

# Bienvenido a la Junta de Accionistas

29 de abril, 2021



# Índice



**Entorno macroeconómico**



Avances en los objetivos estratégicos



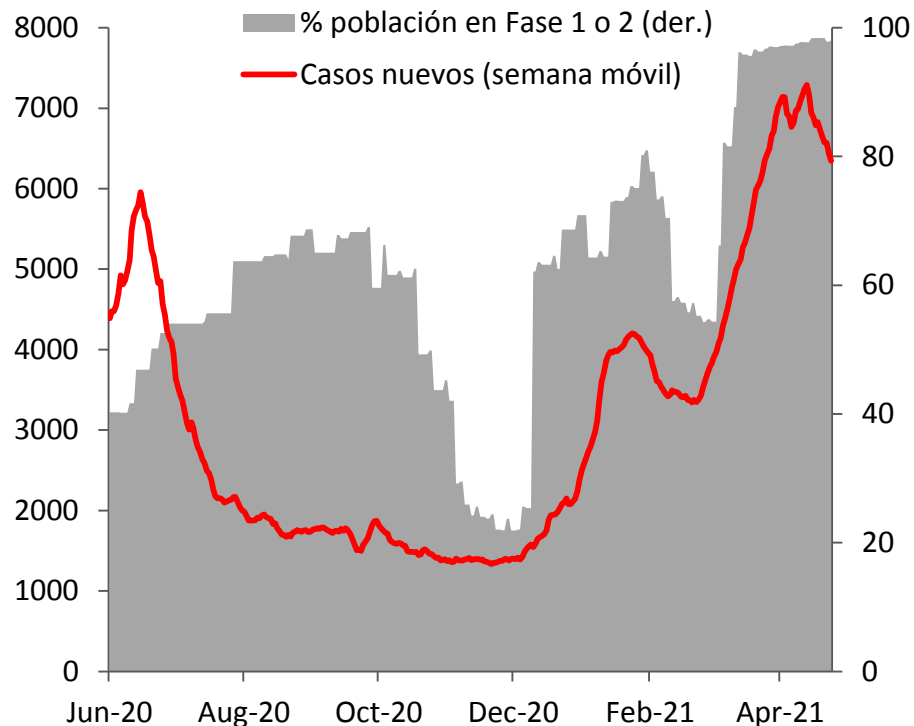
Resultados 2020



Tabla de la Junta de Accionistas

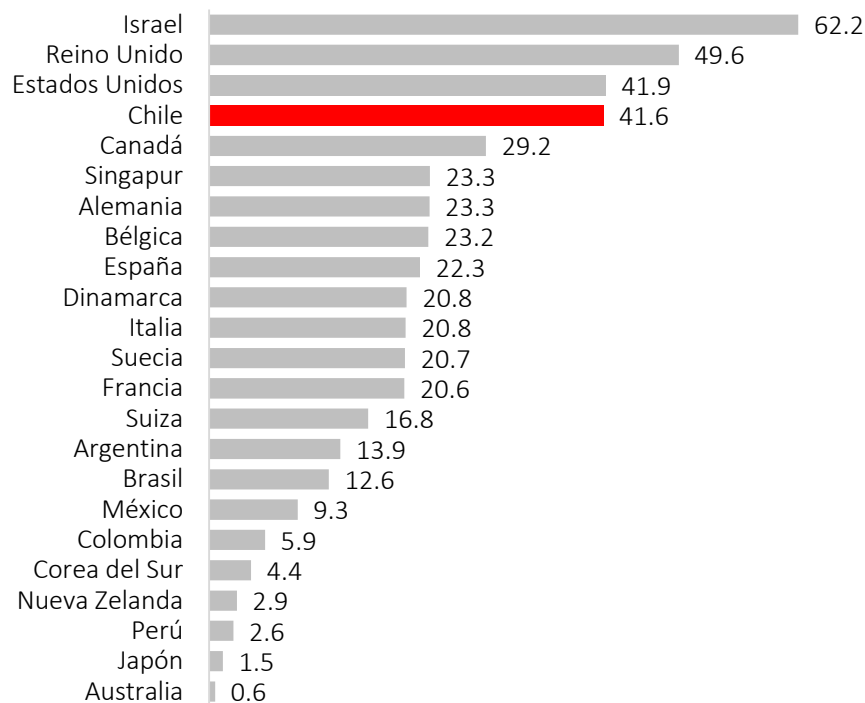
# Avanza firme la segunda ola, pero también la vacunación

### Nuevos contagios y población bajo cuarentena



Source: OWID and Santander

### Personas vacunadas al menos una dosis (Por cada 100 habitantes, al 25 de abril)

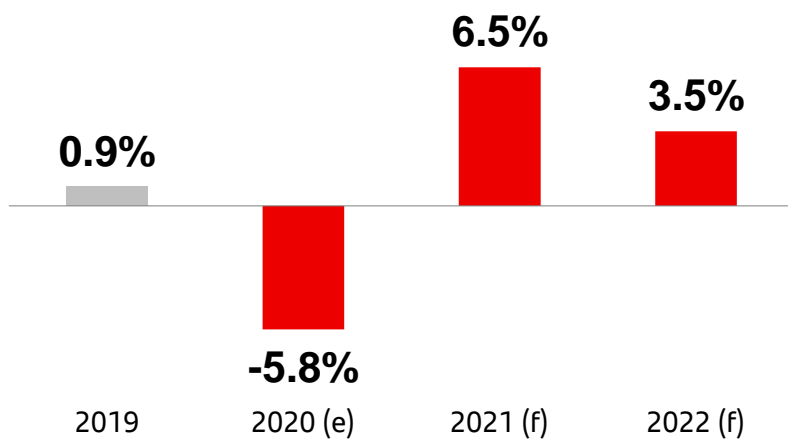


## Entorno macroeconómico

# Fuerte repunte de la economía en el 2021 impulsado por sector externo y reapertura

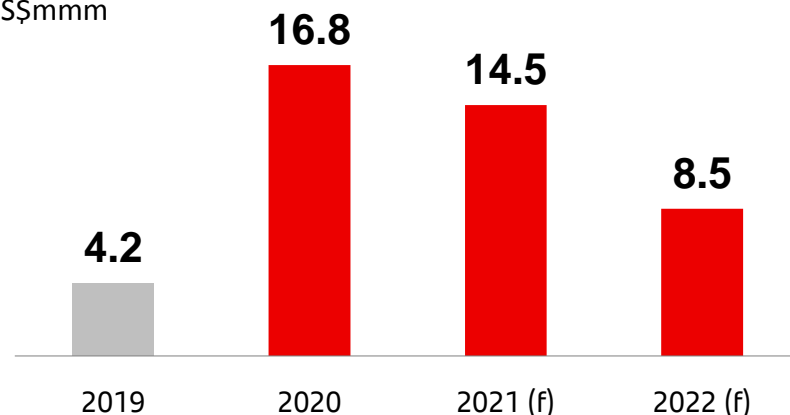
### PIB

YoY crecimiento real, %



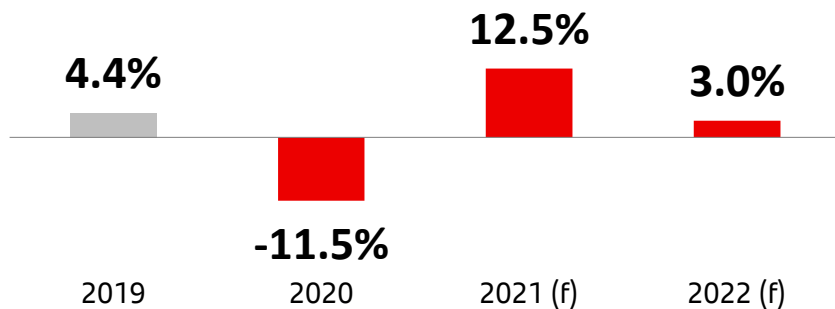
### Balanza comercial

US\$m



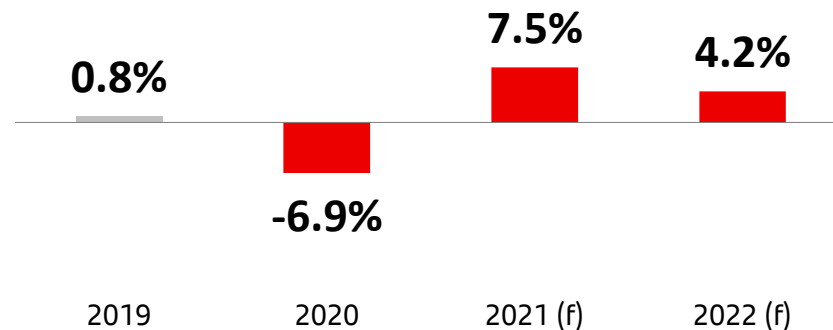
### Inversión

Formación capital fijo, Var. anual, %



### Consumo

Var. Anual %



# Índice



**Entorno macroeconómico**



**Avances en los objetivos estratégicos**



**Resultados 2020**



**Tabla de la Junta de Accionistas**

## Prioridades estratégicas



### Nuestro propósito

Ayudar a las personas y empresas a prosperar



### Nuestra visión

Ser el mejor Banco ganando lealtad de nuestros clientes, accionistas, personas y comunidades



### Nuestro estilo

Sencillo, Personal, Fair



### Nuestro sello

Excelencia en la ejecución



Clientes



Empleados



Accionistas



Sociedad

### Declaración

*Queremos ser el mejor banco para los clientes, liderando en excelencia digital y experiencia, logrando su lealtad.*

*Queremos ser la mejor gran empresa para trabajar en Chile, atrayendo y desarrollando talento, comprometido con nuestra cultura SPF.*

*Queremos ser el banco más rentable y sostenible, con sólidos niveles de capital, dividendos atractivos y una administración óptima de los riesgos.*

*Queremos ser reconocidos como un Banco responsable que contribuye a la sociedad.*



### Liderando en excelencia digital...

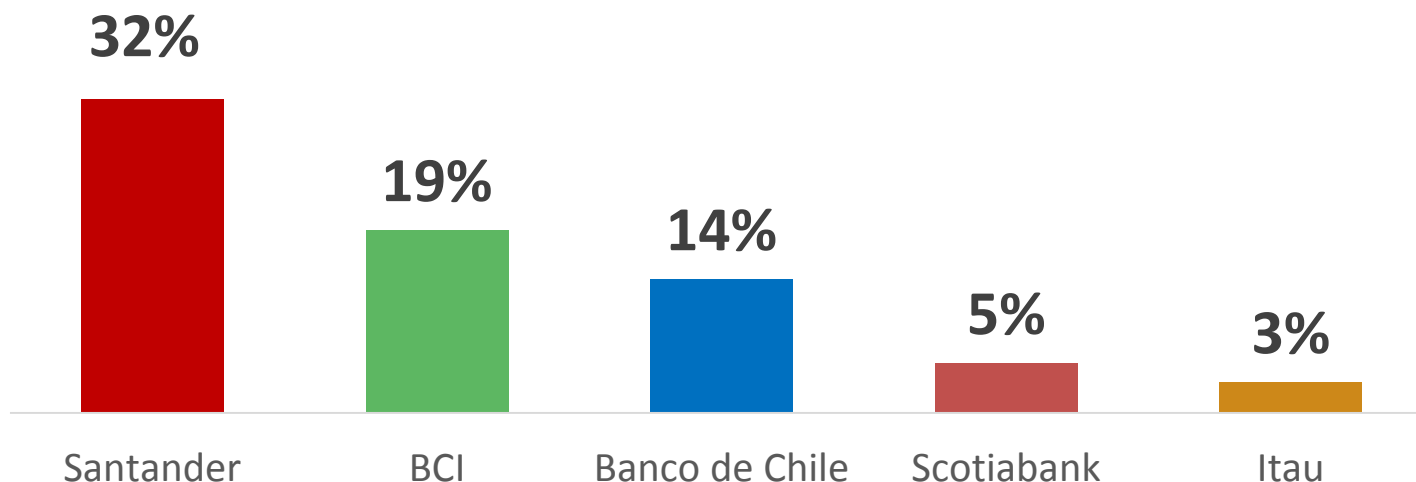
**+24%**

Aumento de  
clientes digitales  
comparado al año  
pasado

**+33%**

Aumento en ventas a  
través de canales digitales  
comparado al año pasado

### Cuota en clientes digitales entre bancos privados<sup>1</sup>



1. Fuente: CMF, última información disponible. Promedio de últimos 12 meses. Basado en clientes quienes acceden su cuenta con contraseña. Excluye Banco Estado.

## ...de la mano de nuestra oferta digital

CHANGE THE BANK



Abrir acceso a la economía digital a sectores no bancarizados



Aumentar acceso de PYMEs a bancos y la economía digital



Primer Insurtech en Chile, una plataforma para comparar y comprar seguros



Permite transferencias internacionales de forma instantánea y segura



Plataforma para comparar seguros de auto

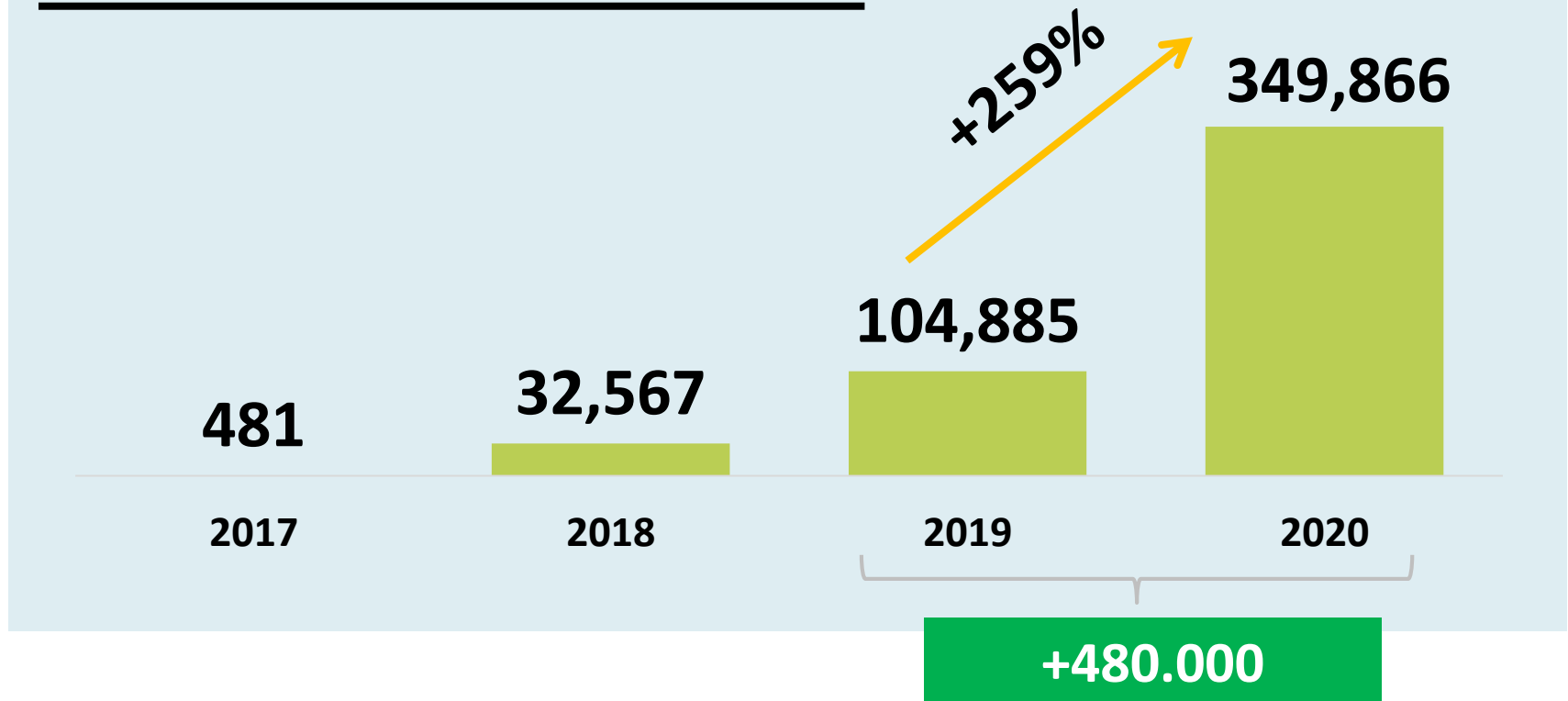


## Gran año de Santander Life



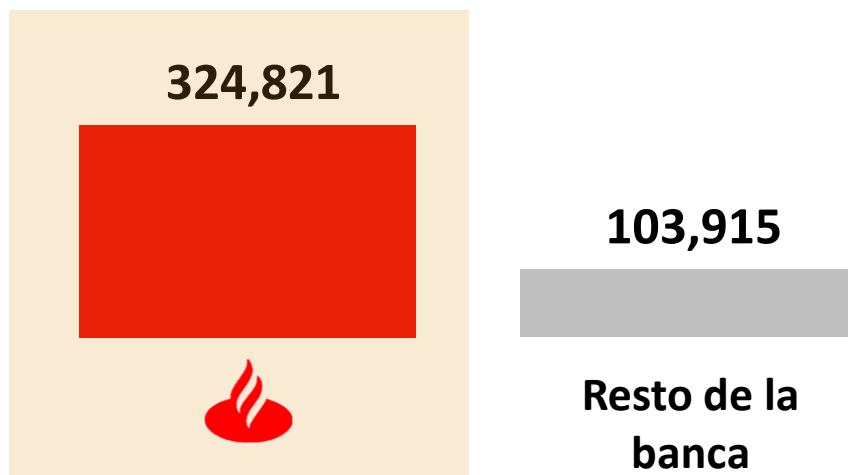
Gama de productos bancarios incluyendo la Cuenta Life 100% con onboarding digital con el programa Meritolife

### Nuevos clientes Santander Life



## Nivel récord de aperturas de cuentas corrientes

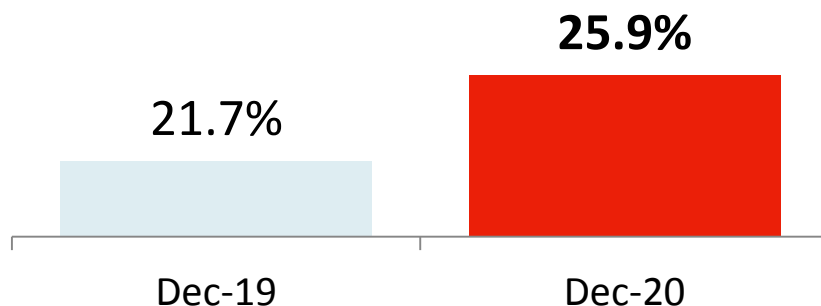
### Apertura neta de cuentas corrientes 12M20<sup>1</sup>



3x1

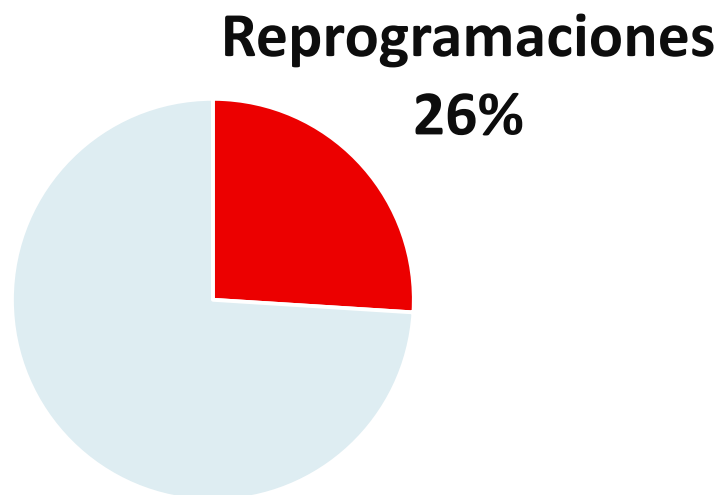
Ventaja en apertura de cuentas corrientes

### Cuota de mercado en número de cuentas corrientes<sup>1</sup>



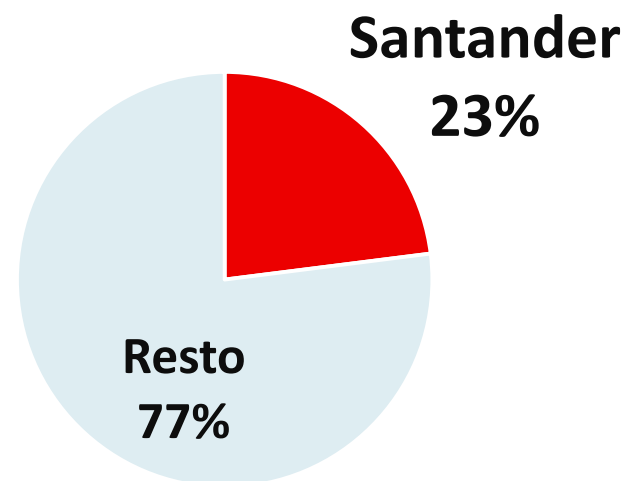
## Amplio apoyo a nuestros clientes durante la pandemia

### Soluciones COVID<sup>1</sup>



- \$9bn de créditos con periodo de gracia
- 26% de la cartera total recibió un periodo de gracia
- > de 300.000 reprogramaciones digitales de créditos a personas

### Cuota FOGAPE<sup>1</sup>

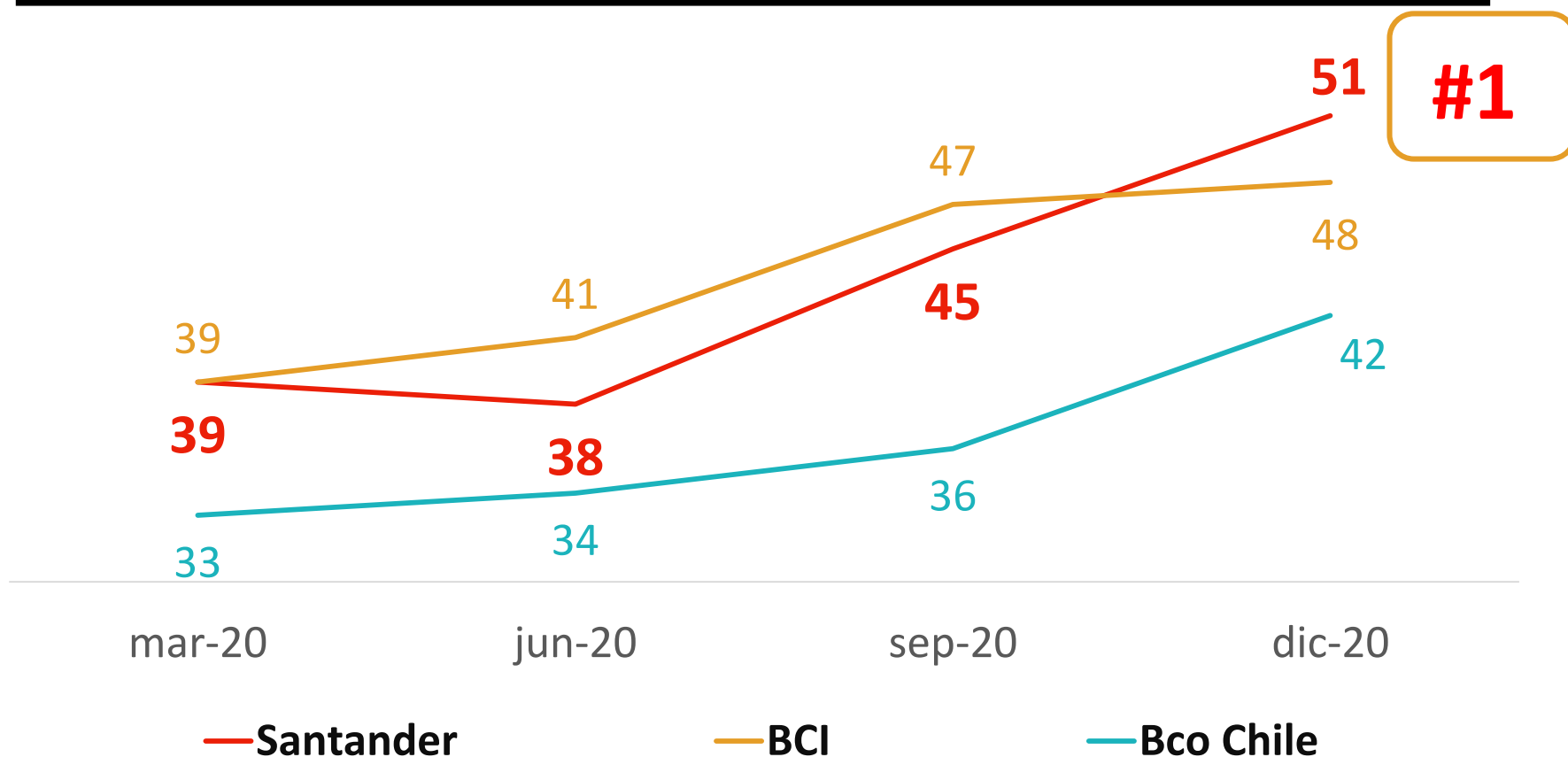


- #1 en FOGAPEs
- Ch\$2 bn entregados
- >35.000 clientes beneficiados



## Alcanzando la posición #1 en NPS

### Net Promoter Score<sup>1</sup>



1. Fuente: Estudio de Activa para Santander con un alcance de 60.000 encuestas de nuestros clientes y más de 1.200 encuestas de cada competidor en un periodo de 6 meses. Mide la Recomendación Neta en tres principales atributos: calidad de servicio, calidad de producto y imagen de marca. % de clientes que dan nota 9 y 10 menos los que dan 1-6. Auditado por un proveedor externo



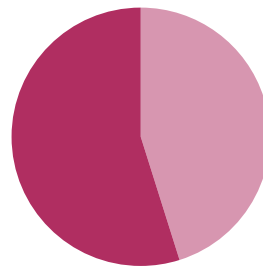
## Fuerte compromiso de nuestros colaboradores



**10.470**

Total colaboradores

**46%**  
Hombre



**54%**  
Mujer



**1.8%**

Rotación voluntaria

**+9.200**

Colaboradores  
habilitados para  
trabajo remoto



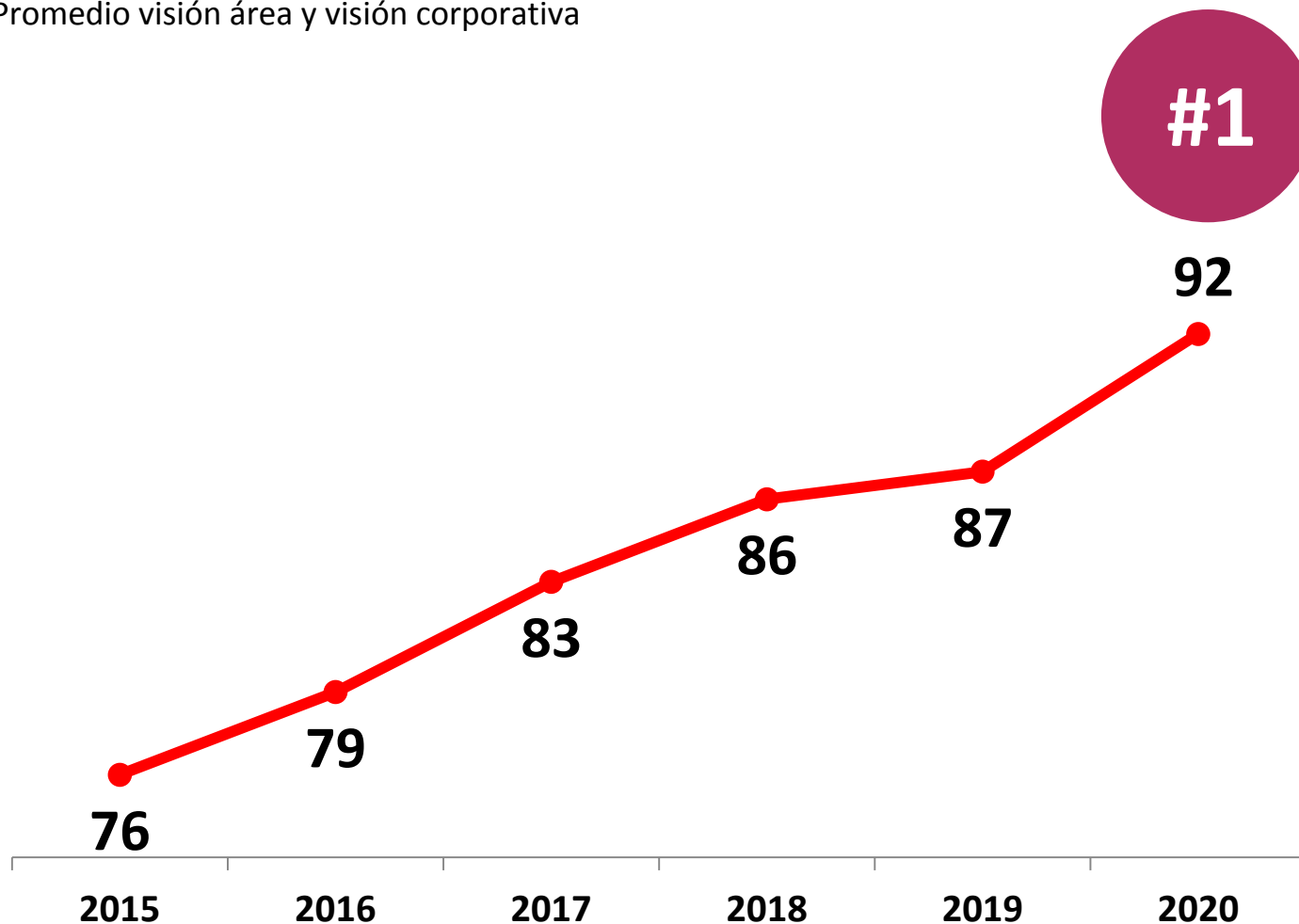
**75%**

Empleados  
sindicalizados

## #1 en Great Place to Work

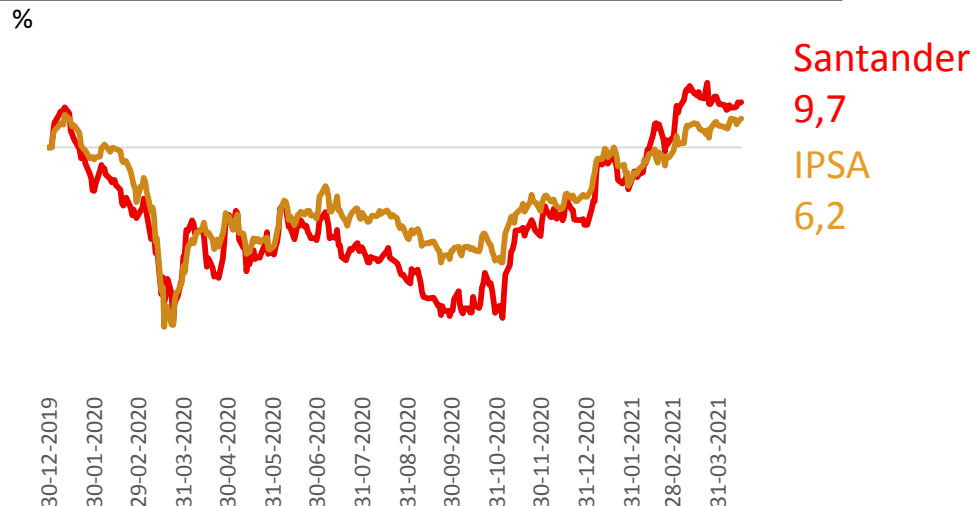
### Puntaje GPTW

Promedio visión área y visión corporativa



## Positivo retorno para accionistas

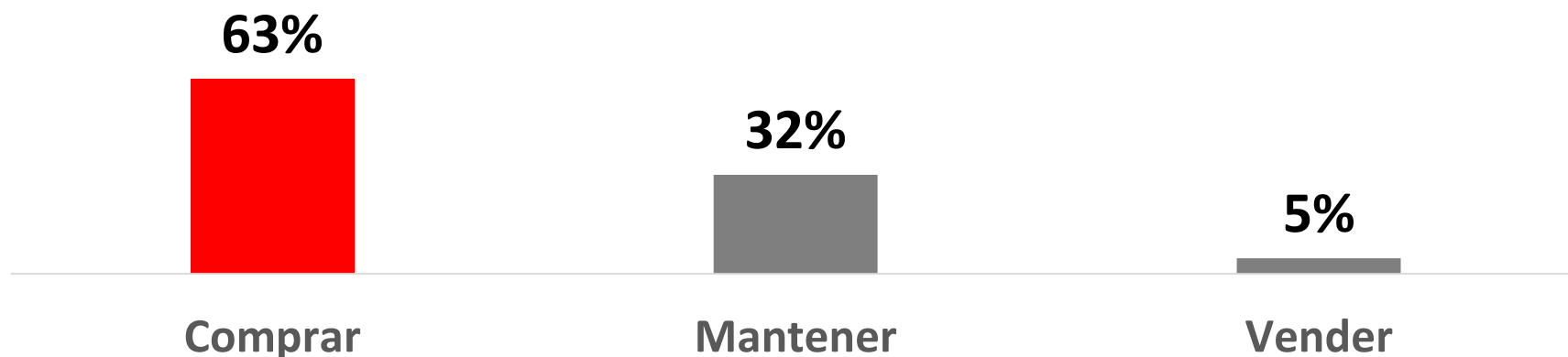
### Evolución retorno total 2019-2021



**+1.500**

Contactos con inversionistas, un 171% más que en 2019

### Recomendación de analistas



# Fuerte apoyo a la comunidad durante la pandemia

**Voluntariado Corporativo:** Proyecto Mesa, donde 6.600 colaboradores apoyaron 60 cocinas comunitarias de distintas regiones del país.

## Aporte social en pandemia

- ✓ Teletón 2020.
- ✓ Participación en el Fondo Privado de Emergencia para la Salud.
- ✓ Lanzamiento del sitio web: [www.estolosuperamosjuntos.cl](http://www.estolosuperamosjuntos.cl).
- ✓ Campaña “Vamos chilenos”.
- ✓ Campaña Chile Comparte, impulsada por TECHO-Chile.
- ✓ Cajas de alegría.
- ✓ Apoyo al Hospital de Temuco.
- ✓ Conectividad a Internet para 115 beneficiarios de Fundación Soy Mas.

## Innovación, emprendimiento y empleabilidad

- ✓ Lanzamiento de Santander Tomorrow Challenge.
- ✓ Realización de Open Bridge Covid-19.
- ✓ Relanzamiento de la Comunidad Work Café para emprendedores

## Becas “Quédate en casa”



## Significativa reducción de nuestro impacto en el medio ambiente

**-31%**



Huella de carbono  
(miles de tCO<sub>2</sub>eq)

**-14%**



Consumo de  
electricidad (en GJ)

**-46%**



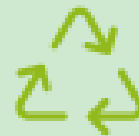
Consumo de papel  
(En miles de  
toneladas)

**-31%**



Consumo de agua  
(En miles de m<sup>3</sup>)

**-63%**



E-Waste  
(en miles de  
toneladas)

## Líderes en ASG en Chile



Incluida en Chile,  
**NUEVO** MILA, y  
Mercados  
Emergentes

**#1**

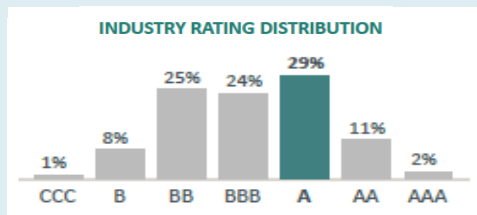
Entre  
bancos en  
Chile



Entre bancos  
retail:

**#8**

De 270 en  
el mundo



FTSE4Good

Incluido en  
Emergentes  
Latam y  
Emergentes  
Global



S&P IPSA ESG



Incluido en S&P  
IPSA ESG index,  
con el **tercera**  
**ponderación**  
**más alta** en el  
índice

# Índice

Entorno macroeconómico

Avances en los objetivos estratégicos

**Resultados 2020**

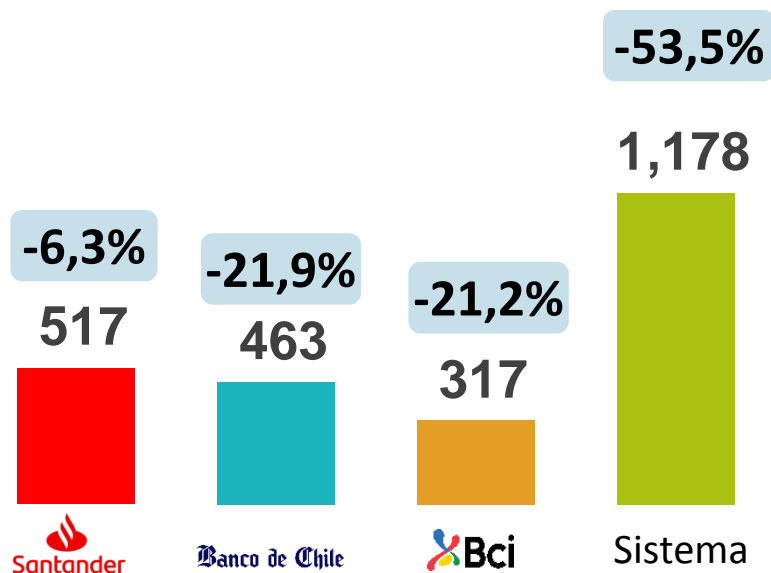
Tabla de la Junta de Accionistas

## Superando la competencia en 2020

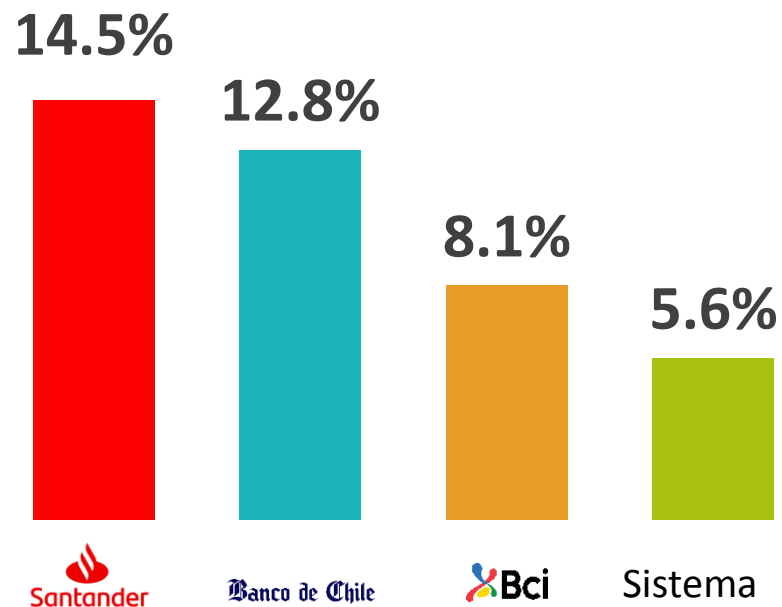
### Utilidad atr. a tenedores patrimoniales

\$mmm

Cambio YoY



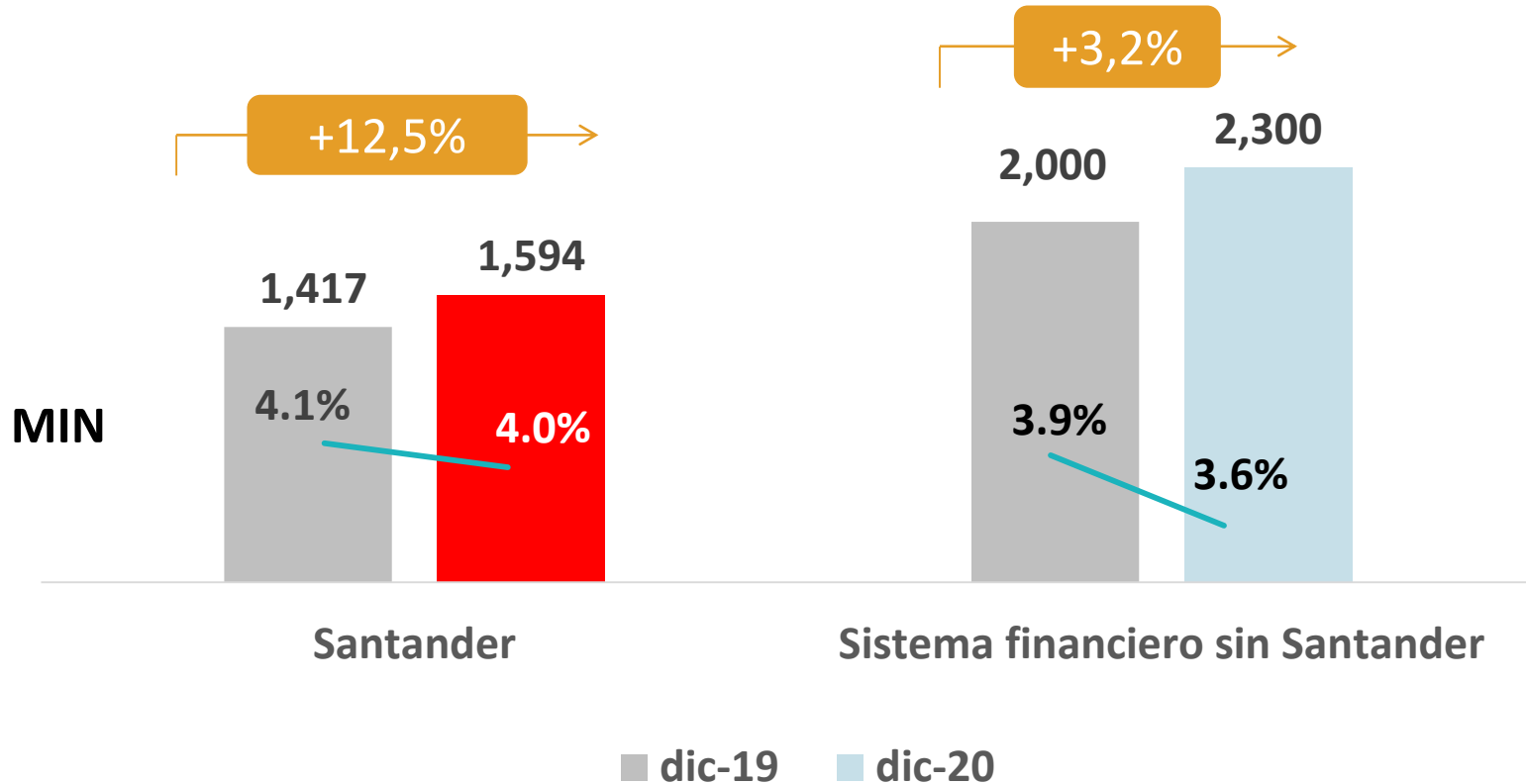
### ROE



## Mejor manejo del margen y spreads...

### Ingresos por intereses & MIN

\$mmm, %



...debido al crecimiento del crédito y un mejor costo de fondo

## Total Préstamos

\$mmm	12M20	YoY
Individuos <sup>1</sup>	19.363	2,8%
Consumo	4.941	(10,8%)
Hipotecario	12.412	10,2%
PYMEs	4.916	20,3%
<b>Retail</b>	<b>24.279</b>	<b>5,9%</b>
Empresas (BEI)	8.136	0,5%
Corporativa (SCIB)	1.704	2,0%
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>34.409</b>	<b>5,1%</b>

1. Incluye otras colocaciones comerciales de individuos. 2. Incluye otras colocaciones no segmentado y colocaciones interbancarias

## Vistas por segmento

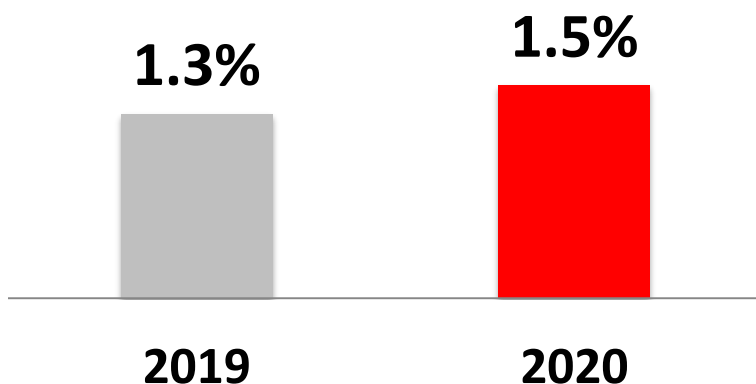
\$mmm	12M20	YoY
Individuos	5.600	53,5%
PYMEs	2.696	58,9%
<b>Retail</b>	<b>8.296</b>	<b>55,2%</b>
<b>Empresas</b>	<b>3.861</b>	<b>29,4%</b>
<b>Corporativa (SCIB)</b>	<b>2.117</b>	<b>29,0%</b>
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>14.561</b>	<b>41,4%</b>

1. Incluye otros depósitos no segmentado

# Costo de crédito en 1,5% en 2020 incluyendo \$110.000mm en provisiones adicionales

### Costo de crédito<sup>1</sup>

%

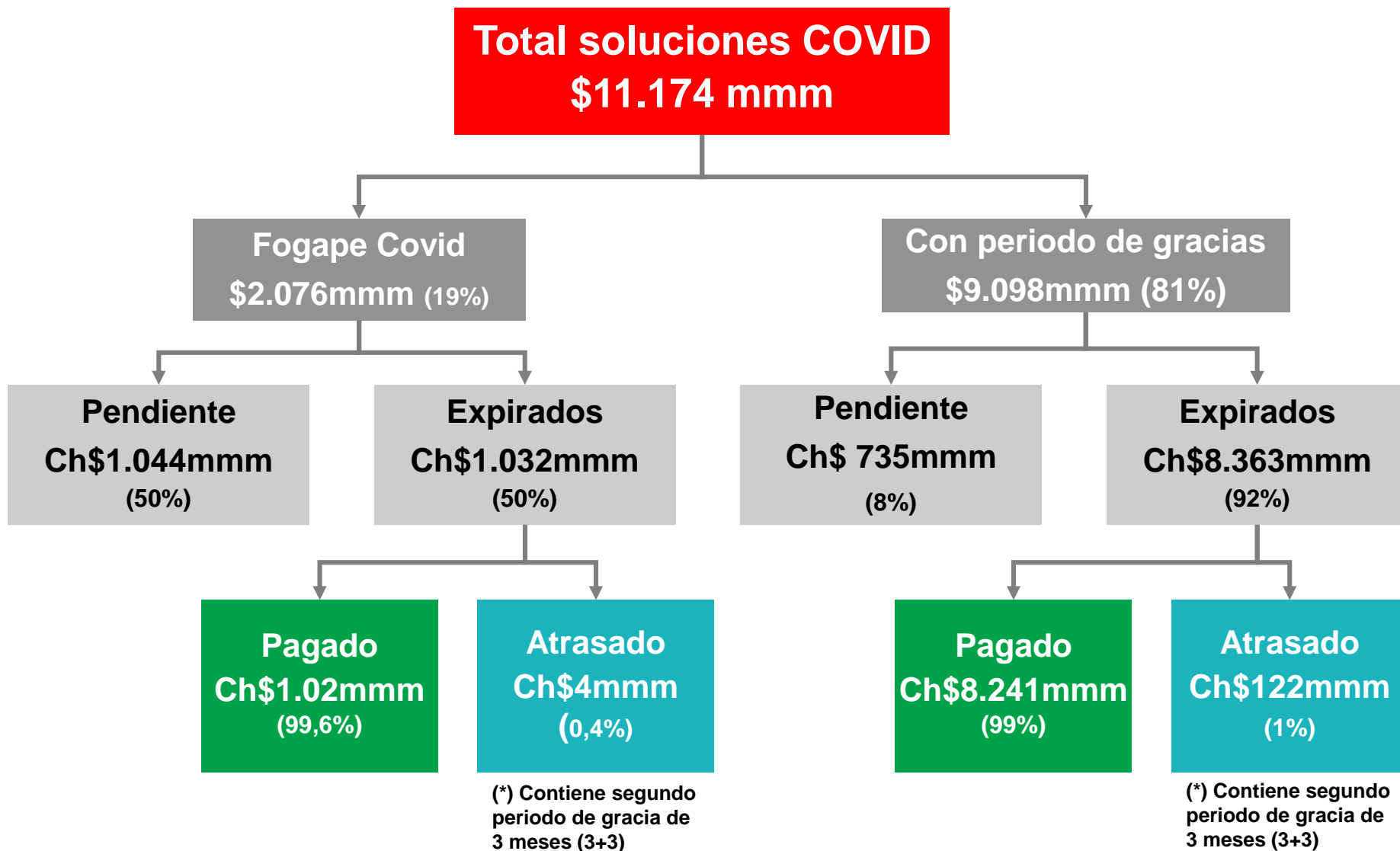


### Provisiones

	12M20	Var. %
\$mmm		
Provisiones brutos + castigos	(586,0)	16,5%
Recuperos	74,9	(9,4%)
<b>Provisiones</b>	<b>(511,1)</b>	<b>21,6%</b>

En total hemos constituido \$126.000 millones en provisiones adicionales durante 2019 y 2020.

## Favorable evolución de calidad de activos en la cartera COVID

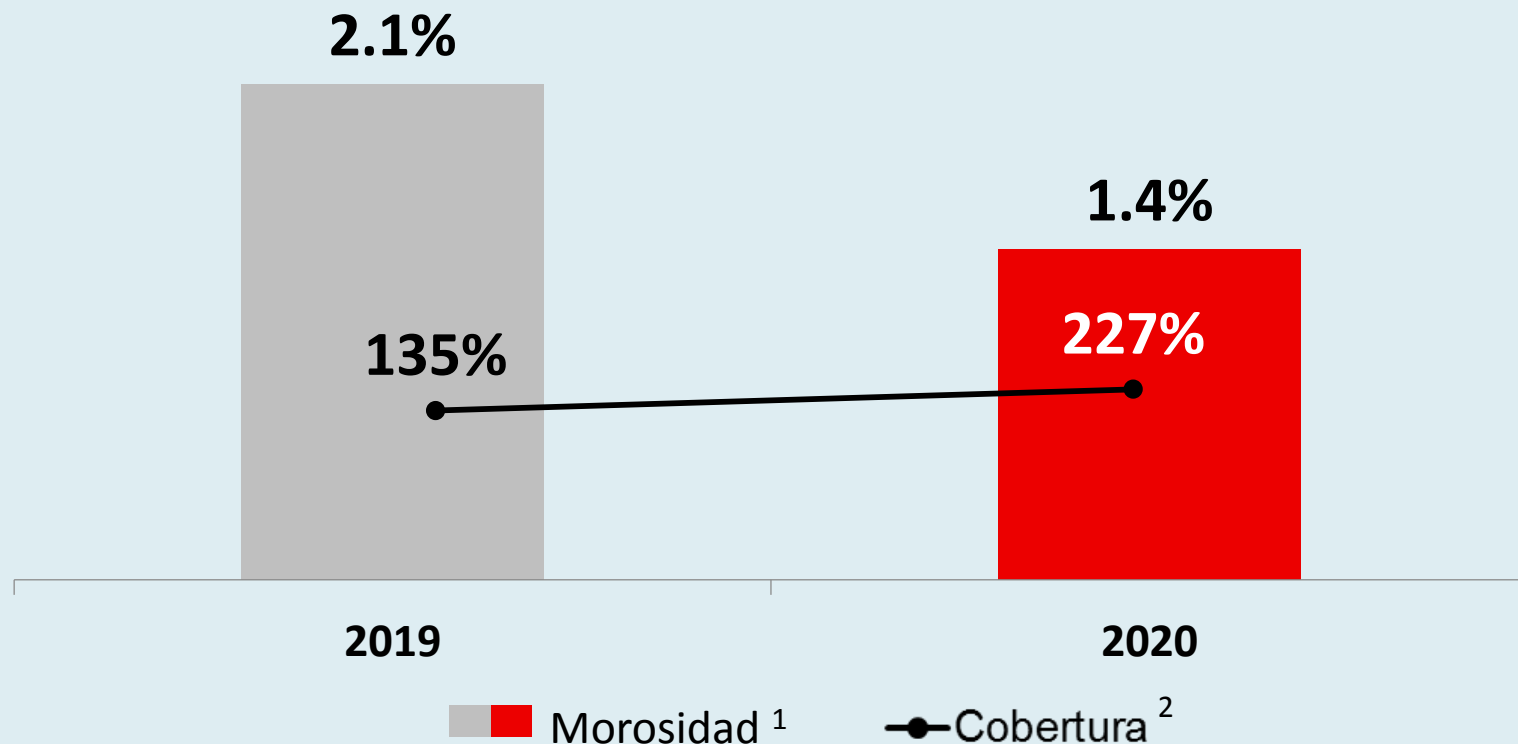




### Positiva evolución de la calidad crediticia de la cartera

#### Morosidad y cobertura total colocaciones

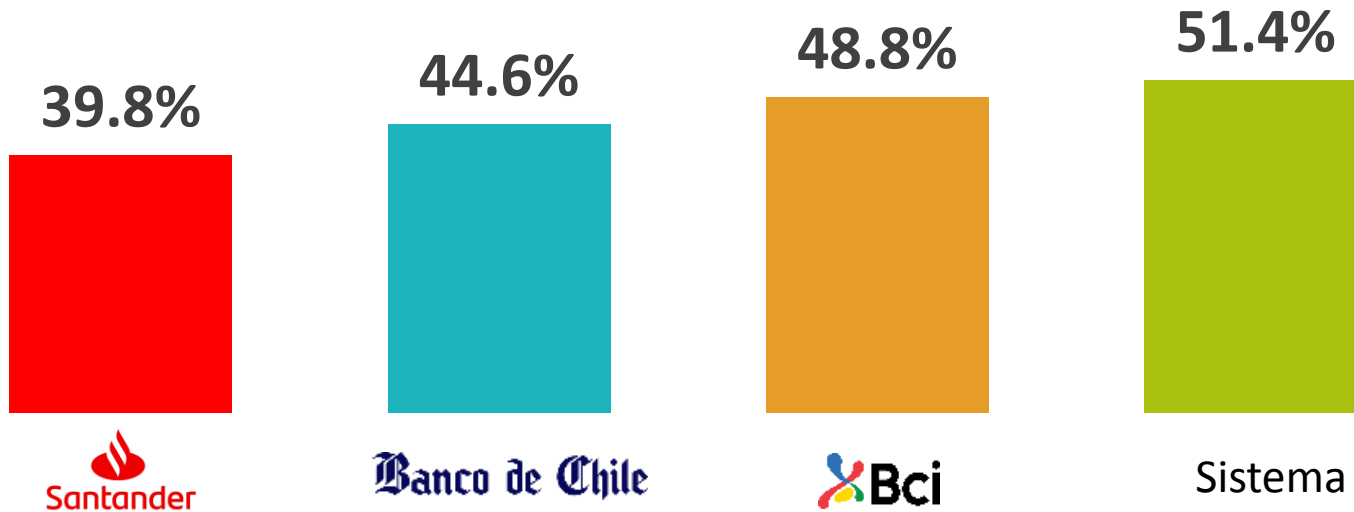
% de préstamos



## Liderando en eficiencia

Ratio de eficiencia<sup>1</sup> (%)

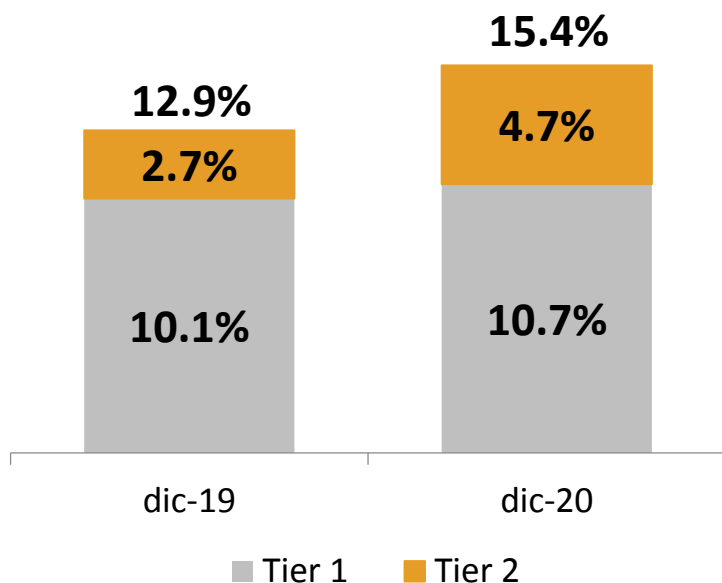
---



1. Ratio de eficiencia: Gastos operativos excluyendo Deterioro / Margen financiero + comisiones+ transacciones financieras, y Otros ingresos operativos netos.

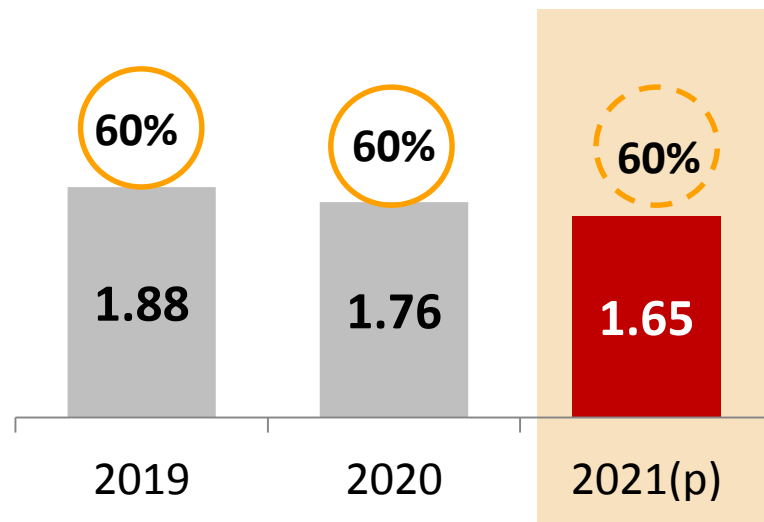
## Ratios de capital sostenibles

### Capital básico y BIS ratio



### Dividendo por acción

\$ por acción



### Dividendo propuesto de 60%

- Entregar un retorno atractivo al accionista
- Mantener sólidos niveles de capital
- Financiar los planes de inversión
- Tranquila transición a BIS III

### Estamos optimistas para el 2021

- ✓ **Clientes:** Líderes en banca digital; avances sustantivos en nuestro NPS y primer lugar del sistema en experiencia y satisfacción de clientes.
- ✓ **Colaboradores:** Primer lugar en GPTW, hito que demuestra claramente el excelente clima laboral, el compromiso y la resiliencia de nuestros colaboradores.
- ✓ **Accionistas:** Alta rentabilidad, riesgo de crédito controlado y sólidos niveles de capital son las bases para seguir obteniendo buenos resultados financieros en 2021.
- ✓ **Sociedad:** Positivo impacto a nivel de comunidades, junto con haber consolidado nuestra posición como el Banco más Sostenible del país, son evidencias claras de que pese a la contingencia logramos crear valor para toda la sociedad y asentar las bases de un banco que está llamado a seguir siendo líder en Chile.

## **Tabla Junta Ordinaria de Accionistas**

- 1 Someter a su consideración y aprobación la Memoria, el Balance General, Estados Financieros e Informe de los Auditores Externos correspondientes al ejercicio comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020.**
- 2 Resolver el destino de las utilidades del ejercicio 2020. Se propone distribuir un dividendo de \$1,64751729 por cada acción.**
- 3 Determinación de las remuneraciones del Directorio.**
- 4 Designación de Auditores Externos.**
- 5 Designación de Clasificadores Privados de Riesgo.**
- 6 Informe del Comité de Directores y Auditoría; determinación de la remuneración de sus miembros y del presupuesto de gastos para su funcionamiento.**
- 7 Dar cuenta de las operaciones a que se refiere el Título XVI de la Ley 18.046.**
- 8 Conocer de cualquier materia de interés social que corresponda tratar en Junta Ordinaria de Accionistas, conforme a la Ley y a los Estatutos del Banco.**

# Gracias

