

***Banco Santander Chile:
Mejoran dinámica comercial,
resultados recurrentes y perspectivas***

Noviembre 2015

Chile



Información importante

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

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

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

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

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

Agenda

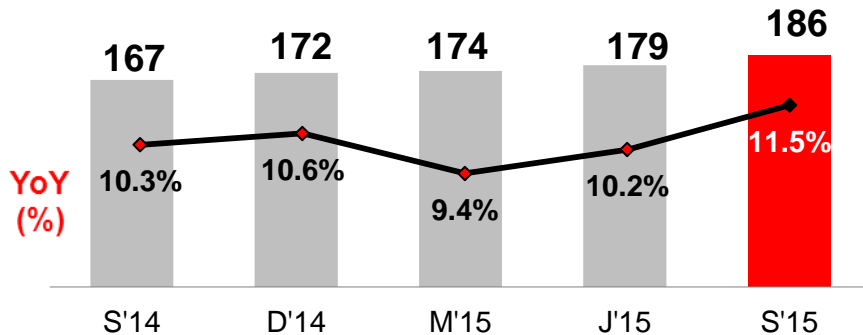
- **Pese a desaceleración económica, perspectivas del sistema financiero se mantienen estables**
- **Reorientación de la estrategia de Santander Chile para impulsar crecimiento rentable...**
- **... permite mejorar dinámica comercial y resultados recurrentes**
- **... y sustenta buenas perspectivas a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

Sistema financiero con tendencias de crecimiento estables...

Cifras para el Sistema Financiero

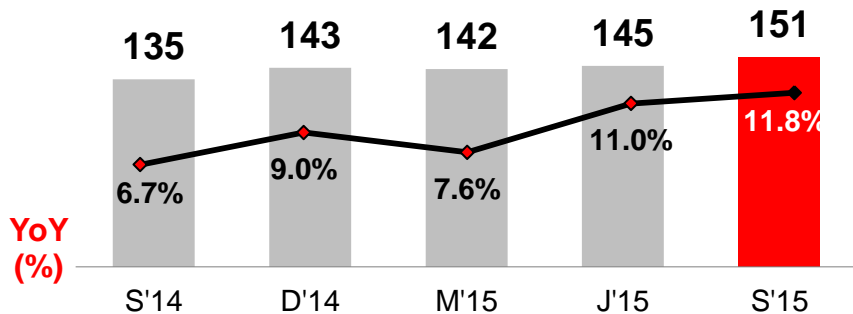
Préstamos

US\$ miles de mill.*



Depósitos**

US\$ miles de mill.*

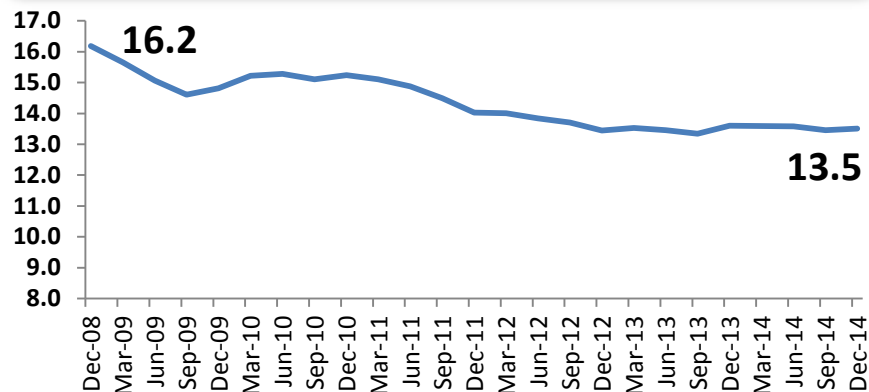


- Buenas perspectivas en algunos sectores exportadores mantiene el dinamismo de los créditos comerciales
- Relativa estabilidad del empleo y salarios mantiene buen dinamismo en segmentos de rentas medias-altas
- Crecimiento de los depósitos se mantiene en línea con el crédito
- Alta liquidez en el Sistema para financiar crecimiento del negocio

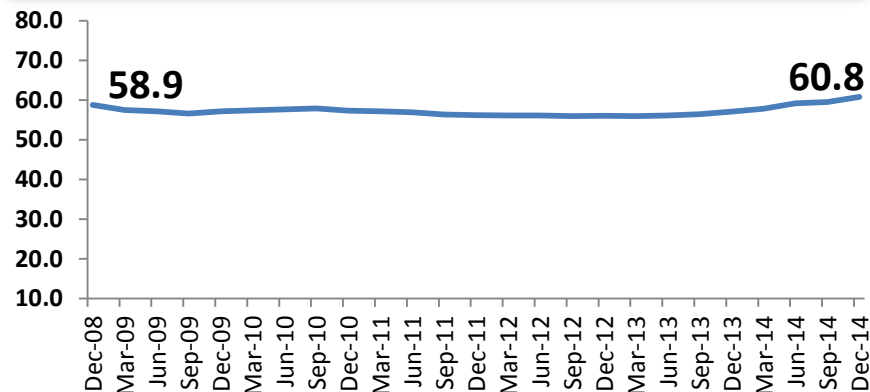
* A tipo de cambio constante de sept. 15. ** Depósitos a la vistas + plazo. Fuente: Superintendencia de Bancos. Cifras excluyen Corpbanca Colombia

... en un ambiente de riesgos acotados

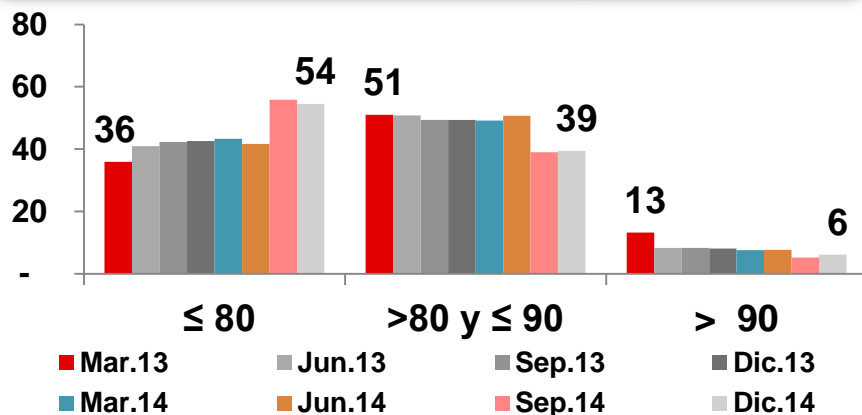
Chile: carga financiera hogares (%)¹



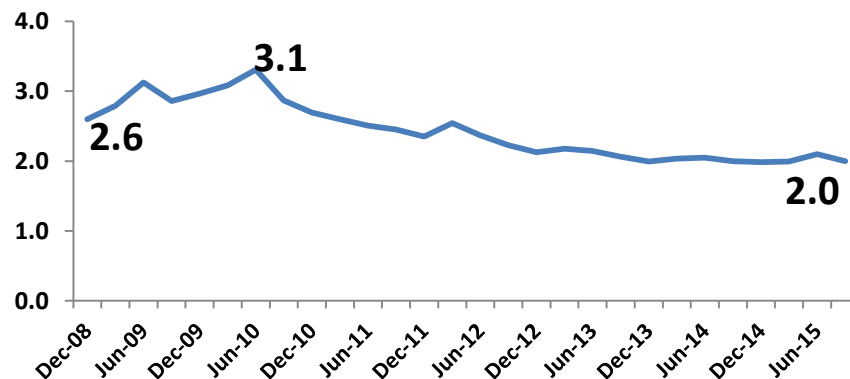
Chile: endeudamiento hogares (%)²



LTV hipotecarios (% , originación)³



Cartera vencida sistema (%)⁴



1. Fuente Banco Central Informe de Estabilidad Financiera 1S15: Gastos financieros / ingresos disponible hogares. 2. Fuente: Banco Central Informe de Estabilidad Financiera 1S15: Total deuda de hogares sobre ingreso disponible. 3. Fuente Banco Central de Chile, Informe de Estabilidad Financiera 1S15.

4. Cartera vencida / total colocaciones. Definición Superintendencia de Bancos

Agenda

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

3 objetivos para crecer sanamente, con mayor rentabilidad

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

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

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

Transformación
Proyecto

Optimizando la
relación
Riesgo- Retorno



3 objetivos para crecer sanamente, con mayor rentabilidad

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

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

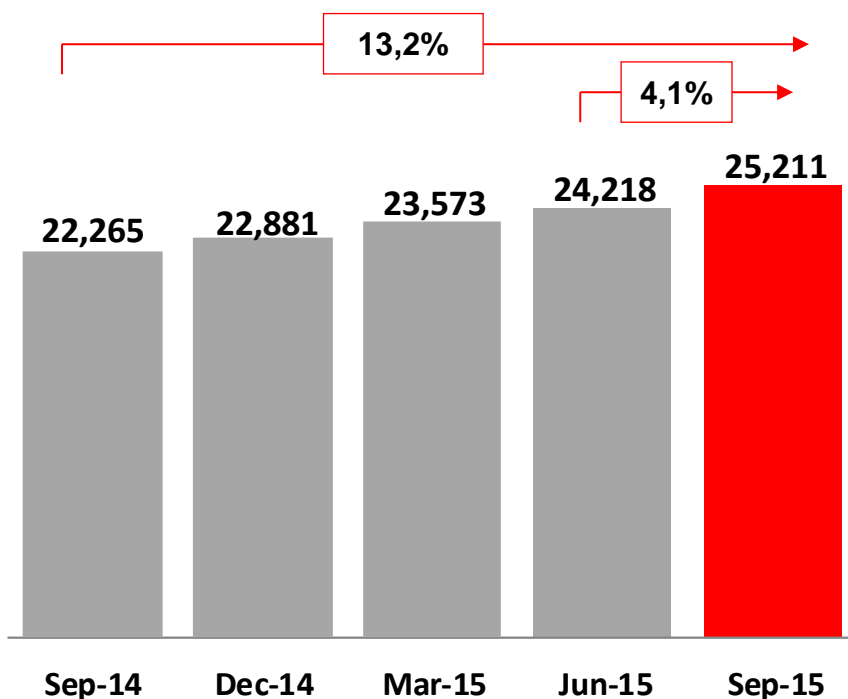
III. ... y administrando el riesgo y capital conservadoramente

- **Personas:** foco en segmentos medio-medio/altos. En segmentos masivos, crecimiento selectivo
- **Pymes:** énfasis en Pymes más grandes, especialmente con ingresos más balanceados (prestamos y banca transaccional)
- **Empresas:** foco en negocio non-lending de valor agregado
- **Corporativa:** mantener foco en negocio de non-lending

Préstamos crecen 13,2% YoY, especialmente en segmentos con mejor relación riesgo / retorno

Préstamos totales

\$ miles de millones



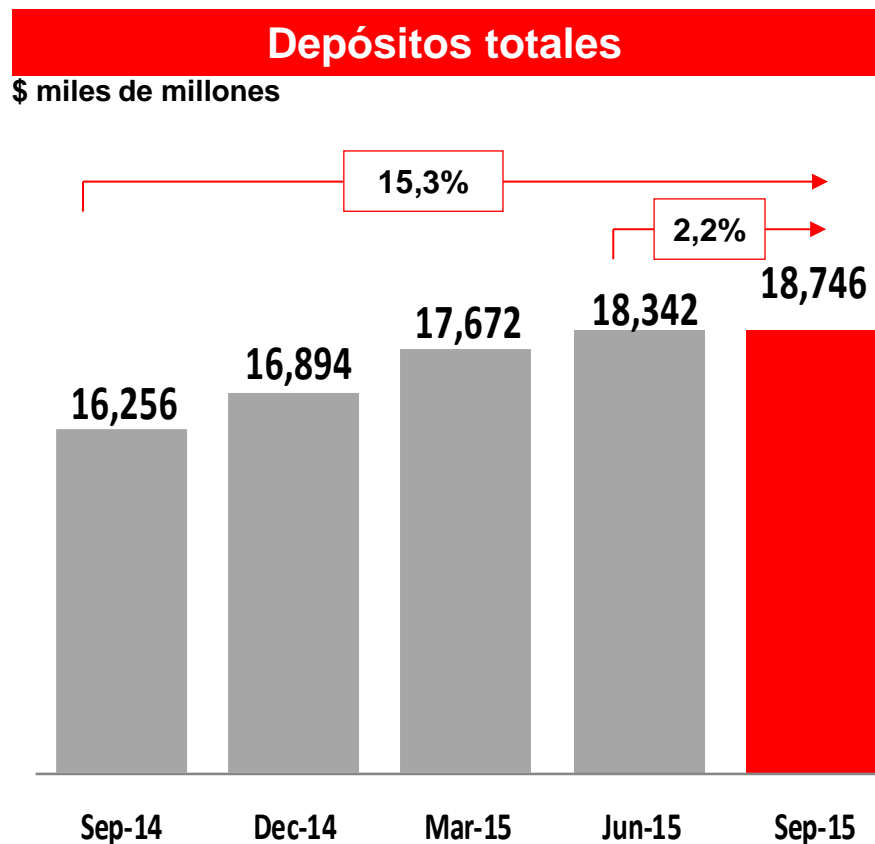
\$ miles de millones

	9M'15	YoY (%)	QoQ (%)
Personas¹	13.019	14,8%	3,3%
Vivienda	7.450	18,3%	4,3%
Consumo	4.044	5,9%	1,2%
Pymes	3.431	3,4%	3,2%
Empresas	6.222	15,5%	3,5%
Corporativa	2.484	8,5%	9,8%
Total²	25.211	13,2%	4,1%

Mejora mix préstamos a personas: Rentas media-altas: +17,3% YoY

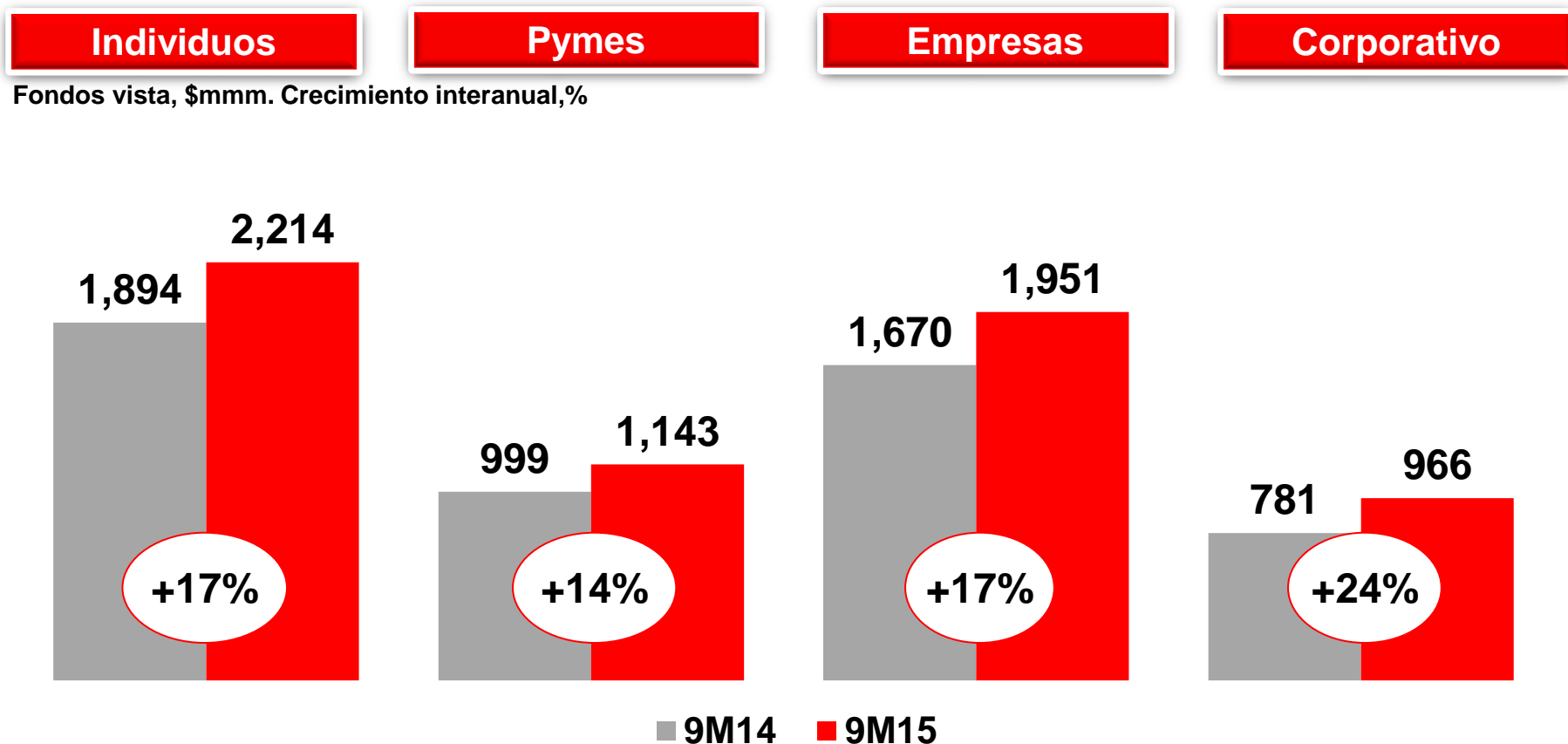
1. Incluye créditos de consumo, hipotecas y créditos comerciales otorgados a personas naturales. 2. Total incluye Otros préstamos no segmentados

Depósitos totales crecen 15,3% YoY...



\$ miles de millones	9M'15	YoY	QoQ
Fondos vista	6.645	16,1%	-0,2%
Depósitos a plazo	12.101	14,9%	3,6%
Total	18.746	15,3%	2,2%

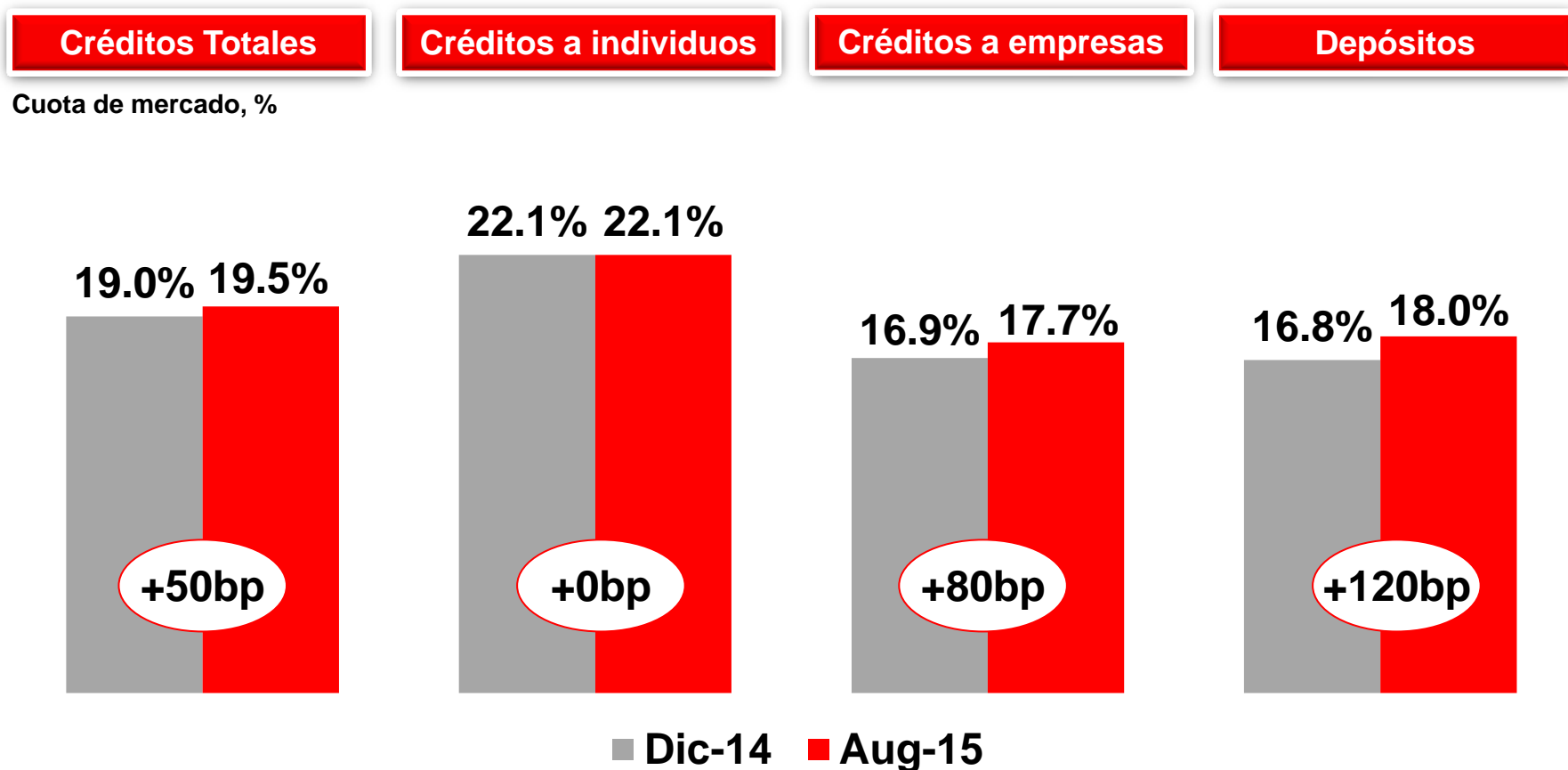
... con sólido crecimiento de los fondos vista en todos los segmentos



Deposito Core* suben 11,3% YoY

* Depósitos core: todos los vistas más depósitos a plazos minoristas

Santander gana cuota en la mayoría de los productos en 2015



Fuente: Superintendencia de Bancos de Chile, excluye Corpbanca Colombia

3 objetivos para crecer sanamente, con mayor rentabilidad

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

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

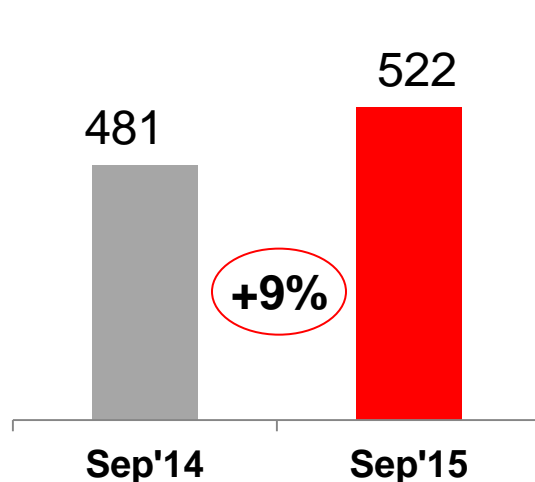
III. ... y administrando el riesgo y capital conservadoramente

- Foco en la **mejora de procesos**
- Prioridad en aumentar la **vinculación** base de clientes y la **transaccionalidad**
- **Transformación** de sucursales a nuevos formatos
- Impulso a la **multicanalidad** y auto atención

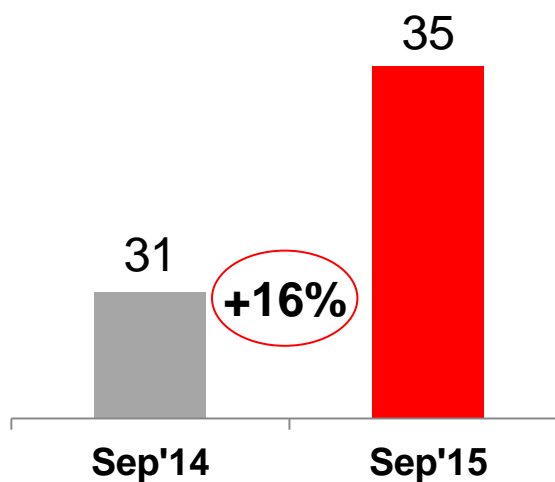
Sostenido aumento en vinculación de los clientes

Individuales¹

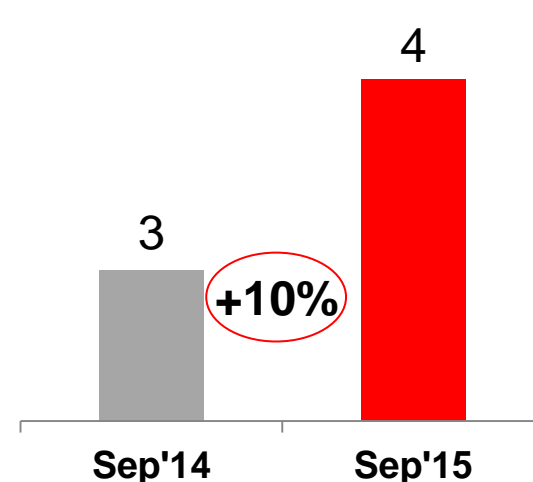
Clientes vinculados, miles



PYMEs²



Empresas²

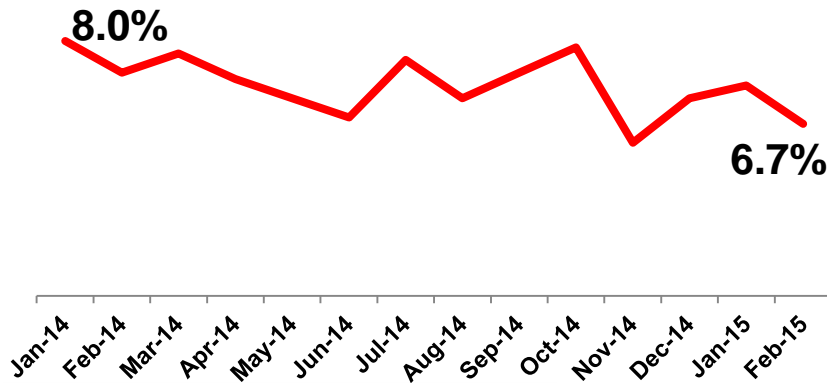


Fortalezas CRM, mejoras en calidad de servicio y mayor uso de servicios digitales incrementa vinculación de los clientes

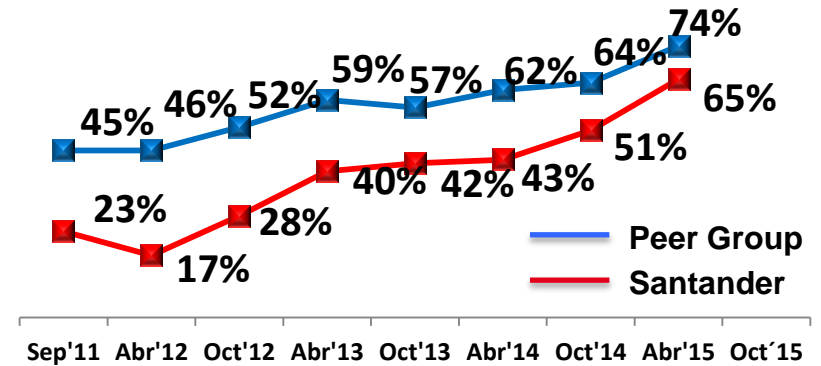
1. Clientes con 2-4 productos más un nivel mínimo de uso y rentabilidad. 2. Clientes vinculados en base a sistema de puntaje que toma en cuenta el tamaño de la empresa, el uso de productos y rentabilidad mínima

Mejoras en procesos y desarrollo banca digital aumentan lealtad clientes

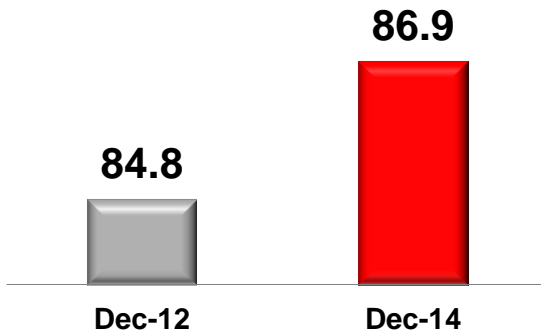
Fuga entre individuos¹(%)



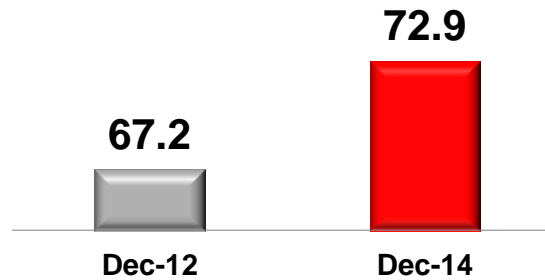
Brecha de Satisfacción del Cliente vs principales peers² (%)



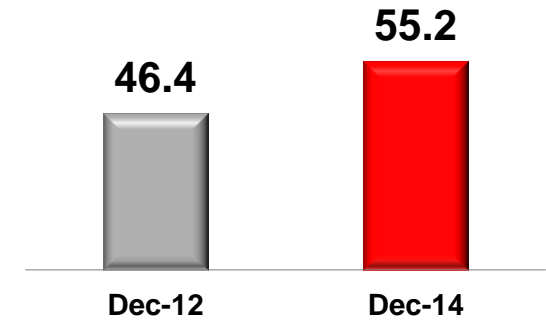
Índice de transacciones remota³ (%)



Pagos electrónicos⁴(%)

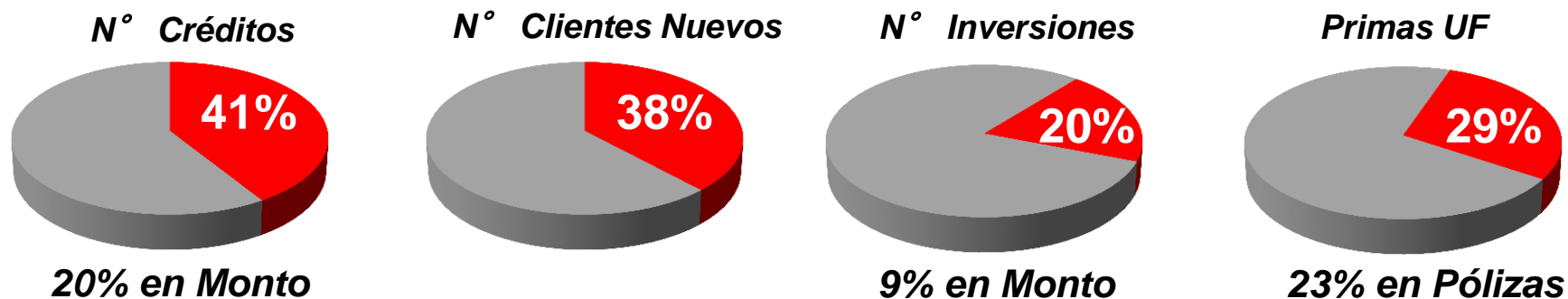


Depósitos tomados por vía electrónica⁵ (%)



1. % clientes personas que dejan el Banco en período / Total clientes personas. 2. % clientes que están satisfechos o muy satisfechos - % de clientes insatisfechos. Peers: bancos de Chile, BCI, BVA y Estado. 3. Total transacciones realizadas vía Internet, ATMs, banca telefónica, POS y pagos automáticos / Total transacciones. 4. Pagos y retiros a través de Internet + ATMs / Total pagos y retiros. 5. Depósitos tomados electrónicamente / Depósitos totales

Aún queda mucho recorrido para desarrollo banca digital



Debemos gestionar al cliente digital en todo el ciclo de vida

Cliente debe nacer digital

- ✓ Capacitación ejecutivos
- ✓ Sello FFVV
- ✓ Bienvenida / habilitación digital en VOX

Gestión del stock

- ✓ Marca Neo – Digital canal de uso
- ✓ Brochure - instructivo
- ✓ Fomento Red, present. "Usuario experto"
- ✓ Acción Banca Única

Retención digital

- ✓ Gestión de clientes que abandonan canales digitales

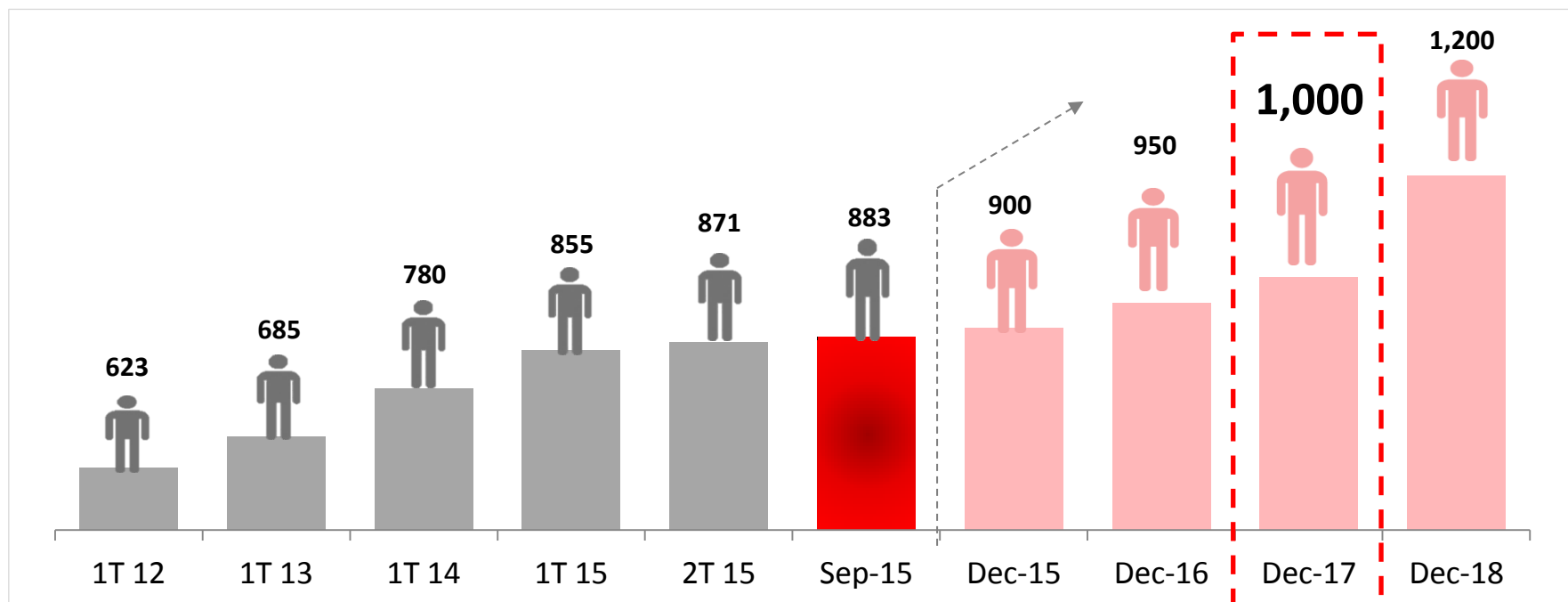
Acciones complementarias

- ✓ Governance tecnología
- ✓ Responsable por Territorial
- ✓ Jornada digital
- ✓ Governance Bca. Comercial

Nuestro desafío es llegar al millón de clientes digitales en 2 años

Objetivo Estratégico: 1 Millón de Cliente Digitales

Cientes digitales, miles



3 objetivos para crecer sanamente, con mayor rentabilidad

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

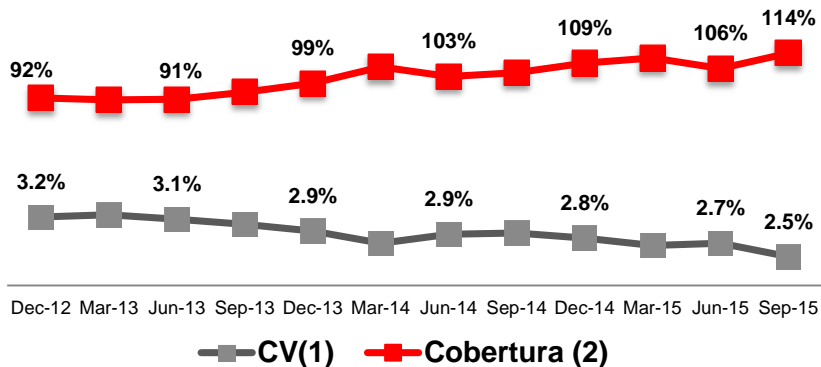
II. ... mejorando la gestión de clientes y la calidad de servicio

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

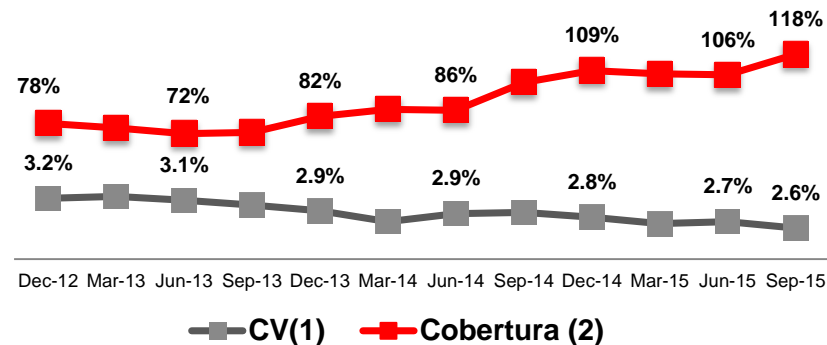
- Importantes **mejoras en riesgo** en personas
- **Riesgo en Pymes se ha estabilizado**, con importante aumento de la cobertura
- **Avanzando hacia BIS III**

Métricas de calidad de cartera estables o mejorando % préstamos

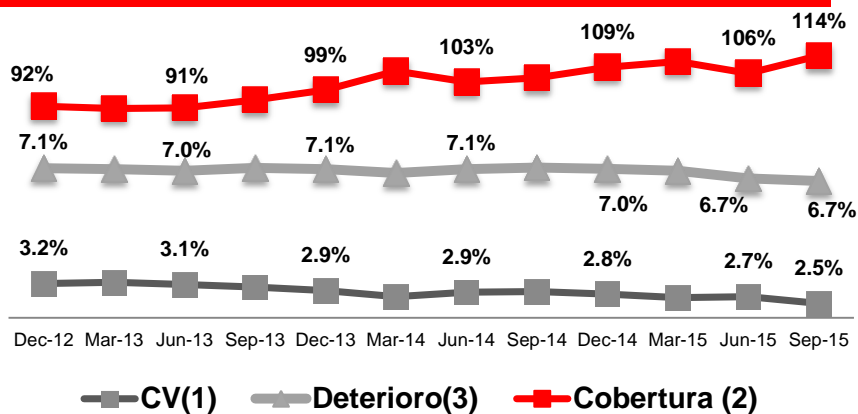
Total de préstamos



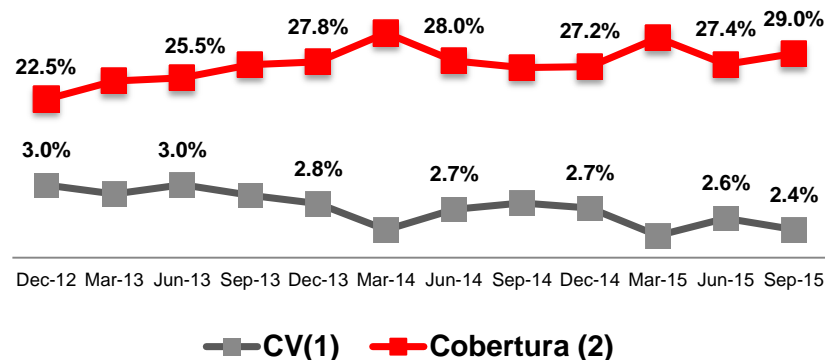
Préstamos comerciales



Créditos de consumo



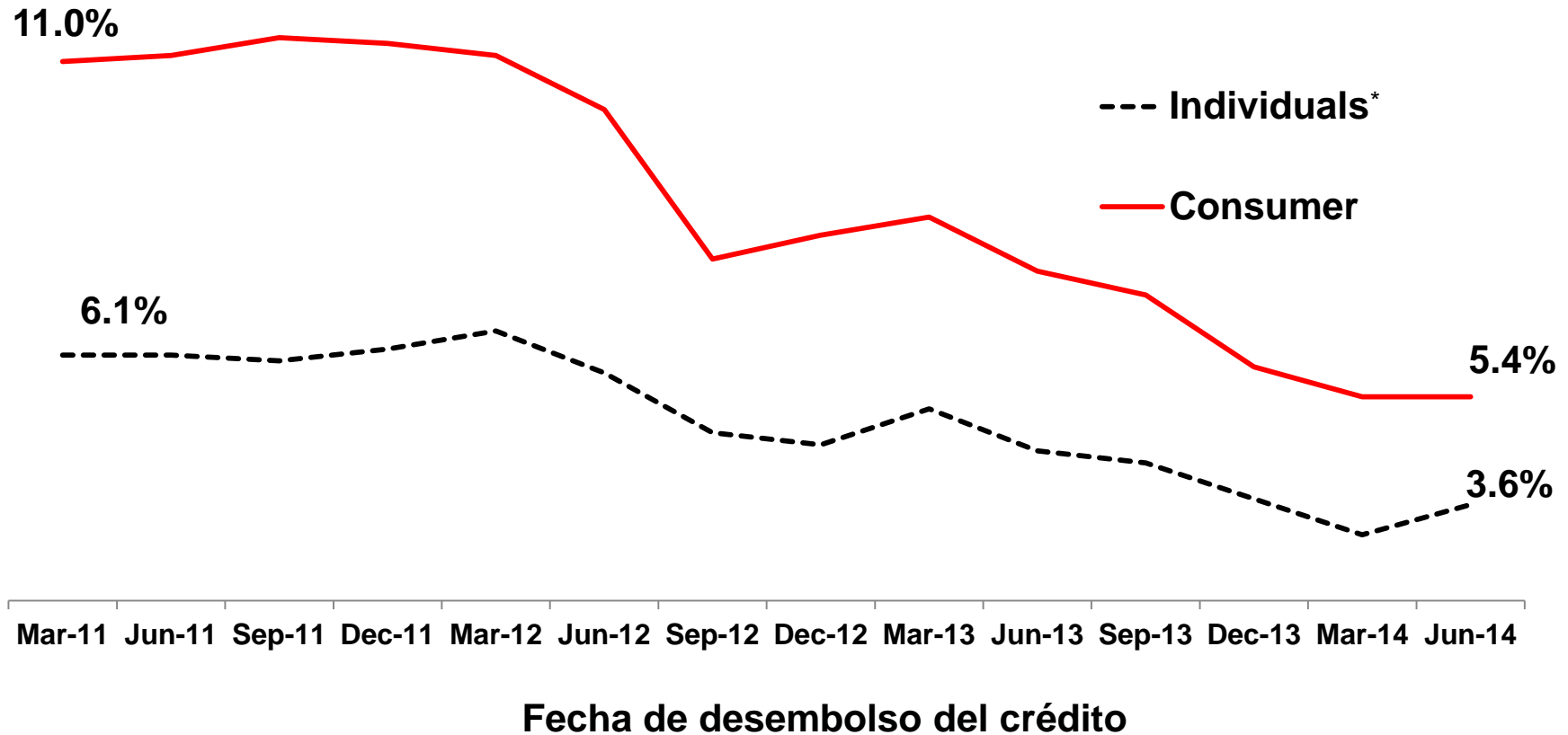
Préstamos hipotecarios



1. CV: préstamos en mora por 90 días. 2. Cobertura: provisiones en balance sobre cartera vencida 3. Deterioro: CV + créditos reestructurados

Las *camadas* siguen mejorando en créditos a personas

Cartera vencida 12 meses después de desembolsado el crédito, %

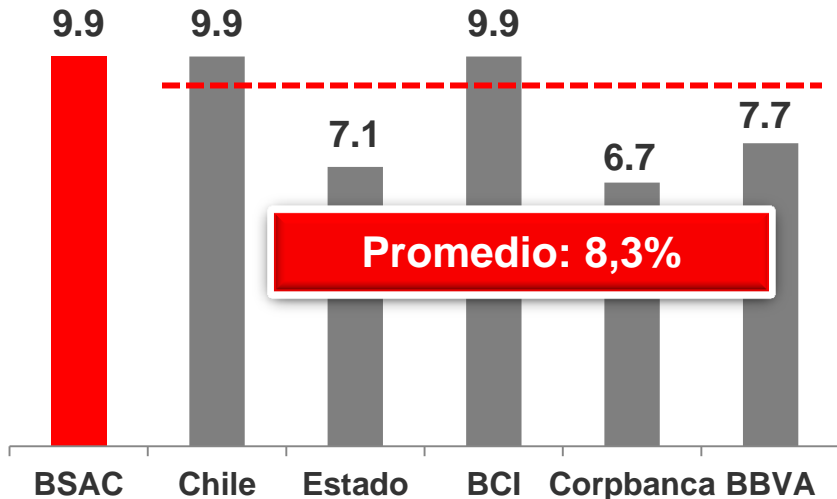


Mejoras en políticas de admisión a partir del 2012 han tenido fuerte impacto en calidad de crédito. Igual se actuará con prudencia el 2016

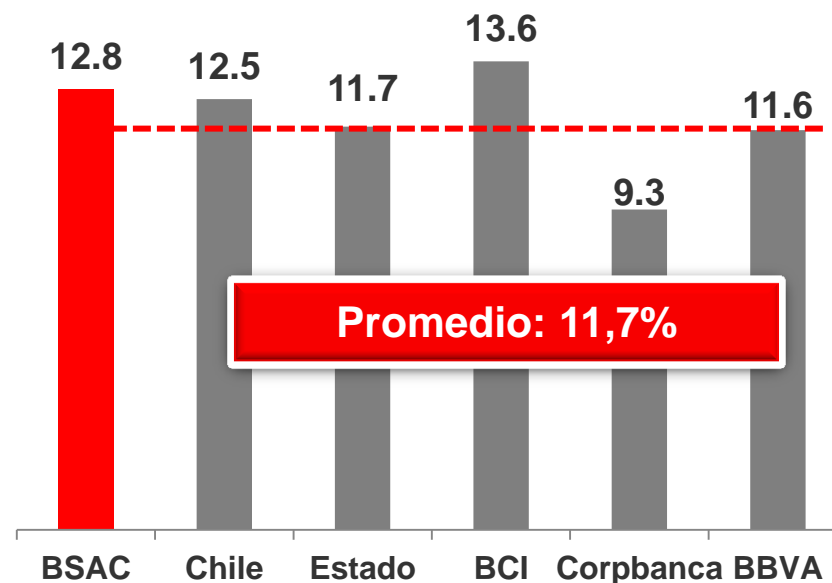
* Incluye vivienda y consumo

Sólida base de capital para crecer

Core capital (%)*



BIS ratio (%)



Avanzando hacia BIS III

* Patrimonio sobre activos ponderados por riesgo. Cifras agosto. 15. Fuente: Superintendencia de Bancos

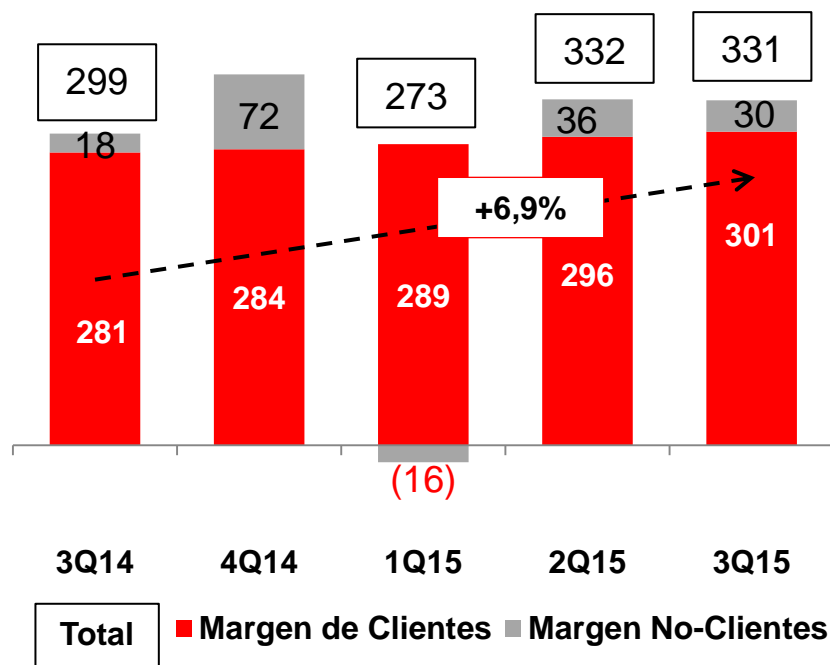
Agenda

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

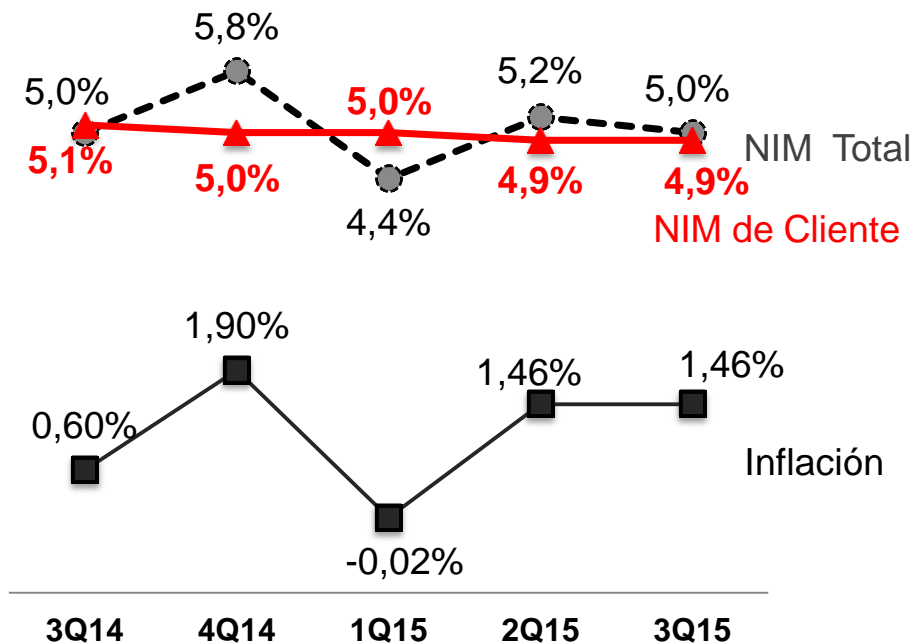
Margen financiero de Clientes crece 6,9% YoY

Margen financiero

\$ miles de millones



Margen de interés neto, MIN*, %

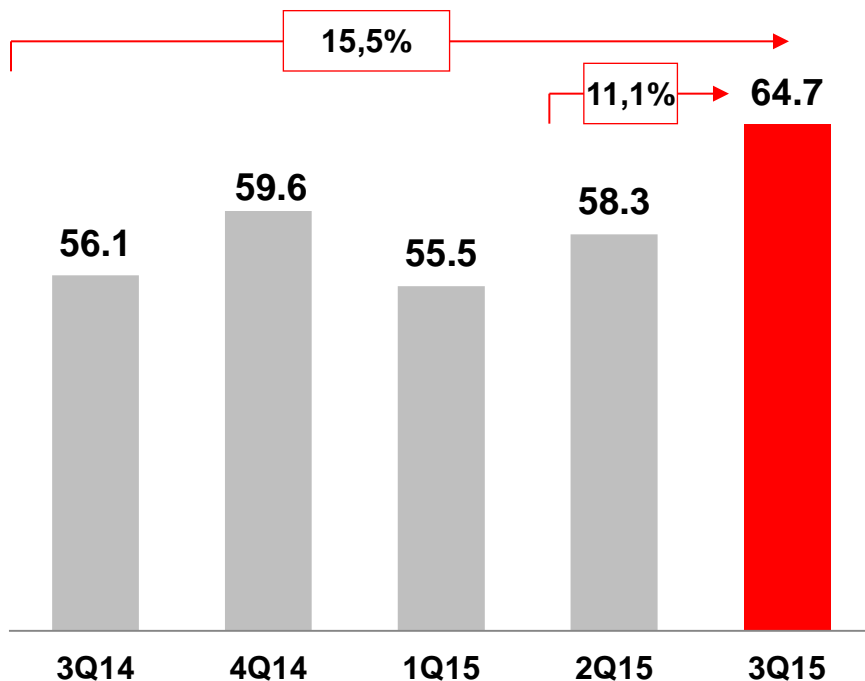


* MIN: Margen financiero / Activos productivos. MIN Clientes: Margen financiero clientes / Préstamos. El margen de cliente excluye, entre otras cosas el impacto de la inflación sobre los NIM. Inflación: variación trimestral de la UF

Comisiones repuntando con aumentos en vinculación

Comisiones totales

\$ miles de millones



Comisiones segmentos de negocio

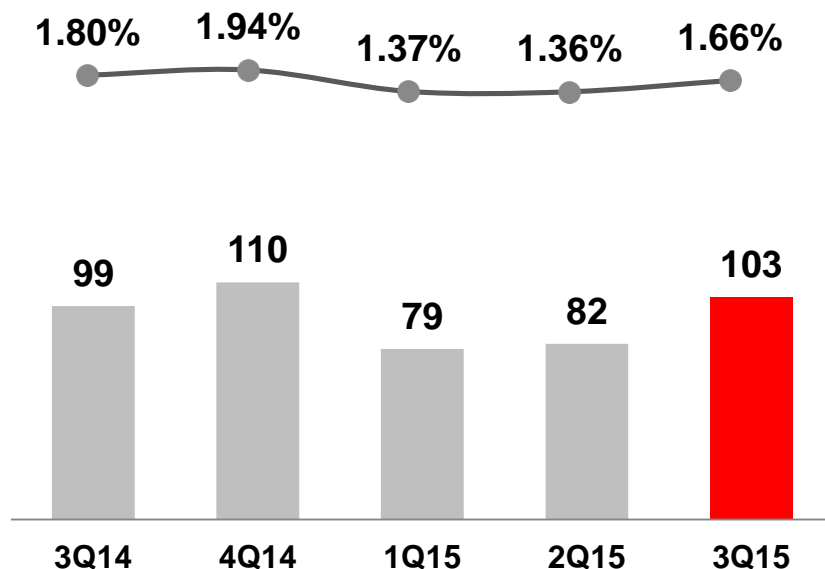
\$ miles de millones

	3Q'15	YoY (%)	QoQ (%)
Retail	51,5	16,9	8,2
Empresas	7,8	18,3	17,8
Corporativo	4,5	-4,1	53,2
Otras	0,9	32,5	-19,2
Total	64,7	15,5	11,1

Aumentando la cobertura

Provisiones y costo del crédito

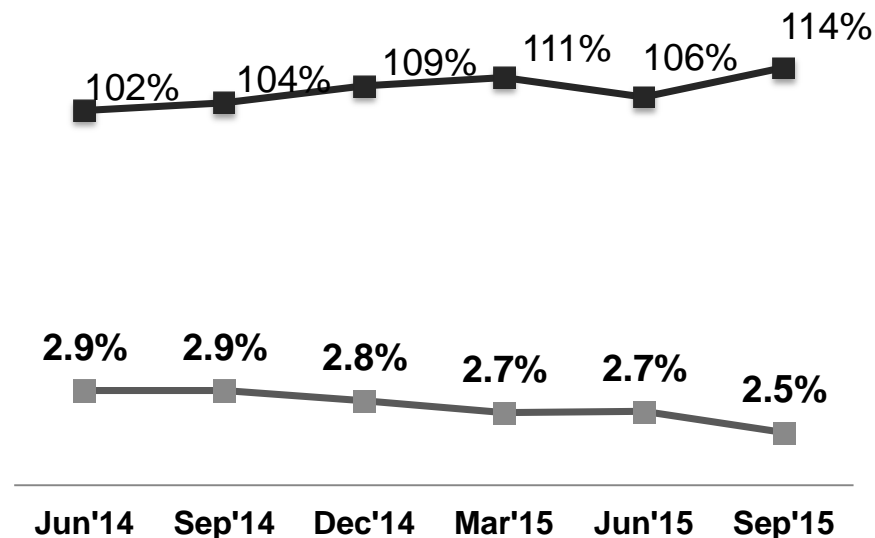
% préstamos



■ \$mmm ● Costo del crédito(%)¹

Cartera morosa y cobertura

% de prestamos



■ CV² ● Cobertura³

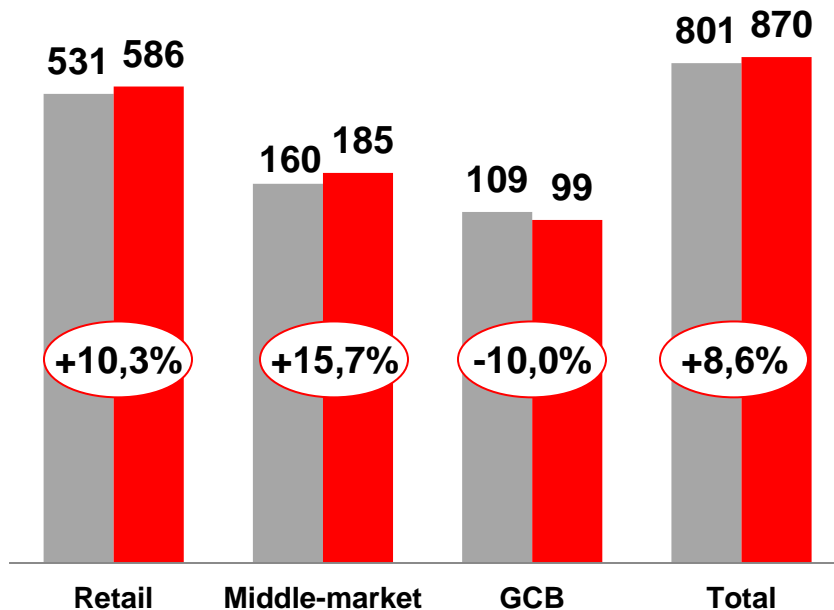
Provisiones 3T15 impactadas por depreciación del peso (\$7mmm) y reclasificación 2 clientes corporativos (\$14mmm). Efecto B1 será de \$50mmm en 4T15

1. Gasto en provisiones / préstamos medios. 2. CV: Cartera vencida: % Préstamos impagos por más de 90 días. 3. Stock de provisiones / Cartera vencida

Ingreso op.neto de los segmentos de negocio sube 8,6% en 9M15

Ingreso operacional neto de los segmentos*

\$ miles de millones



	9M15	YoY (%)
Margen cliente	887	+7,7%
MIN cliente	4,9%	-20bp
Provisiones	(253)	-1,3%
MIN neto de prov.	624	11,8 %
MIN clientes n/ de prov.	3,5%	+10bp
Comisiones	176	+6,3%
ROF	63	-9,1%
Total	870	+8,6%

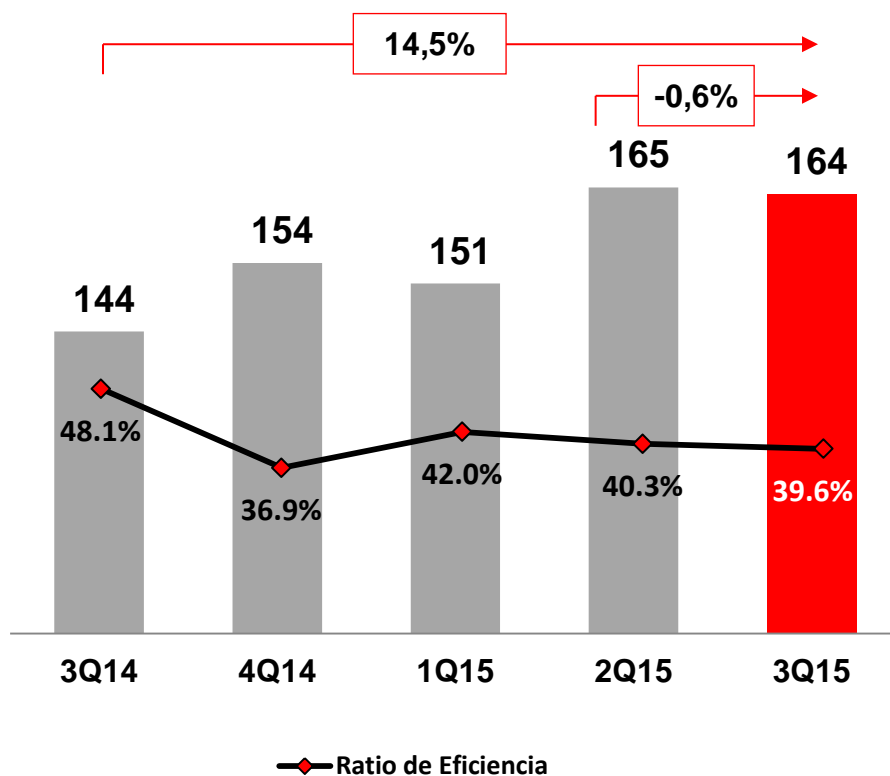
Crecimiento del crédito y depósitos, aumento comisiones y mejor margen neto de provisiones impulsa resultados de los segmentos

* Ingreso operacional neto de los segmentos de negocio: El margen de intereses + comisiones netas + transacciones financieras totales + provisiones. Estos resultados excluyen nuestras actividades corporativas, que incluyen, entre otros, el impacto de la inflación sobre los resultados

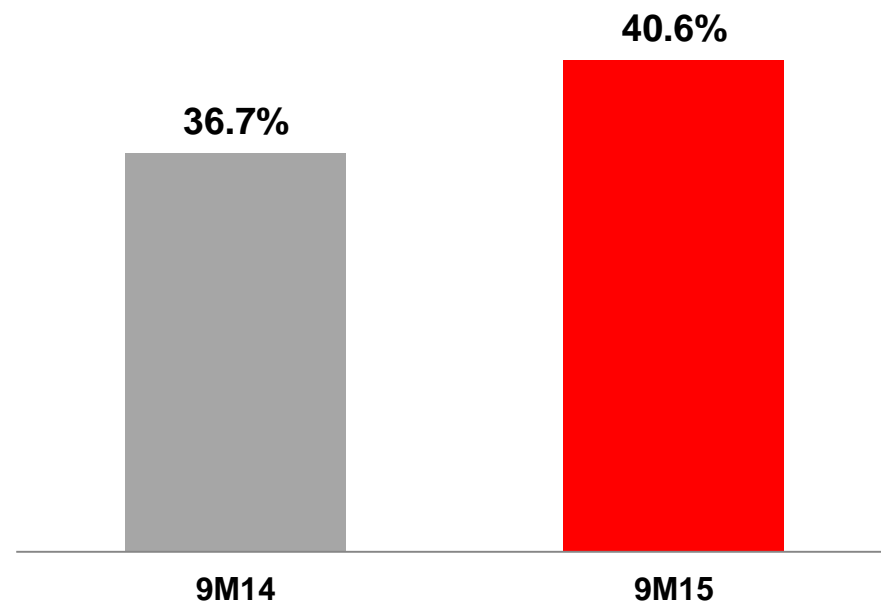
Ratio de eficiencia alcanza el 40.6% en 9M15...

Gastos de apoyo

\$ miles de millones



Ratio de eficiencia ¹

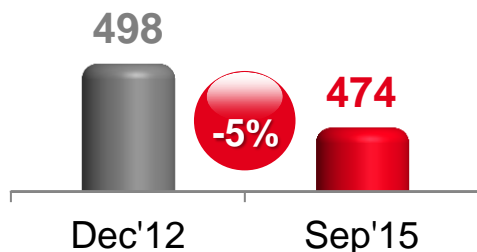


Crecimiento de los costos se moderará en el 2016

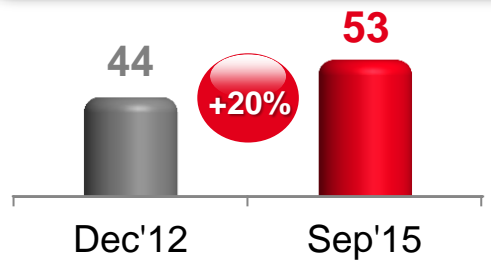
1. Gastos operación exc. deterioro / Margen financiero + comisiones netas + resultado transacciones financieras, neto y otros ingresos operativos, netos

... en la medida que la optimización de la red de sucursales y otras iniciativas de transformación...

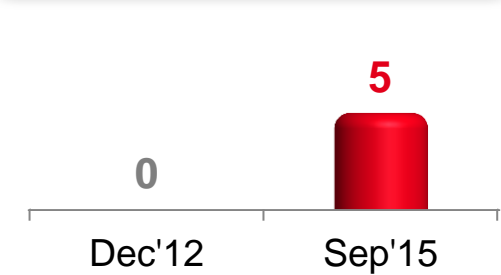
Total Sucursales



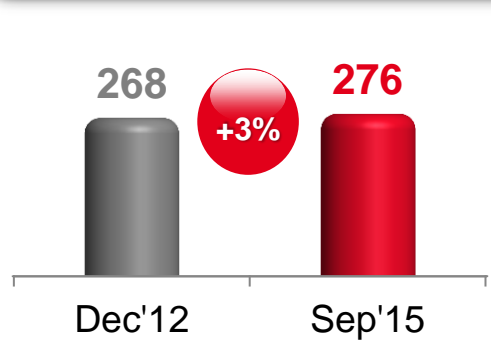
Sucursales Select



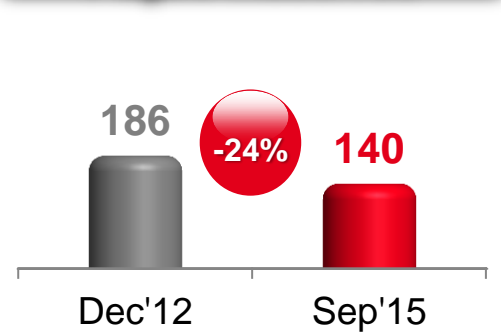
Centros de Empresas



Sucursales Tradicional



Banefe & Centros de Pagos masivos

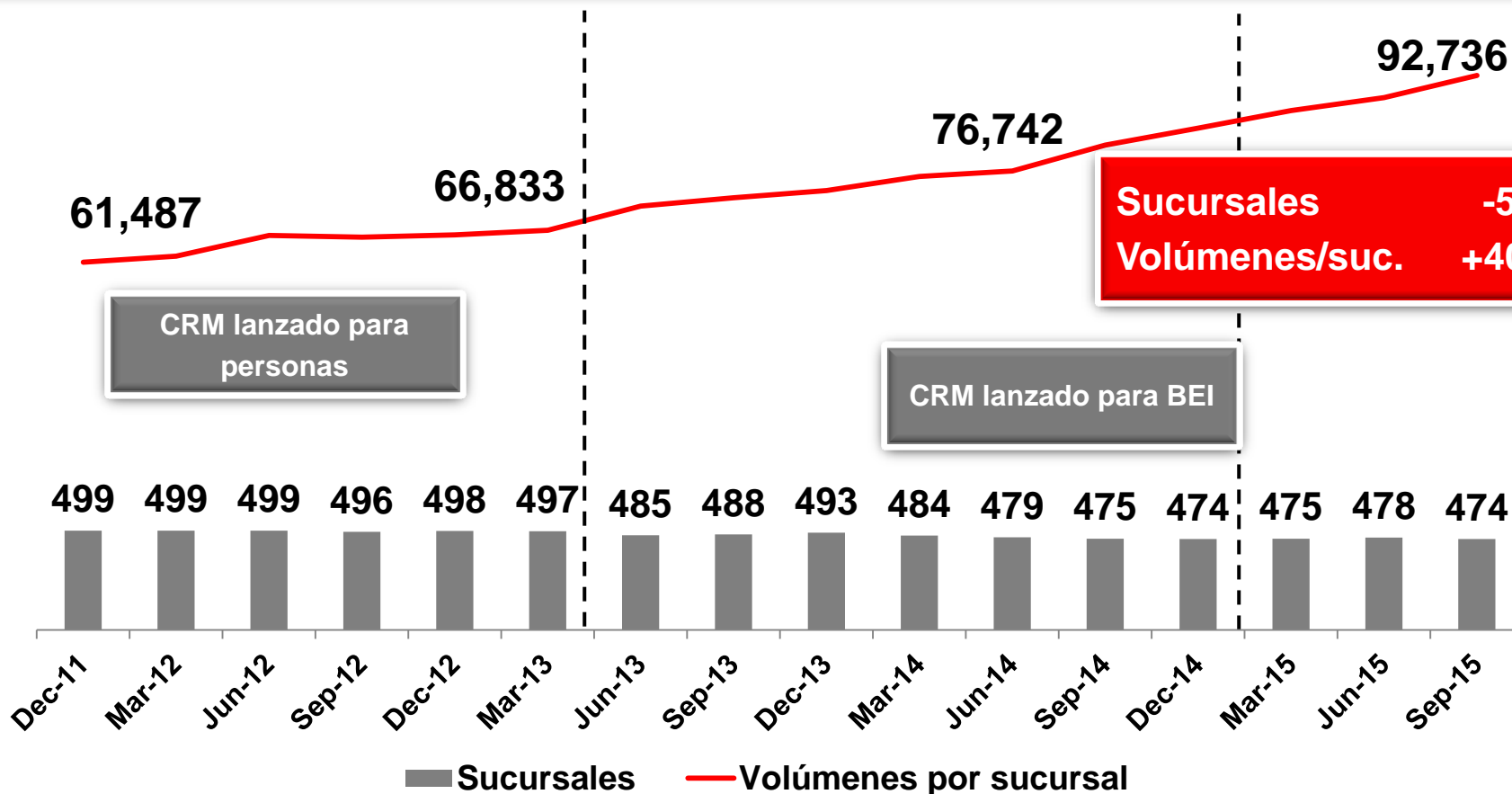


Foco en crecer vía canales digitales

...comienzan a mejorar la productividad comercial

Sucursales y volúmenes por sucursal*, \$MM %

Proyecto de Transformación



Sucursales -5%
Volúmenes/suc. +40%

CRM lanzado para personas

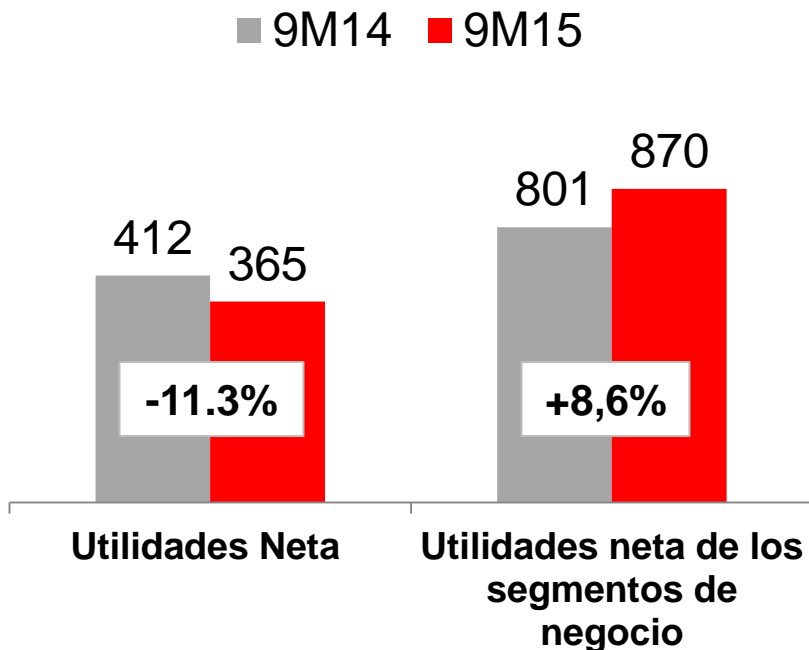
CRM lanzado para BEI

* Préstamos + depósitos

ROE alcanzó a 18,7% en 9M15 y 19,8% in 3T15

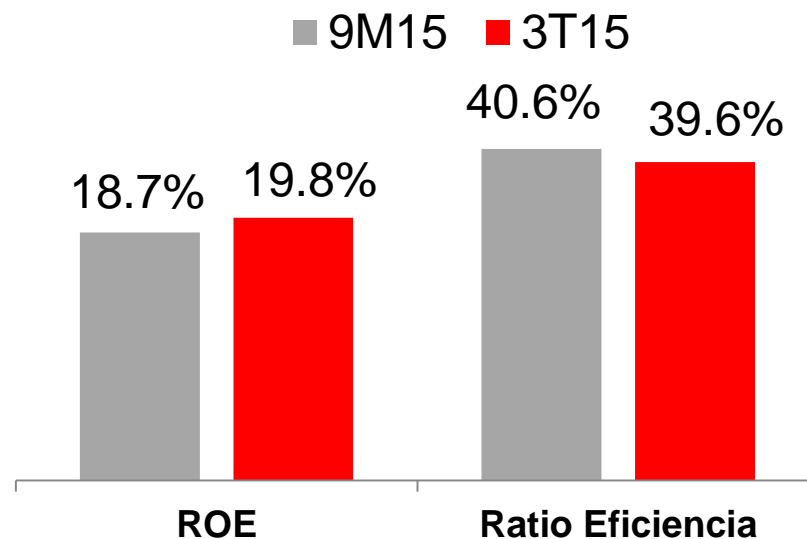
Utilidad neta / Ingr. op. neto segmentos*

\$ miles de millones



ROE / Ratio de eficiencia

%



Utilidad neta 9M15 impactada por menor inflación anual y mayor tasa de impuestos

* El beneficio neto de los segmentos de negocio: El margen de intereses + comisiones + transacciones financieras + provisiones. Estos resultados excluyen nuestras actividades corporativas, que incluyen, entre otros, el impacto de la inflación sobre los resultados

Agenda

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

- **Sistema financiero con tendencias estables en materia de crecimiento y riesgo**
- **Santander: tendencia positivas en dinamismo comercial y rentabilidad de clientes en 3T15:**
 - **Mejora el mix de fondeo, con crecimiento del 15,3% YoY en depósitos**
 - **Préstamos crecen 11,2% YoY, especialmente en segmentos con mejor relación riesgo / retorno**
 - **Base de clientes y vinculación con alzas sostenidas**
 - **Calidad crediticia estable o mejorando en casi todos los segmentos**
 - **Contribución neta de los segmentos sube 8,6% YoY**
 - **Eficiencia alcanza 40,6% en 9M15 y 39,6% en 3T15**
 - **ROE alcanza 18,7% en 9M15 y 19,8% en 3T15**
- **Para el resto del 2015 y 2016, prevemos que buenas tendencias comerciales deberían mantenerse**



Buenas perspectivas de mediano plazo para Santander Chile

