar von Chrismar Carvajal, quien ocupaba el cargo de Gerente General y que en forma transitoria continuó ejerciendo dicho puesto hasta el 31 de diciembre de 2009 inclusive, conforme lo permite el artículo 49 N°8 de la Ley General de Bancos.

Asimismo, en el mismo Directorio se designó como Director Suplente del Banco a don Juan Manuel Hoyos Martínez de Irujo, quien ocupó este cargo que se encontraba vacante. Posteriormente, la Junta Ordinaria de Accionistas de 27 de abril de 2010 confirmó estos nombramientos.

En sesión ordinaria de Directorio de 28 de diciembre de 2010 de Banco Santander-Chile se tomó conocimiento de la renuncia de doña Claudia Bobadilla Ferrer al cargo de Director Titular, el cual permaneció vacante hasta el Directorio de 22 de febrero de 2011, ocasión en que se designó en dicho puesto a don Lisandro Serrano Spoerer.



Personal

Al cierre del ejercicio, el Banco y sus filiales tienen una dotación de 11.001 empleados (incluye personal de empresas de propósito especial), siendo 643 directivos, 4.611 profesionales y técnicos y 5.747 son administrativos. El total de gerentes es de 168.

Remuneraciones

Conforme a lo resuelto por la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de abril de 2010, a los directores se les pagó un honorario mensual. Durante el año se pagó, con cargo al resultado del ejercicio por este concepto, la suma de MM\$ 894. La remuneración total percibida por los gerentes y ejecutivos principales del Banco y sus filiales durante el ejercicio fue de MM\$ 28.985.

Los gerentes y ejecutivos del Banco y Filiales tienen diseñados planes de compensación variable ligados a consecución de metas y objetivos, cuyo cumplimiento es evaluado en forma trimestral y/o anual. Adicionalmente, existen planes de remuneración variable de carácter plurianual orientados a la retención y motivación de ejecutivos, cuyo pago depende del grado de consecución de metas, tanto comunes como individuales, durante un horizonte temporal superior al año.

Actividades y Negocios del Banco

El Banco es una sociedad anónima regida por la Ley General de Bancos contenida en el DFL N°3 del año 1997 y realiza todas las actividades que dicho texto legal autoriza a los bancos.

Actividades Financieras y Políticas de Inversión y Financiamiento

De acuerdo al Título III, Artículo 40 de la Ley General de Bancos, un Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma prescrita por esta ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita. De tal modo que las actividades financieras del Banco están dictadas por las normas que define la Ley General de Bancos, en especial los Títulos VI, VII, VIII, X, XI, XII y XIII.

Factores de Riesgo

Dado el giro bancario de la empresa, existen algunos factores de riesgo que podrían afectar a la Institución. Entre ellos:

LA ECONOMIA CHILENA

Debido a que una parte sustancial de los clientes opera en Chile, un cambio adverso en la economía local podría tener un efecto negativo sobre los resultados y condición financiera de la entidad en materia de morosidad de la cartera y crecimiento. Es importante precisar que el riesgo crediticio de los bancos es fiscalizado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. El Banco también cuenta con un Área de Riesgos de Crédito, que ha desarrollado normas y pautas estrictas y conservadoras para minimizar un posible impacto sobre la Organización si llega a producirse un alza en la morosidad a raíz de un cambio adverso en el rumbo de la economía.

Esta área es completamente independiente de las áreas comerciales, con un control sobre los créditos desde el

proceso de admisión. Asimismo, el Banco posee una sección de vigilancia especial para detectar tempranamente algún deterioro y efectuar un correcto seguimiento de la cartera de créditos.

Finalmente, si se diera el caso, el Banco cuenta con mecanismos para la recuperación de créditos morosos y castigados.

RIESGOS DE MERCADO

Debido a su giro bancario, la empresa está expuesta a los riesgos de mercado, que se definen como los efectos sobre la condición financiera del Banco producto de fluctuaciones significativas en las tasas de interés, inflación y tipo de cambio. El Banco cuenta con un área especializada en minimizar estos riesgos con límites sobre las posiciones netas en moneda extranjera, UF y pesos nominales y otros modelos que miden la sensibilidad del Banco a fluctuaciones en el tipo de cambio y tasas de interés.

Estos límites son revisados quincenalmente por miembros del Directorio y la Alta Administración del Banco en un Comité especializado y su medición es efectuada por un área independiente de las divisiones comerciales. Además, el Banco ha implantado sistemas de alertas y planes de acción en la eventualidad de que se sobrepasen algunos de los límites internos o regulatorios.

Finalmente, existen normas en la Ley General de Bancos y del Banco Central que limitan la exposición de los bancos a estos factores.

ACONTECIMIENTOS EN OTROS PAISES

El precio de los activos en Chile, incluyendo a los bancos, está influenciado hasta cierto punto por eventos económicos, políticos y sociales en otros países de Latinoamérica, Estados Unidos y las economías grandes de Asia y Europa. Esto, debido a los efectos indirectos sobre el ritmo de crecimiento de la economía local, las empresas locales que invierten en esos países y por ende, sobre la condición financiera del Banco.

RESTRICCIONES AL GIRO BANCARIO O CAMBIOS EN LAS REGULACIONES BANCARIAS

La industria bancaria chilena, como ocurre en los principales países desarrollados, se encuentra altamente regulada. En particular, la industria bancaria local está sujeta a las regulaciones y normas impuestas por la Ley General de Bancos, por la Ley de Sociedades Anónimas, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y el Banco Central. Por lo tanto, futuros cambios a estas leyes o nuevas normas impuestas por estos organismos podrían tener un efecto adverso sobre la condición financiera de la empresa o restringir la entrada a nuevas líneas de negocios.



RIESGOS ASOCIADOS AL NEGOCIO BANCARIO

El Banco ha tendido a orientarse más hacia la banca retail o minorista, dado que es en esos negocios donde se obtienen las mejores rentabilidades. De este modo, aproximadamente el 68% de las colocaciones del Banco corresponden a individuos y Pymes. Nuestra actual estrategia de negocios apunta a crecer en forma selectiva en rentas de dichos segmentos. Por esta razón, es dable esperar que los actuales niveles de cartera vencida y castigos tiendan a crecer en el futuro. La estrategia de negocios del Banco tiene una estrecha vinculación con la situación económica global y local. Por tanto, va adaptándose a los cambios en el entorno de manera de permitir al Banco beneficiarse de las oportunidades de negocios que puedan surgir, así como resguardarse de las potenciales amenazas. Otro aspecto importante a considerar es el incremento en la competencia de actores no bancarios, la que se ha dado con mayor evidencia en los créditos de consumo. Es así como grandes tiendas y supermercados, entre otros, han aumentado su presencia en dicho negocio, el que, a todas luces, debería seguir creciendo. Por esta razón, creemos que la consolidación de la industria dará paso a competidores cada vez más relevantes.

OTROS RIESGOS OPERACIONALES

El Banco, como cualquier Organización grande, está expuesto a variados riesgos de tipo operacional, incluyendo fraudes, fallas en controles internos, pérdida o incorrecta manipulación de documentos, fallas en los sistemas de información, errores de empleados, etc. Es importante destacar que, para minimizar estos riesgos operacionales, el Banco cuenta con un área especializada, la Gerencia de Riesgo Operacional, y con el apoyo de Auditoría Interna, que actúa en forma independiente y reporta directamente al Comité de Directores y Auditoría.

Utilidad Atribuible a Tenedores Patrimoniales

Tal como se señala en los Estados Financieros la Utilidad Atribuible a Tenedores Patrimoniales del Banco corresponde a la suma MM\$ 477.155.

Política de Dividendos

La Política de Dividendos del Banco es repartir al menos un 30% de las utilidades del ejercicio, conforme a la norma vigente sobre dividendos dispuesta en la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley General de Bancos.

Hechos Esenciales

Durante el año 2010 se informaron y publicaron como hechos esenciales los siguientes:

1. La citación a Junta Ordinaria de Accionistas para el 27 de abril de 2010, con el objeto de tratar, entre otras materias, la proposición del Directorio, acordada en su sesión ordinaria de 23 de marzo del mismo año, de distribuir un dividendo de \$ 1,37308147 por acción, correspondiente al 60% de las utilidades del ejercicio 2009, y destinar el 40% restante a incrementar las reservas del Banco.
2. La confirmación por parte de la Junta Ordinaria de Accionistas de los Sres. Oscar von Chrismar Carvajal como Director Titular de la institución y Juan Manuel Hoyos Martínez de Irujo como Director Suplente del Banco, quienes habían sido designados como tales por el Directorio en sesión ordinaria de 22 de diciembre de 2009.
3. El acuerdo en Junta Ordinaria de Accionistas del pago de dividendo por \$ 1,37308147 por acción con cargo al ejercicio 2009 a contar del 28 de abril de 2010.
4. La comunicación de las políticas de habitualidad de operaciones con partes relacionadas adoptadas por el Directorio conforme a los requisitos y procedimientos establecidos en los números 1 a 7, ambos inclusive, del inciso 1° del artículo 147 de la Ley 18.046.
5. La aplicación por parte de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de una multa de \$ 7.205.550 a causa de un déficit en el encaje en el período comprendido entre el 9 de julio y el 8 de agosto de 2010.
6. La aprobación de las operaciones con partes relacionadas que se indican:
 - Modificación a la estructura de comisiones que el Banco y su filial Santander Corredora de Seguros Ltda. recibirán en el año 2010 de las empresas relacionadas Santander Seguros Generales S.A. y Santander Seguros de Vida S.A.
 - Contrato de Cobertura con Banco Santander S.A., matriz de Banco Santander – Chile.
 - Contratos con Isban España y Produban España para el proyecto de implementación de los sistemas de riesgo de administración de empresas caracterizadas y el proyecto de gestión integral del gasto con SAP.
 - Contratos de Desarrollo de Tecnología con Isban España por un monto total de 1.434.261 Euros.
 - Contratos para el procesamiento, soporte y mantenimiento de la Plataforma GB&M (Global Banking and Markets). El procesamiento se encarga a Produban España y el soporte y mantenimiento, a Isban España.



Razón Social: Banco Santander Chile
RUT: 97.036.000 - K
Teléfono: (56 - 2) 320 2000
Dirección: Bandera 140, Santiago, Chile
www.santander.cl



CONTACTOS EN BANCO SANTANDER

Elke Schwarz K.
Directora de Comunicaciones Corporativas y RSE
eschwarz@santander.cl

Robert Moreno H.
Gerente de Relaciones con Inversionistas
rmorenoh@santander.cl

Pedro Gallardo M.
Jefe Relación con Accionistas
accionistas@santander.cl



DIRECCION EDITORIAL

Constanza Téllez R.
Subgerente de Comunicaciones Externas
ctellezr@santander.cl

Andrée Bergoeing R.
Subgerente de Planificación Estratégica
abergoei@santander.cl

EDICION

Marcela Rojas G.
mrojas@alkapartners.com

DISEÑO Y PRODUCCION

Dioslascría
www.dioslascría.cl

IMPRESION

Fyrma Gráfica

