

# Banco Santander Chile

## Resultados 2T16

Agosto 2016

Simple | Personal | Fair



# 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

- **Entorno sistema financiero**

- **Estrategia y resultados**

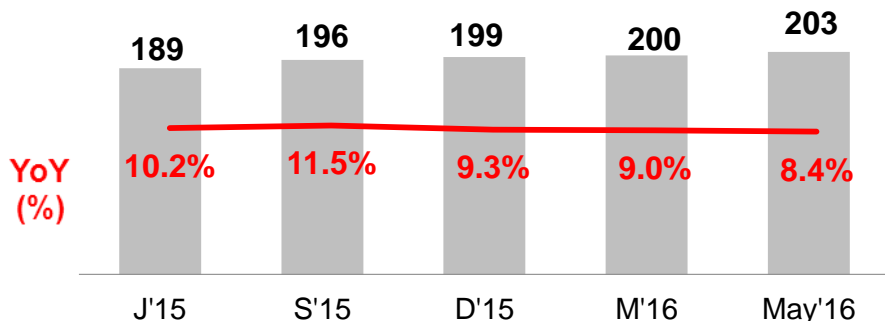
- **Perspectivas**

## Sistema financiero con tendencias de crecimiento relativamente estables

Cifras para el Sistema Financiero

### Préstamos

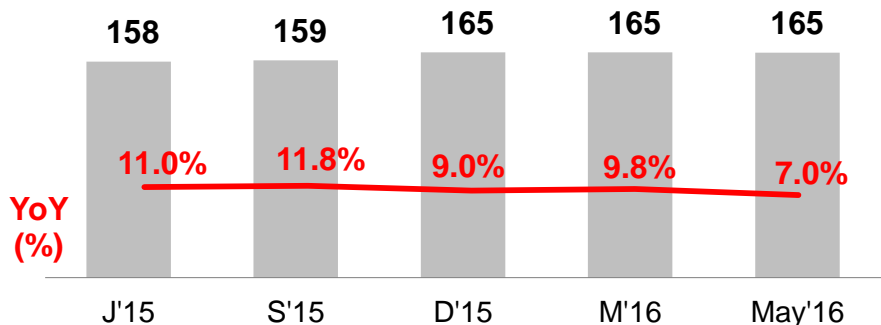
US\$ miles de mill.\*



- Crecimiento de diversos sectores no-mineros sostiene dinámica de los préstamos comerciales
- Relativa estabilidad del empleo impulsa el crédito a personas

### Depósitos\*\*

US\$ miles de mill.\*

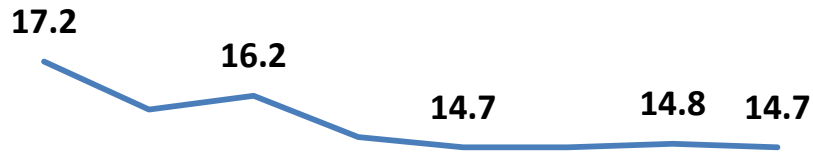


- Crecimiento positivo de los depósitos a la vista: 10,8% YoY
- Alta liquidez en el sistema para financiar el crecimiento del negocio

# Perspectivas sistema financiero

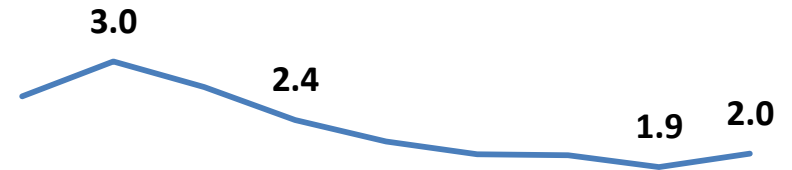
## ... en un ambiente de riesgos acotados

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



Dec-08 Dec-09 Dec-10 Dec-11 Dec-12 Dec-13 Dec-14 Dec-15

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



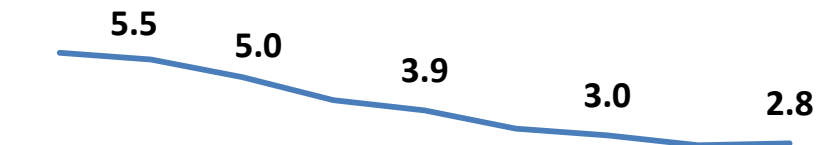
Dec-08 Dec-09 Dec-10 Dec-11 Dec-12 Dec-13 Dec-14 Dec-15 Mar-16

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



Dec-08 Dec-09 Dec-10 Dec-11 Dec-12 Dec-13 Dec-14 Dec-15

### Cartera vencida hipotecaria (%)



Dec-08 Dec-09 Dec-10 Dec-11 Dec-12 Dec-13 Dec-14 Dec-15 Mar-16

# Agenda

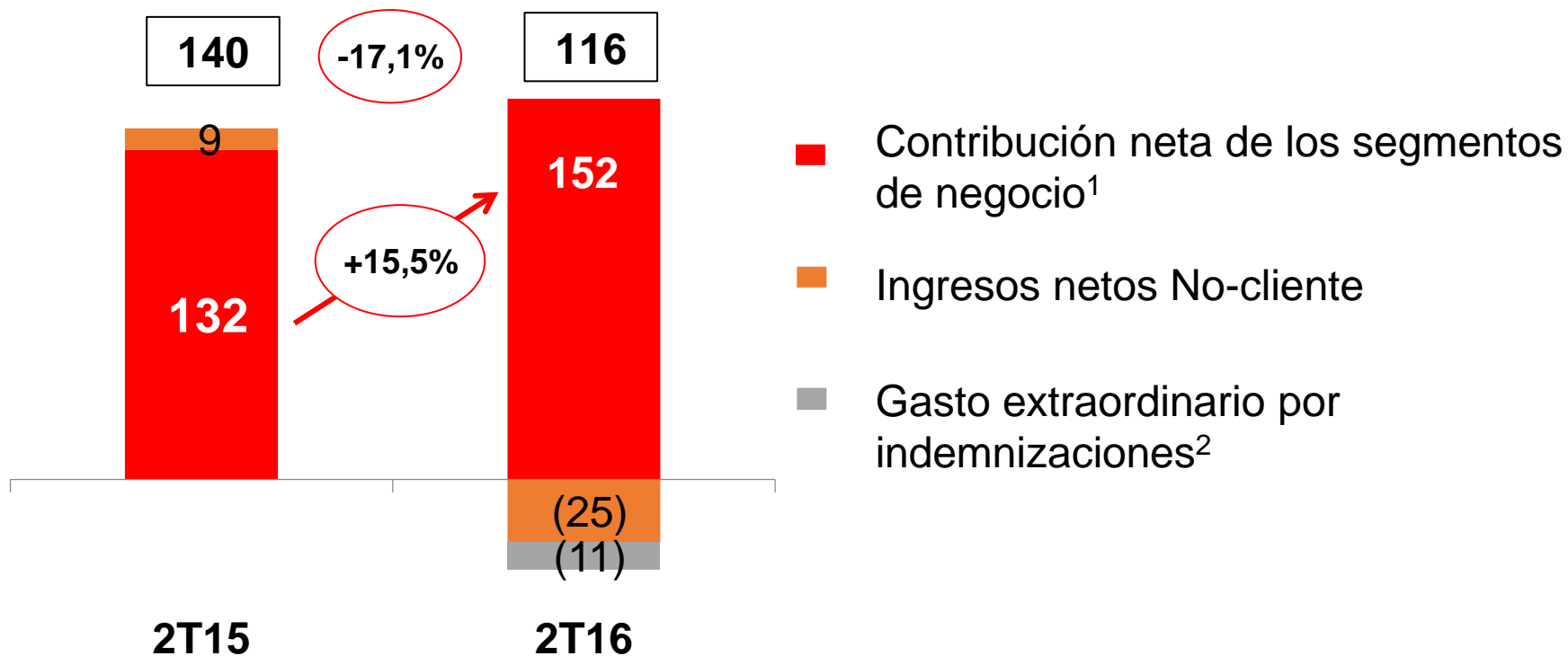
- **Entorno macroeconómico y sistema financiero**

- **Estrategia y resultados**

- **Perspectivas**

## Mayor contribución clientes impulsa resultados, en línea con estrategia

Resultados Santander Chile, \$ miles de millones



**Ingresos No-clientes afectados negativamente por menor inflación trimestral**

## 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

**I. Creciendo con foco en los segmentos con la mayor rentabilidad neta de riesgo...**



**II. ... impulsados por aumento en vinculación de clientes tras mejoras en experiencia y calidad de servicio**



**III. Profundizando transformación comercial, expandiendo nuestras capacidades en banca digital**



**IV. Optimizando nuestra rentabilidad y uso de capital para maximizar la creación de valor en el tiempo**





### 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

#### I. Creciendo con foco en los segmentos con la mayor rentabilidad neta de riesgo...



- **Personas:** foco en segmentos medios-medios/altos. En segmentos masivos, crecimiento selectivo

### 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

#### I. Creciendo con foco en los segmentos con la mayor rentabilidad neta de riesgo...



- **Personas:** foco en segmentos medios-medios/altos. En segmentos masivos, crecimiento selectivo
- **Pymes:** énfasis en Pymes más grandes, especialmente con ingresos más balanceados (préstamos y banca transaccional)

### 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

#### I. Creciendo con foco en los segmentos con la mayor rentabilidad neta de riesgo...



- **Personas:** foco en segmentos medios-medios/altos. En segmentos masivos, crecimiento selectivo
- **Pymes:** énfasis en Pymes más grandes, especialmente con ingresos más balanceados (préstamos y banca transaccional)
- **Empresas:** foco en negocio *non-lending*, de valor agregado. Crédito como parte de relación integral

### 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

#### I. Creciendo con foco en los segmentos con la mayor rentabilidad neta de riesgo...



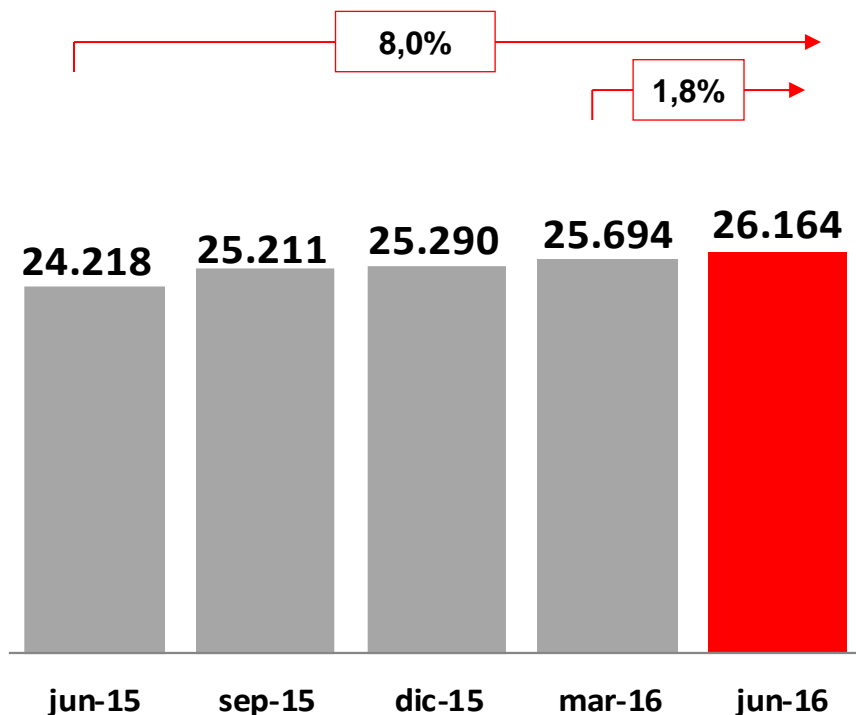
- **Personas:** foco en segmentos medios-medios/altos. En segmentos masivos, crecimiento selectivo
- **Pymes:** énfasis en Pymes más grandes, especialmente con ingresos más balanceados (préstamos y banca transaccional)
- **Empresas:** foco en negocio *non-lending*, de valor agregado. Crédito como parte de relación integral
- **Corporativa:** foco en negocio *non-lending*

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

**Préstamos suben 8,0% YoY en 2Q16. Créditos Retail crecen 12,7%**

### Préstamos totales

\$ miles de millones



Ch\$bn

	6M'16	YoY (%)	QoQ(%)
<b>Individuos<sup>1</sup></b>	<b>14.257</b>	<b>13,1</b>	<b>2,6</b>
Consumo	4.239	6,1	2,4
Hipotecas	8.322	16,5	2,7
<b>PYMEs</b>	<b>3.688</b>	<b>11,0</b>	<b>2,7</b>
<b>Retail</b>	<b>17.945</b>	<b>12,7</b>	<b>2,6</b>
Empresas	5.723	2,0	1,1
Corporativa	2.224	-1,1	6,8
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>26.164</b>	<b>8,0</b>	<b>1,8</b>

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

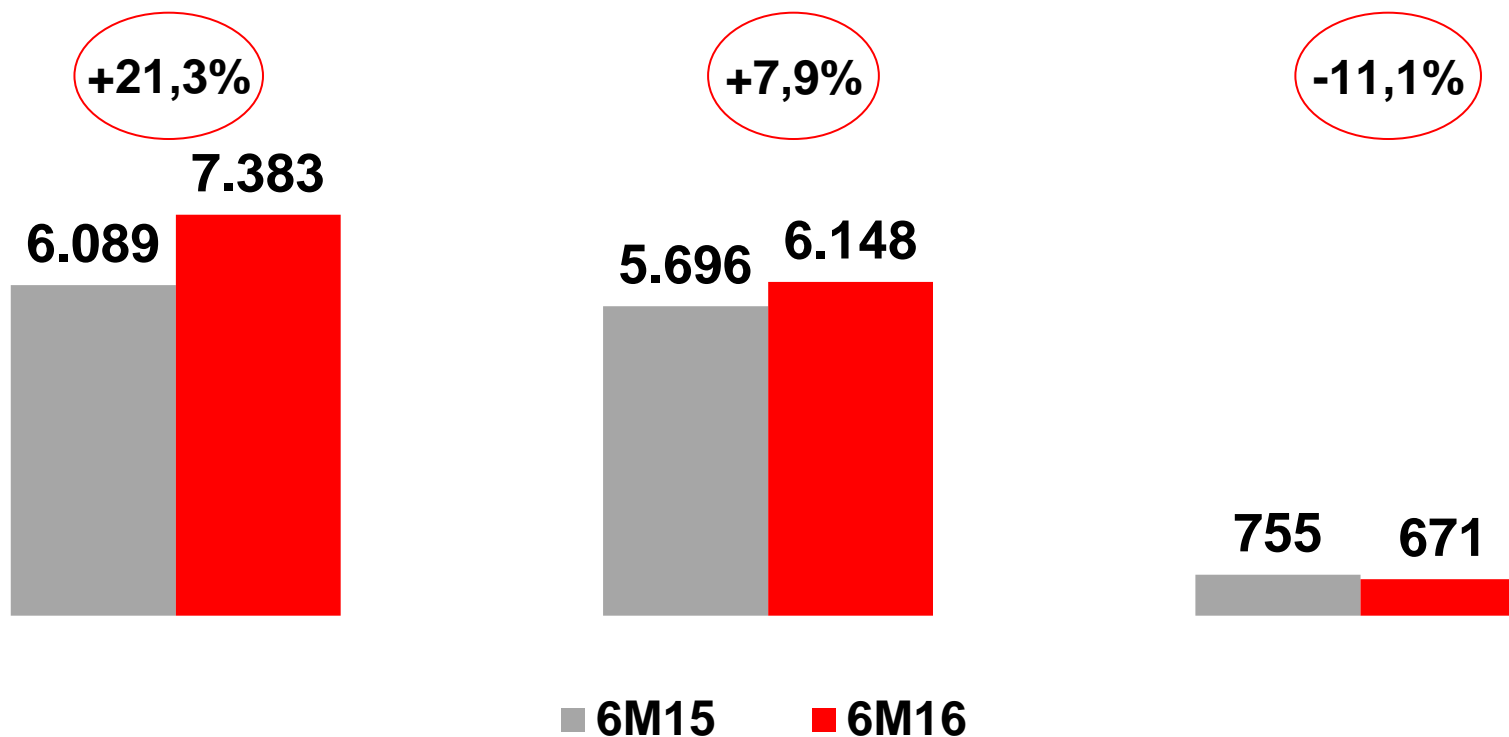
### Crecimiento centrado en segmentos con mayor rentabilidad neta de riesgo

Ingresos Altos

Ingresos Medio

Ingreso Bajo

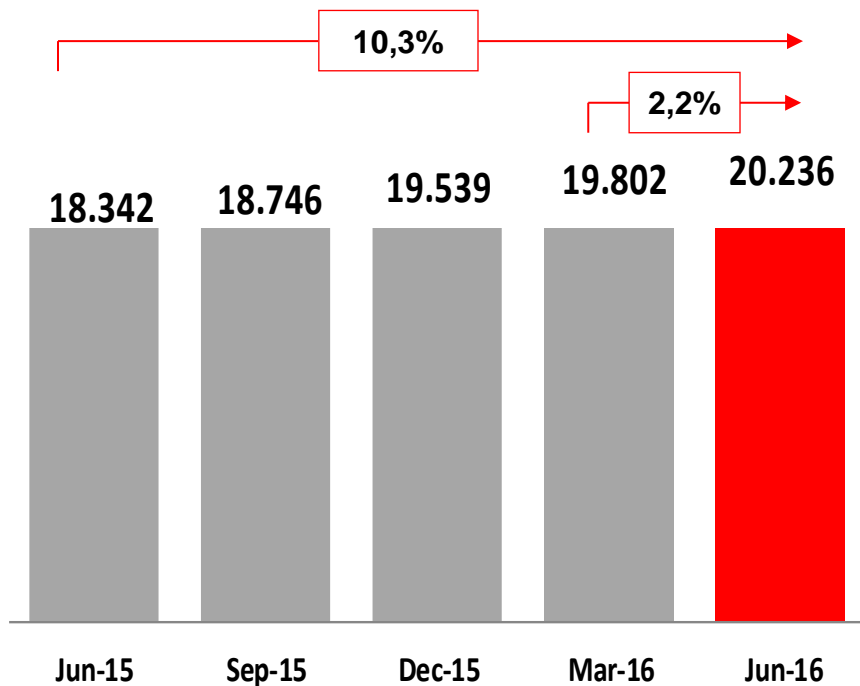
Créditos a personas por segmento<sup>1</sup>, \$ miles de millones. Crecimiento anual, %



## Los depósitos totales crecen 10,3% YoY en 2Q16

### Depósitos totales

\$ miles de millones



\$ miles de millones

	6M'16	YoY(%)	QoQ(%)
Vista	7.238	8,7	2,2
Plazo	12.998	11,3	2,2
<b>Total depósitos</b>	<b>20.236</b>	<b>10,3</b>	<b>2,2</b>

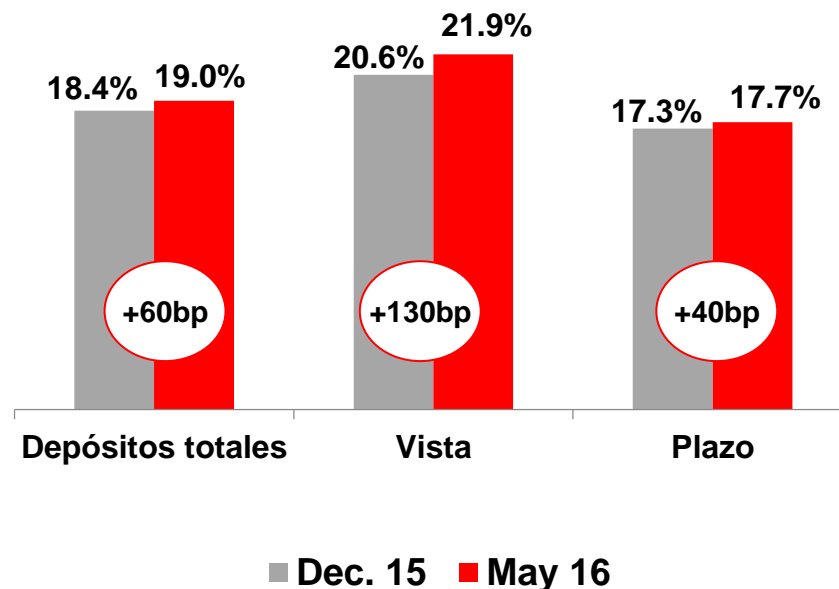
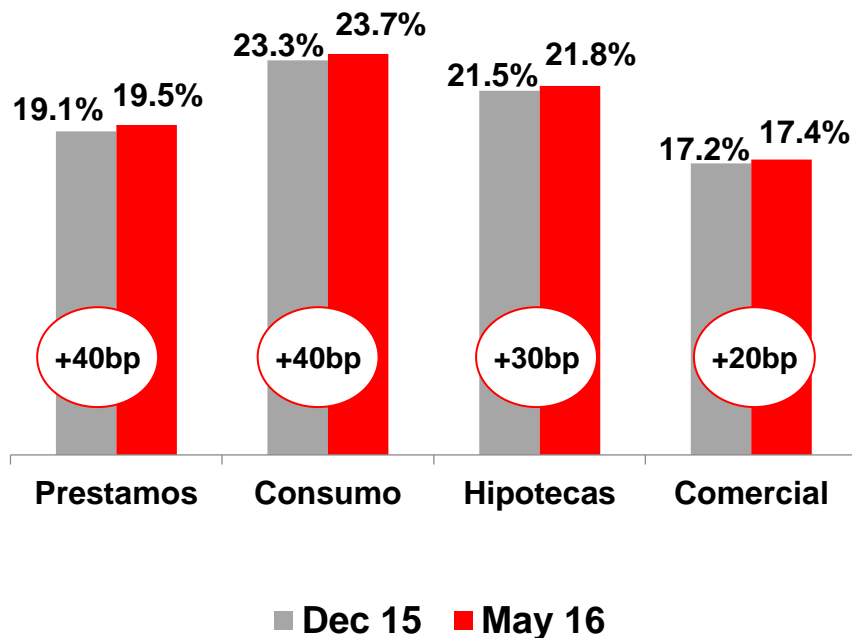
# Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

## Santander Chile está ganando cuota en todos los productos ...

### Préstamos totales

### Depósitos totales

Banco Santander Chile cuota de mercado (%)



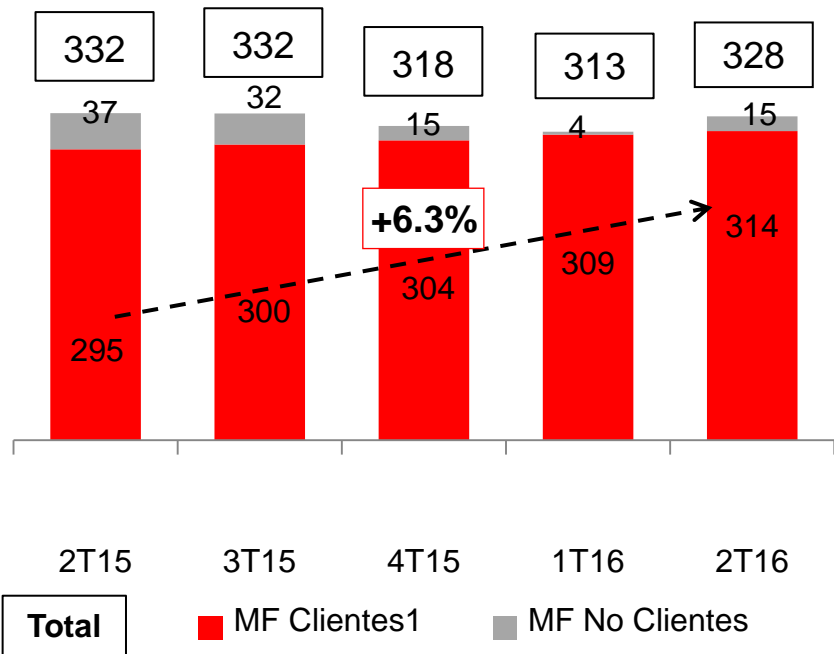


# Estrategia: I. Crecimiento en segmentos de mayor rentabilidad ajustada por riesgo

... lo que permite un crecimiento de 6,3% YoY del M. Financiero de Clientes

## Margen financiero

\$ miles de millones

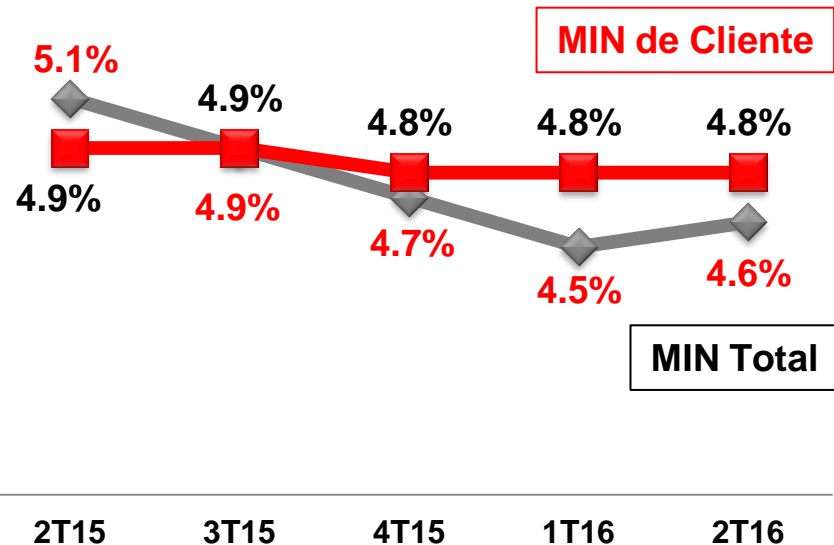


## Inflación UF<sup>2</sup>

1,5%    1,5%    1,1%    0,7%    **0,9%**

## MIN & MIN de Cliente<sup>3</sup>

Margen de interés neto (MIN), %



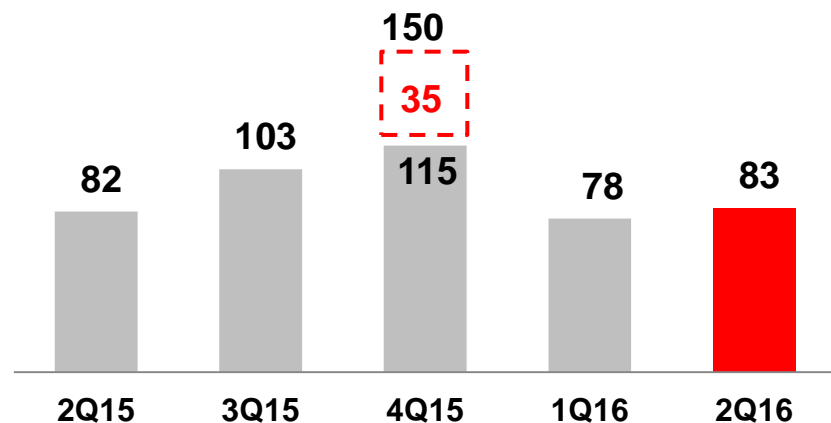
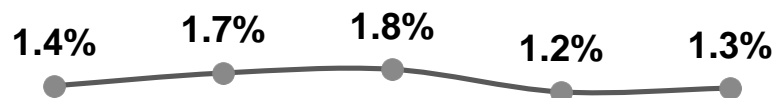
**Margen total cae 1% YoY debido a la menor inflación trimestral**

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

## Mejoran métricas de calidad de activos

### Provisiones y costo del crédito<sup>1</sup>

\$ miles de millones

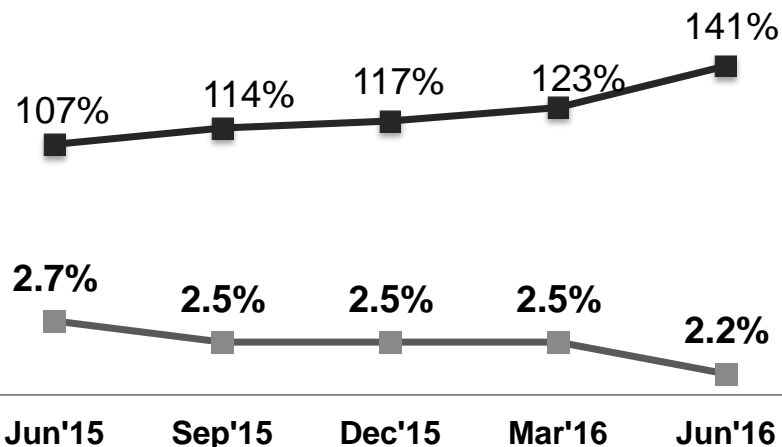


■ Ch\$b      ● Costo del crédito (%)

□ Provisión extraordinaria

### Cartera morosa y cobertura

% préstamos



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

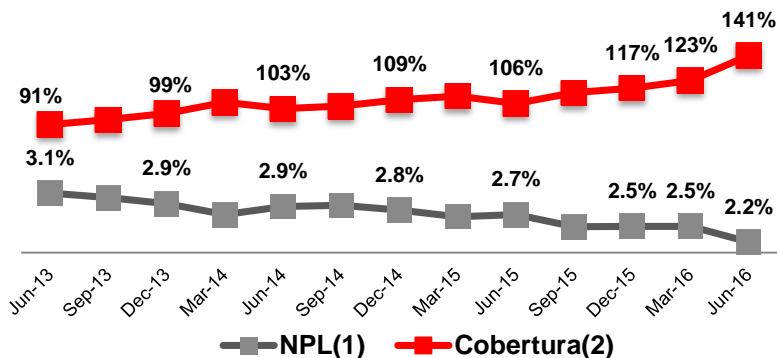
## Mejor mix / nuevos modelos de riesgo permiten mejor relación riesgo-retorno

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

## Mejoras en la mayoría de los segmentos que atendemos

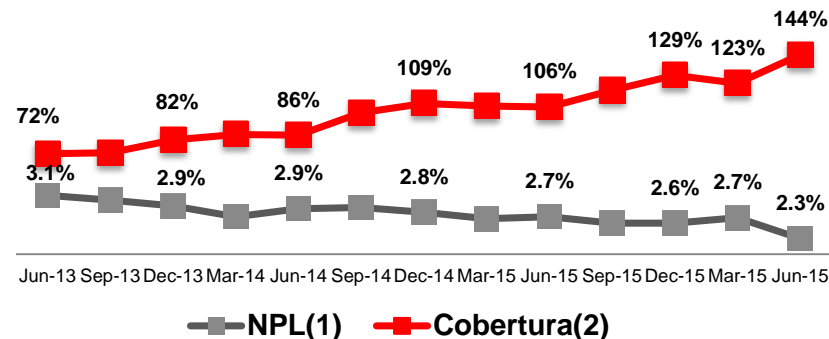
### Préstamos totales

% préstamos



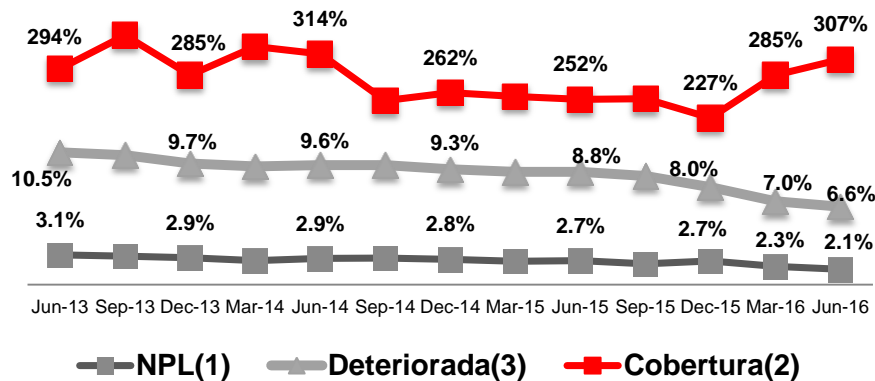
### Créditos comerciales

% préstamos



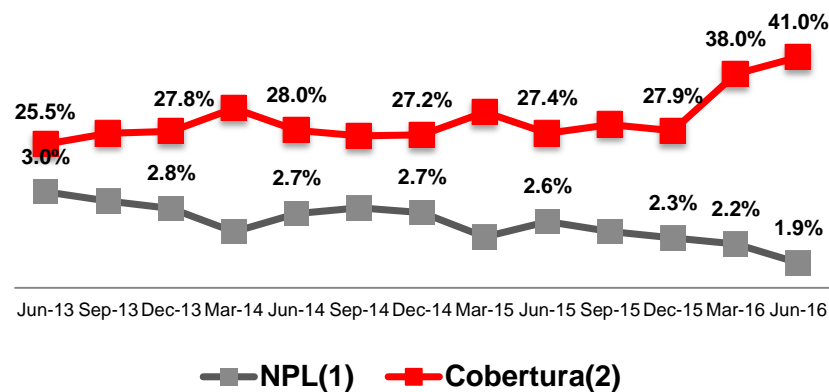
### Créditos consumo

% préstamos



### Hipotecas

% préstamos



### 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

I. Creciendo con foco en los segmentos con la mayor rentabilidad neta de riesgo...



II. ... impulsados por aumento en vinculación de clientes tras mejoras en experiencia y calidad de servicio



III. Profundizando transformación comercial, expandiendo nuestras capacidades en banca digital



IV. Optimizando nuestra rentabilidad y uso de capital para maximizar la creación de valor en el tiempo



## Estrategia: II. Incrementar la vinculación con nuestros clientes

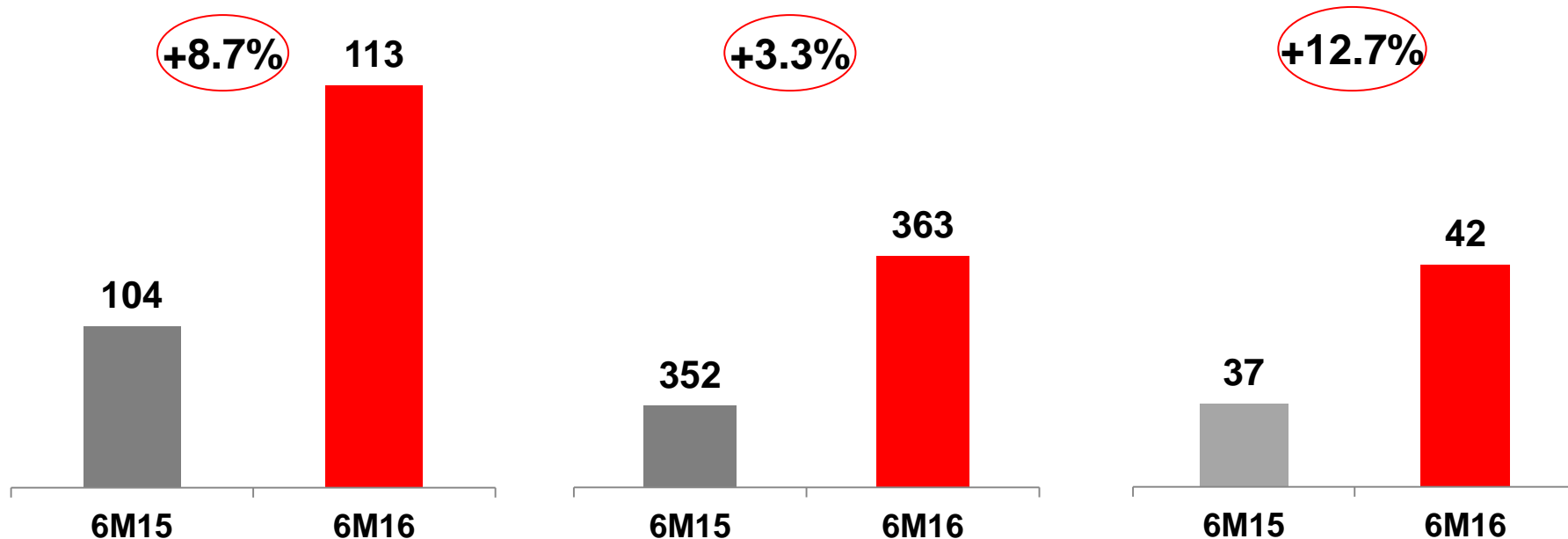
### Vinculación de clientes sigue mejorando en segmentos objetivos...

Cientes vinculados:  
Rentas altas<sup>1</sup>

Cientes vinculados:  
rentas medias<sup>1</sup>

Cientes vinculados:  
PYMEs y Empresas<sup>2</sup>

Cientes vinculados, miles



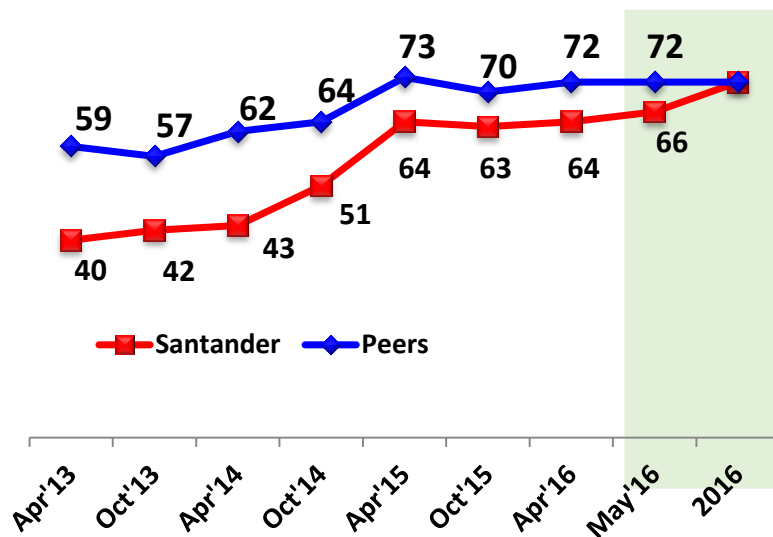
Prioridad en aumentar transaccionalidad / diversificar ingresos (activo, pasivos, servicios)

## Estrategia: II. Incrementar la vinculación con nuestros clientes

... impulsado por mejor calidad de servicio y satisfacción de clientes

### Satisfacción de clientes vs Peers (%)<sup>1</sup>

% satisfacción neta



Buscamos ser líderes en la satisfacción de clientes mediante:

- Inversiones / mejoras continuas en el CRM
- Asimilación da la cultura SPF

### Customer Journeys



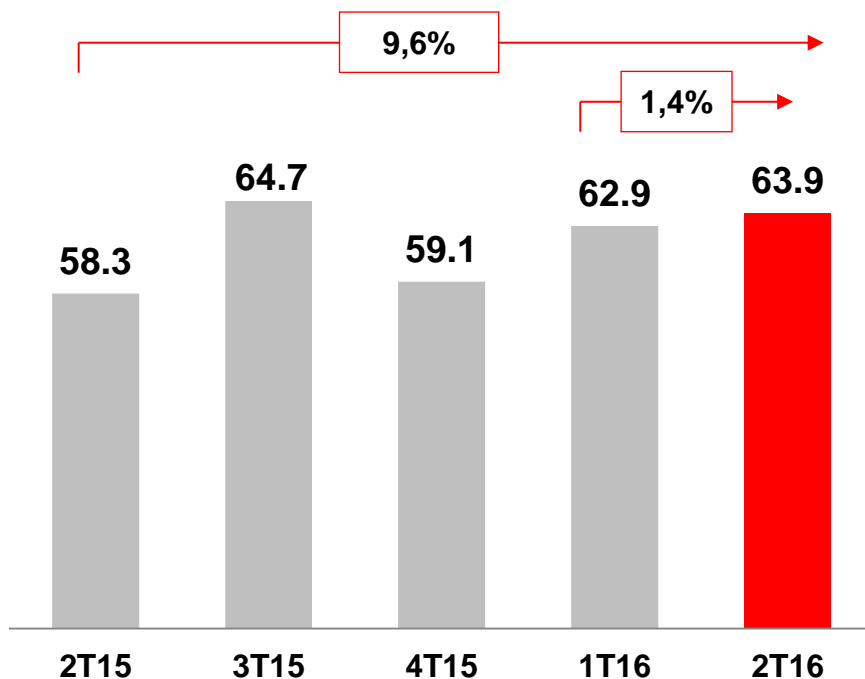
**Customer Journey:** mapear y definir en detalle como nos vamos a relacionar con nuestros clientes en cada etapa de su viaje con nosotros

## Estrategia: II. Incrementar la vinculación con nuestros clientes

**Lo anterior está impulsando, entre otros, crecimiento de las comisiones**

### Comisiones

\$ miles de millones



### Comisiones por segmento de negocio

\$ miles de millones

	2T'16	YoY (%)	QoQ(%)
Retail	50,2	5,6	2,4
Empresas	7,8	17,2	0,7
GCB	6,0	101,2	-9,2
<b>Subtotal</b>	<b>64,0</b>	<b>11,9</b>	<b>1,0</b>
Otros	-0,1		--%
<b>Total</b>	<b>63,9</b>	<b>9,6</b>	<b>1,4</b>

### 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

I. Creciendo con foco en los segmentos con la mayor rentabilidad neta de riesgo...



II. ... impulsados por aumento en vinculación de clientes tras mejoras en experiencia y calidad de servicio



**III. Profundizando transformación comercial, expandiendo nuestras capacidades en banca digital**



IV. Optimizando nuestra rentabilidad y uso de capital para maximizar la creación de valor en el tiempo





## Rediseñando nuestra red de distribución...

Sucursal  
transaccional  
2013



Modelo Sucursal  
1.0  
2014-016



Centro de negocios / Digital  
2016-2019



**MAYOR  
EFICIENCIA**



**MAS  
PRODUCTIVIDAD**



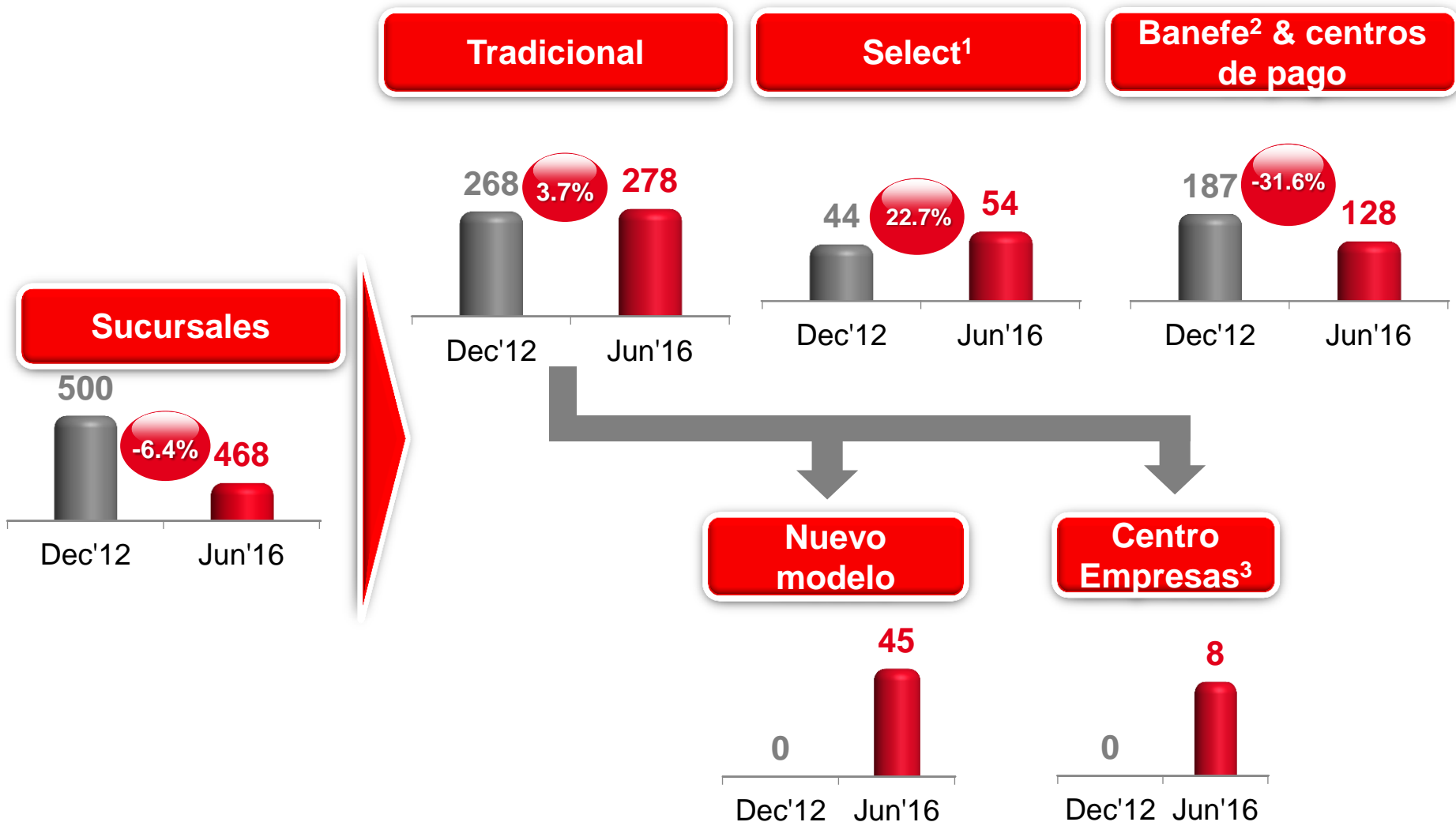
**MEJOR  
EXPERIENCIA  
CLIENTES**



**#1  
MOVIL**

# Estrategia III: Transformación digital

... creando centros de negocio multisegmentos...

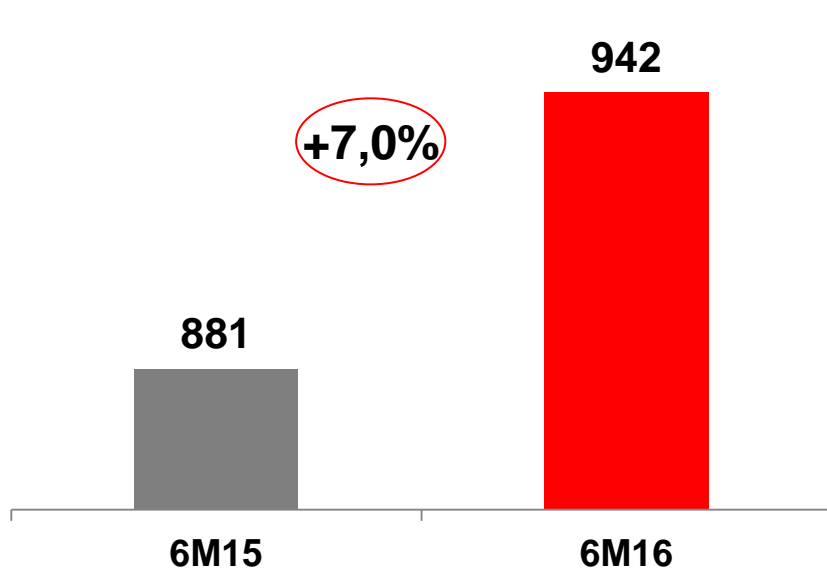


# Estrategia III: Transformación digital

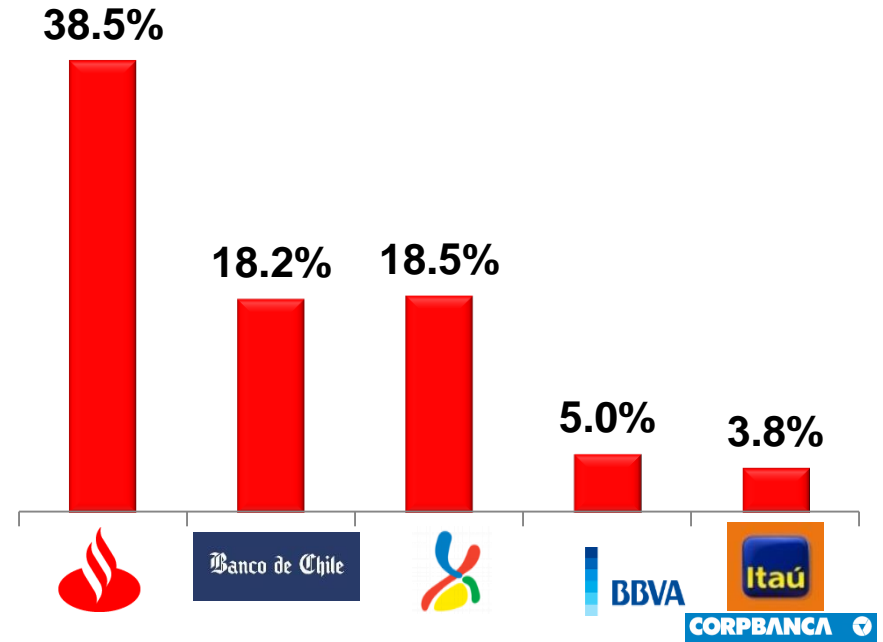
## ... e impulsando la omnicanalidad y auto-atención

### Clientes digitales<sup>1</sup>

Miles

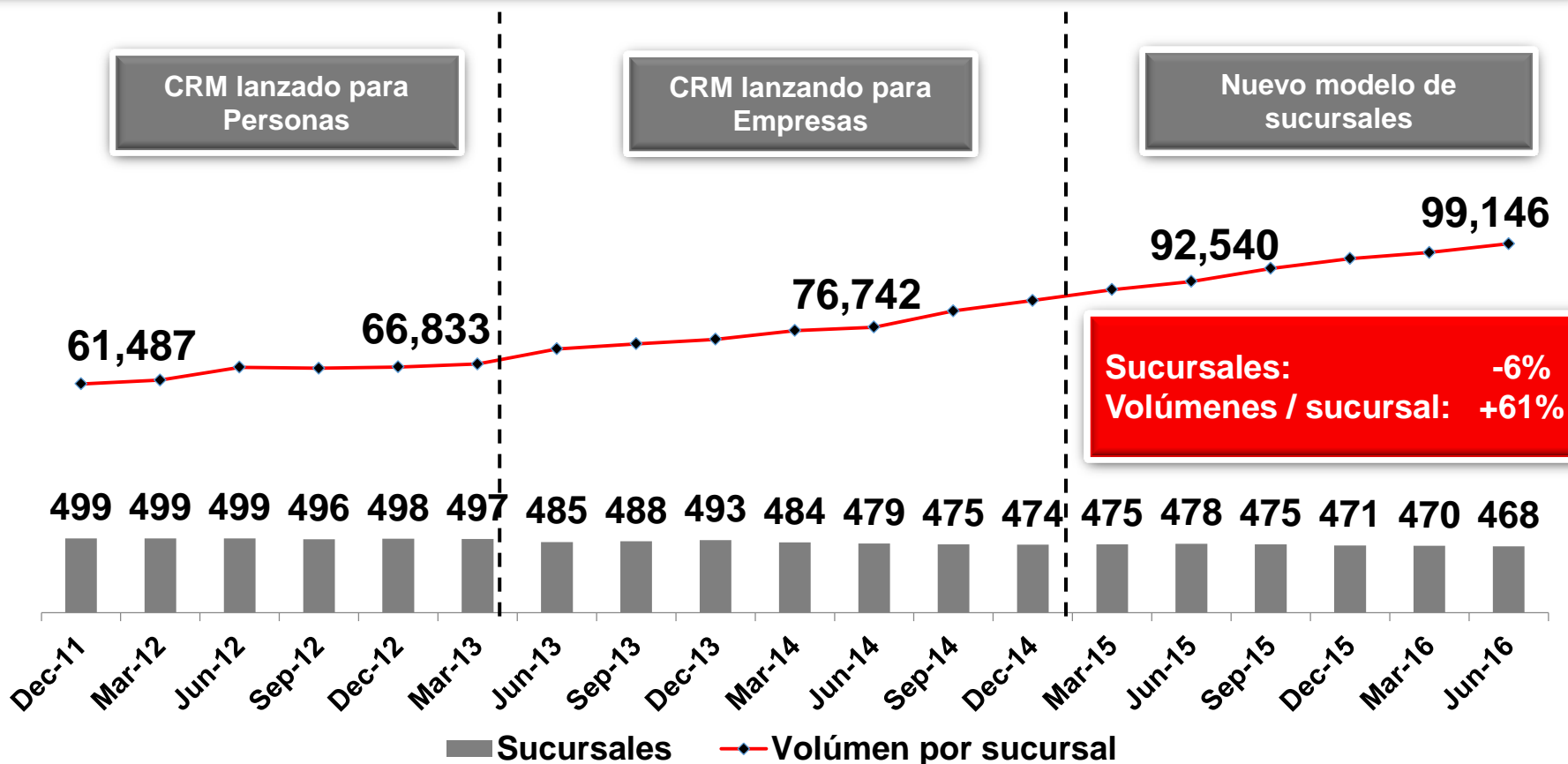


### Cuota en uso de Bca. Internet<sup>2</sup>



## Transformación está mejorando la productividad comercial...

### Volúmenes por sucursal\*

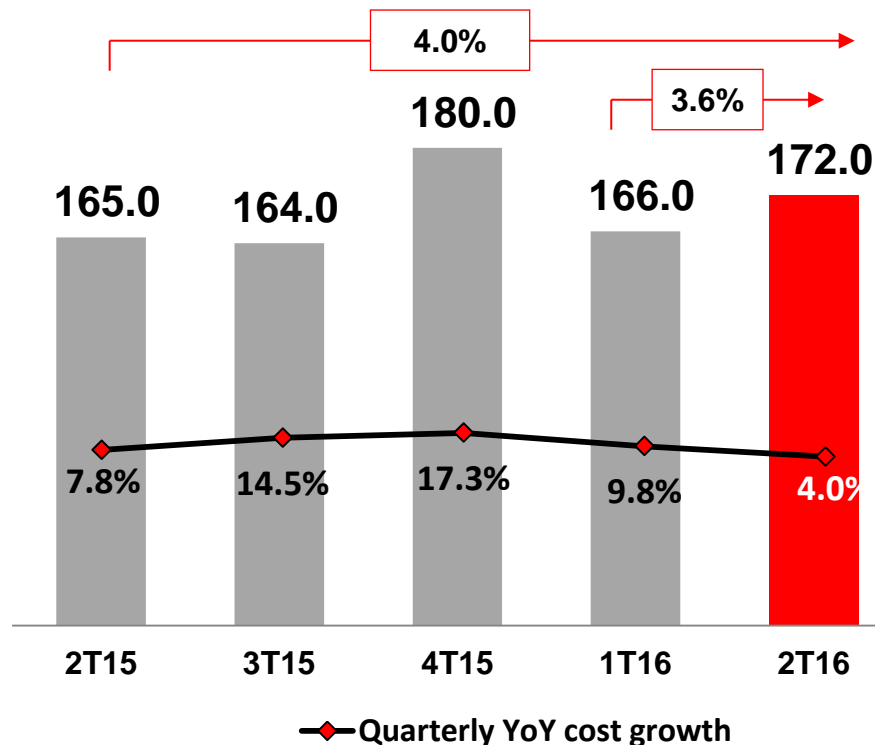


## Estrategia III: Transformación digital

...y comienza a contener crecimiento de los gastos

### Gastos de apoyo

\$ miles de millones



\$ miles de millones

	2T'16	YoY(%)	QoQ(%)
Personal	101	5,1	8,9
Administración	55	-2,7	-6,3
Depreciación	16	25,3	10,4
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>
Eficiencia <sup>1</sup>	43.8%	+350bps	+220bps
Costos / Activos	1,9%	-10 bps	0bps

Menor crecimiento de los gastos en los últimos 7 trimestres

### 4 objetivos para crecer en forma sana y rentable

I. Creciendo con foco en los segmentos con la mayor rentabilidad neta de riesgo...



II. ... impulsados por aumento en vinculación de clientes tras mejoras en experiencia y calidad de servicio



III. Profundizando transformación comercial, expandiendo nuestras capacidades en banca digital

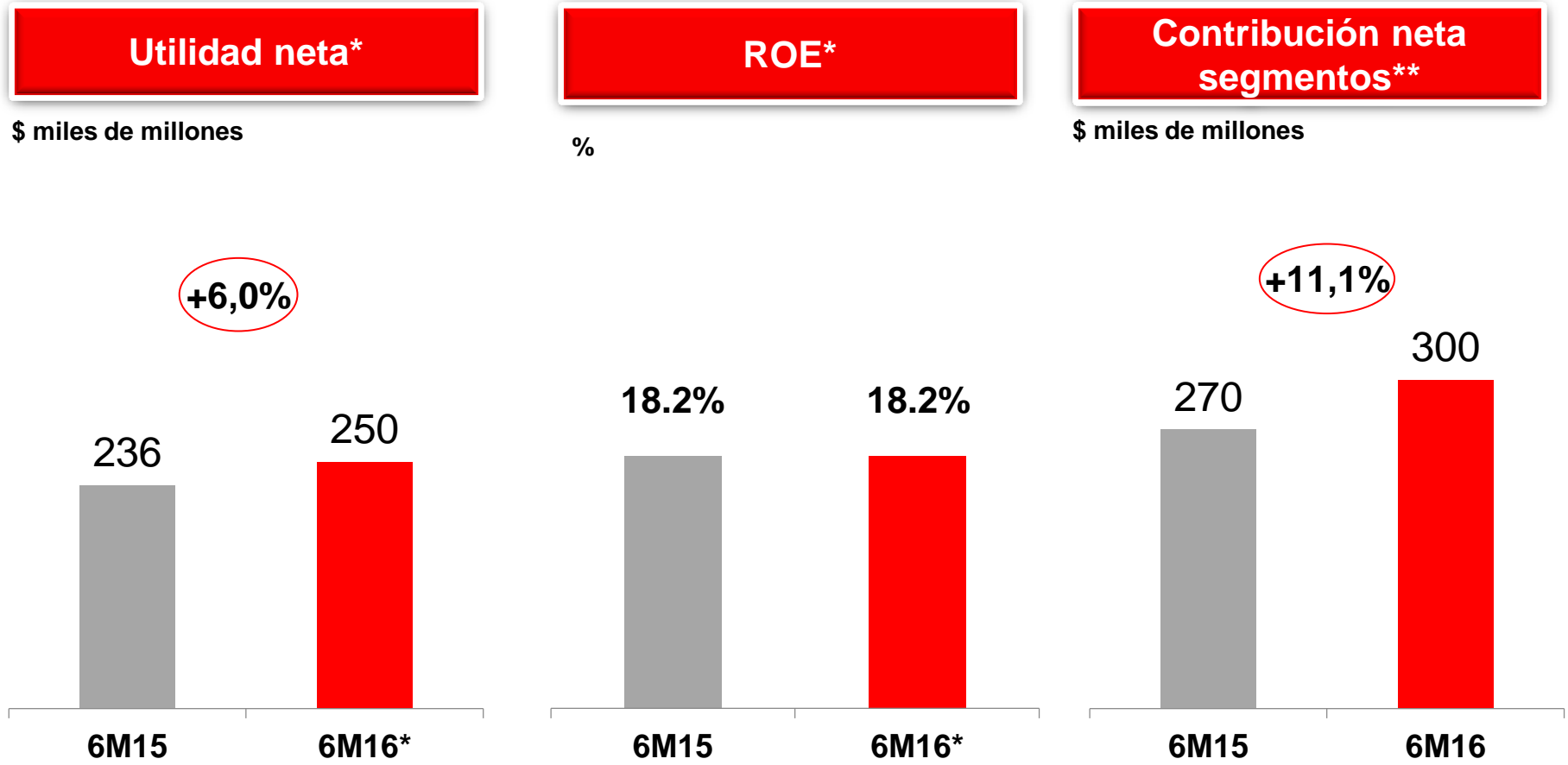


IV. Optimizando nuestra rentabilidad y uso de capital para maximizar la creación de valor en el tiempo



## Estrategia IV: Optimizando la rentabilidad y el capital

### 6M16: ROE en línea con *guidance* e impulsado por negocios con clientes



**Nuestra estrategia nos permite sortear con éxito actual ambiente macro y establecer las bases para el crecimiento a largo plazo**

\* 6M16 excluye gastos extraordinarios por indemnizaciones por \$10,789mm reconocidos en el 2T16. \*\* Margen + comisiones +ROF – Provisiones – Gastos de los segmentos de negocio. Estos resultados excluyen al Centro Corporativo y a Gestión financiera que incluye, entre otras cosas, el impacto del GAP LIE en los resultados.

## Estrategia IV: Optimizando la rentabilidad y el capital

### Sólidos niveles de capital para apoyar el crecimiento

#### Core Capital<sup>1</sup>

%

+10bp

10.1

10.0

6M15

6M16

#### Préstamos

\$ miles de millones

+8,0%

26,164

24,218

6M15

6M16

#### Activos Ponderados<sup>2</sup>

\$ miles de millones

+4,4%

26,877

25,734

6M15

6M16

Dado nuestra alta densidad de Activos Ponderados<sup>3</sup>, estos deberían crecer a una tasa menor al crédito en la transición a BIS III

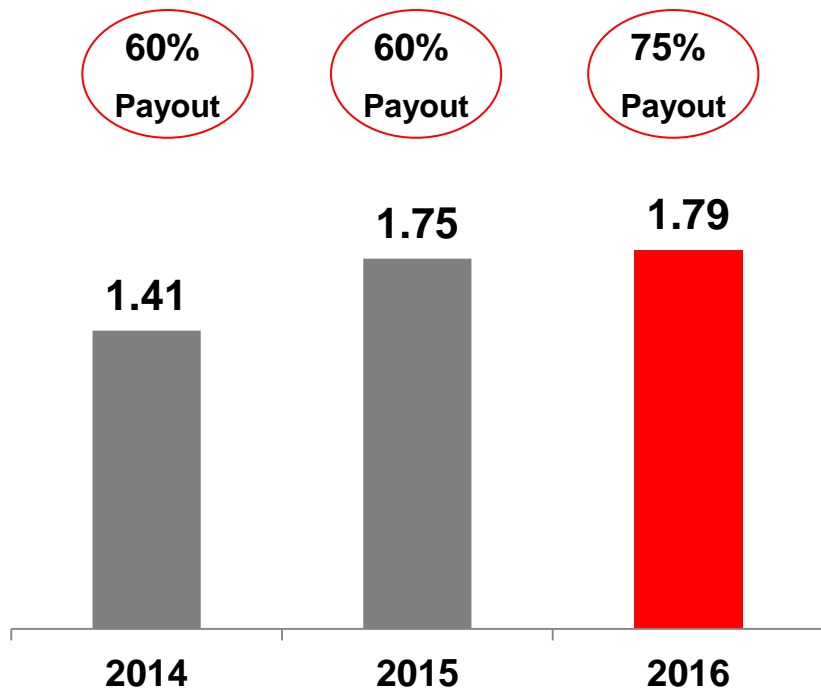


## Estrategia IV: Optimizando la rentabilidad y el capital

# Nuestra estrategia está incrementando el valor para accionistas

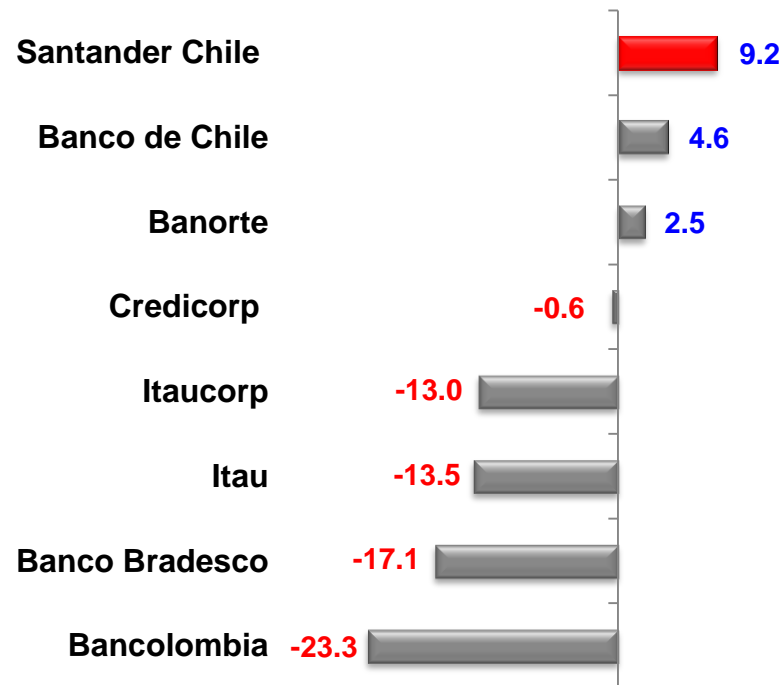
### Dividendos por acción

\$/acción



### Retorno total con dividendos

Retorno total con dividendo, 31/12/14 – 30/6/16, %\*



Dividend yield = 5,3% en el 2016

# Agenda

- Entorno macroeconómico y sistema financiero
- Estrategia y resultados
- **Perspectivas**

## Santander Chile mantiene buenas perspectivas

- Sistema financiero creciendo 7-8% en créditos y depósitos, con riesgo estable
- Segmentos de negocio impulsan resultados del 2T16 en línea con estrategia:
  - Ganamos cuota en casi todos los productos. Crédito crece 8%, liderado por aquellos segmentos con la más alta rentabilidad ajustada por riesgo. Depósitos crecen 10.3%
  - Buen crecimiento ingresos de clientes: Margen de clientes sube 6,3% con MIN de clientes estable. Comisiones crecen 9,6% impulsado por una mayor lealtad clientes
  - Calidad de cartera sigue mejorando: cobertura sube a 141% / Morosidad baja a 2,2% / costo del crédito en 1,3%
  - Crecimiento del gasto desacelerándose: crece +4% YoY. Optimizando la red de sucursales y expandiendo la banca digital
  - Contribución neta de segmentos crece 15,5% YoY en el 2T16
  - ROE alcanza al 17,1% en el 2T16 (18,3% ajustado por indemnizaciones extraordinarias)
- Para el resto del 2016 & 2017 estas tendencias deberían continuar

**Reorientación de la estrategia de Santander Chile permite mejorar resultados recurrentes y sustenta buenas perspectivas a mediano plazo del Banco**

# Gracias

Our purpose is to help people and businesses prosper.

Our culture is based on the belief that everything we do should be

**Simple** | **Personal** | **Fair**

