

Áreas de Negocio

El modelo de negocio de Banco Santander Chile basa su actividad en banca comercial. Cuenta con 3,5 millones de clientes en nuestro país, a los que ofrece soluciones innovadoras que se ajustan a las necesidades específicas de cada segmento.

BANCA COMERCIAL

BANCA EMPRESA E INSTITUCIONES

SANTANDER GLOBAL BANKING & MARKETS

DESCRIPCIÓN DEL ÁREA

Agrupar los segmentos de Personas (Rentas Altas, Rentas Medias y Rentas Masivas o Banefe).

Incluye también Pymes con ventas anuales inferiores a \$2 mil millones, y microempresas con ventas entre \$3 millones y \$40 millones (estos últimos atendidos por red Banefe). Aporta cerca del 50% de los resultados del banco.

En el segmento empresas atiende a organizaciones medianas, grandes e inmobiliarias.

En el segmento instituciones, atiende a universidades, colegios, organismos de gobierno, municipalidades y gobiernos regionales. BEI aporta el 30% de los ingresos netos finales de Banco Santander Chile.

Unidad de negocio global encargada de los clientes corporativos e institucionales que, por su tamaño, complejidad o sofisticación, requieren servicios a medida o productos mayoristas de alto valor añadido. Aporta alrededor del 20% de los resultados de Banco Santander Chile.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ofrece cuentas corrientes, tarjetas de crédito y débito, créditos de consumo e hipotecarios, productos de ahorro e inversión y seguros. Chequera electrónica, préstamos especializados para capital de trabajo e inversión.

Ofrece préstamos comerciales, leasing, factoring, comercio exterior, medios de pago, créditos, cuentas corrientes, servicios transaccionales, servicios de Tesorería, consultoría financiera, productos de ahorro, fondos mutuos, seguros, banca de inversión, financiamiento de proyectos inmobiliarios y una asesoría integral al cliente.

Sus áreas de negocio incluyen Global Transaction Banking; Financing Solutions & Advisory; Global Markets; Corporate Investment Banking y Research. Brinda productos y servicios financieros a corporaciones, empresas globales e inversionistas institucionales en 22 países alrededor del mundo. Ofrece un servicio integral a escala local, regional y global único en Chile.

AVANCES 2014

- Expansión del modelo de atención Select a 54 Sucursales.
- 49% de los clientes potenciales de este segmento atendidos en modelo Select.
- Lanzamiento de nuevo modelo de sucursal en la red tradicional.
- Nuevo modelo de atención en Contact Center o VOX.
- Lanzamiento de VOX Empresas, Santander Trade y Conecta Tu Pyme.
- Apertura de 8 Centros de Empresa; seis en regiones (Antofagasta, Valparaíso, Curicó, Talca, Concepción y Temuco) y dos en Santiago.
- Se creó la Escuela BEI, un plan de capacitación y formación continua en el que participaron 300 ejecutivos de Banco Santander.
- Las emisiones de deuda corporativa internacional alcanzaron niveles históricos y Santander GBM lideró y estructuró operaciones por más de US\$ 6.700 millones.
- Participó en el financiamiento de los principales proyectos de infraestructura del país, tales como la construcción del puente sobre el canal de Chacao, el nuevo hospital de Antofagasta y los parques eólicos Rake y Huajache en la región del Bío Bío.

División Banca Comercial

2014 fue un buen año para la División Banca Comercial, con un positivo ritmo de crecimiento del negocio, un aumento en la captación de clientes y mejoras en el desempeño del riesgo. A esto se sumó un ambiente laboral favorable y logros sustantivos en aquellas áreas donde se ha focalizado el plan de transformación. Durante los tres últimos años esta división ha centrado sus esfuerzos en convertirse en la mejor banca comercial, uno de los objetivos del Plan Estratégico de Banco Santander.

Esto ha implicado realizar cambios profundos y poner en marcha una serie de innovaciones para mejorar la gestión de clientes y la calidad de servicio. Nuevos modelos de atención especializados, una propuesta de valor diferenciada para cada segmento, perfeccionamiento en las plataformas de atención al cliente, consolidación de una Sistemática Comercial que ha cambiado la forma de trabajar, una herramienta como NEO CRM que ha modificado la relación con el cliente y los resultados comerciales, mejoras en los procesos y una estrategia de multicanalidad que permite una disponibilidad 24/7, constituyen los avances más notorios de 2014.

CUENTA UNIVERSITARIA

Un hito en materia de productos fue el lanzamiento en octubre de la nueva cuenta corriente universitaria. Fue diseñada para responder a las necesidades de los estudiantes universitarios y con la flexibilidad de adaptarse a los requerimientos futuros de un profesional recién egresado. Se trata de una cuenta 100% transaccional, es decir, no se ofrecen productos de riesgo y crédito como tarjetas y líneas de crédito, por lo tanto evita el endeudamiento de este segmento. De esta forma, Banco Santander es pionero en la industria bancaria al innovar con un producto

que se desmarca de la oferta de créditos para este segmento.

La nueva cuenta universitaria ofrece cuenta corriente con tarjeta de débito, súper clave para transacciones a través de internet y tiene un seguro de fraude de regalo con una cobertura de UF 55. Trae asociada una atractiva gama de descuentos y promociones altamente valorados en este segmento. Además no tiene costo, no se cobra por administración, giros en ATMs ni transacciones a través de Internet. Solo si el cliente la utiliza fuera del país se cobra la comisión de giro internacional. Es una cuenta que "Crece contigo", lo que significa que una vez que el estudiante acredite ingresos puede contratar productos de crédito, sin necesidad de cambiar el número de cuenta corriente como ocurre con las cuentas vista.

Con este producto Santander está atendiendo a un segmento que atraerá a los futuros clientes de Banca Personas. Se trata de clientes financieramente sanos, sin riesgos asociados y a los cuales Banco Santander acompañará desde sus inicios bancarios hasta que cuenten con ingresos que les permitan contratar productos de crédito.

La información relativa a este producto está centralizada en el Portal Universitarios que integra los datos de beneficios y descuentos con la información de Universia y Sanodelucas, entre otros temas.

Lanzada en octubre, al 31 de diciembre de 2014 se habían abierto 5.131 cuentas.

OFERTA HIPOTECARIA

Banco Santander aumentó su cuota de mercado sobre el stock de créditos de vivienda pasando de 20,42% en diciembre 2013 a 20,62% en diciembre 2014. El crecimiento del stock de créditos para la vivienda llegó a un 17,9%, superando el desempeño de la industria. EL 52% del flujo de créditos del año 2014, medido en monto, fue otorgado a clientes del segmento Select.

PRODUCTOS ASOCIADOS A CUENTA UNIVERSITARIA



Tarjeta de débito



Tarjeta Súper Clave



Cupones de descuento



Seguro de fraude por UF 55

CARACTERÍSTICAS

- Exclusiva para estudiantes universitarios
- 100% transaccional
- No endeuda
- No tiene costo
- Evoluciona de acuerdo a las necesidades de las personas
- Ofrece amplia gama de descuentos y beneficios
- Conectada a redes sociales
- Con información en línea de Universia: becas, beneficios, descuentos y promociones

Asimismo, el Canal Inmobiliario fue referente en la industria y representó el 47% del monto de créditos hipotecarios nuevos otorgados por Santander el año 2014. Durante el ejercicio se mejoraron los procesos del crédito hipotecario y la comunicación a nuestros clientes. A partir de octubre comenzó a entregarse información vía mailing a los clientes dando cuenta de los avances de la operación desde el ingreso hasta el pago.

Aprovechando la disminución de las tasas de interés y la diversidad de oferta en el mercado, se lanzó la campaña “Súper Hipoteca”, para clientes y no clientes, orientada al segmento Select. A través del portal Mundo Hipotecario, el cliente puede acceder a toda la información acerca del proceso hipotecario, simulador de crédito, costos y tiempos asociados. Muestra también la oferta disponible en los principales proyectos inmobiliarios.

SEGUROS

En materia de seguros una oferta relevante fue el Seguro de Urgencias Médicas ofrecido bajo el concepto “Tranquilein”. Se trata de un seguro que cubre el porcentaje de los costos de las atenciones que no reembolsan las Isapres ni los convenios con las clínicas. Dado su buen desempeño, se potenció en todos los segmentos a través de una estrategia de venta multicanal.

TARJETAS DE CRÉDITO

Preocupado de la seguridad y en el afán de incorporar innovaciones tecnológicas que permitan al cliente simplificar sus operaciones bancarias, Banco Santander siguió avanzando en el proceso de migración a las tarjetas con chip. Al cierre de 2014, éstas ya suman 658 mil, lo que corresponde al 31% del parque de las tarjetas Santander (sin considerar Banefe) y a un 65% de la facturación de las mismas. La tecnología chip EMV es la más segura y avanzada del sistema financiero chileno y permite realizar transacciones de bajo monto sin contacto (contactless) a través de la tecnología NFC.

La constante mejora en los medios de pago de Banco Santander, como así también todos los

beneficios que tienen asociados, ha redundado en una serie de índices positivos al cierre de 2014.

Por ejemplo, la calidad de los productos queda registrada en una satisfacción neta de nuestros clientes del 80%. Lo anterior está relacionado también con una mayor facturación, respecto al mismo periodo del año anterior, de 25%. En esa misma línea, y siempre en relación al año anterior, hubo un aumento de 19% en las transacciones y una disminución en la tasa de reclamos de 19%.

Todos estos datos dan cuenta de la confiabilidad cada vez mayor y de una preferencia en alza por las tarjetas al momento del pago que se explica por las ventajas ofrecidas tanto en simpleza como en beneficios.

SANTANDER LANPASS

Otro hecho de relevancia fue la renovación de la Alianza Santander LanPass. Tras 20 años de colaboración estratégica, Banco Santander y LanPass firmaron un nuevo acuerdo de colaboración exclusiva por 5 años más.

El convenio permite a los clientes de Banco Santander y LanPass acumular kilómetros para viajar dentro y fuera de Chile y adquirir diversos productos y servicios a precios promocionales (seguros, créditos de consumo, etc.). A la fecha del convenio había más de 600 mil tarjetas Santander LanPass vigentes.

Dependiendo de la tarjeta de crédito Santander LanPass, los clientes del banco podrán disfrutar de diversos beneficios asociados, entre los que se encuentran acumulación de 1,5 kms. LanPass por dólar gastado en todas las compras en Chile y el extranjero; check-in preferente al viajar en LAN en rutas internacionales; acceso a salones VIP en aeropuertos; liberación de kilos de exceso de equipaje; acumulación de 25% de kms adicional al viajar con LAN, entre otros.

SANTANDER MOVISTAR

Siempre en el ámbito de las alianzas, en 2014 hubo una mejora de los beneficios que otorgan las tarjetas Santander Movistar a sus

clientes, permitiéndoles acumular minutos, los cuales pueden ser cargados en el teléfono Movistar que el cliente titular de la tarjeta haya indicado.

LANZAMIENTO DE APP

Banco Santander Chile lanzó una nueva aplicación para dispositivos iPhone, iPad y equipos móviles Android. Bajo el nombre de Investor Relations, esta app, que funciona con IRapp™, permite a los usuarios que la descarguen navegar por información de la compañía de interés para inversionistas, así como recibir cotizaciones de la bolsa y otros aspectos importantes sobre la acción.

Entre las funcionalidades de la aplicación se incluyen los últimos reportes financieros de la compañía, comunicados de prensa y archivos de la SEC, así como antecedentes e información de marketing, videos, audios de conference calls y presentaciones corporativas. Los usuarios de esta aplicación pueden también compartir funcionalidades vía email, twitter y facebook. Además, pueden ser notificados cuando una nueva información sobre la compañía sea publicada.

SANTANDER PASSPORT

Santander Passport es un modelo de atención especializado que Banco Santander lanzó orientado a los clientes con actividad internacional o con negocios en alguno de los países donde Santander opera.

Más de 4 mil entidades serán favorecidos con este sistema, permitiéndoles ser atendidos en forma homogénea en todas las filiales del Grupo, sin importar su país de origen. Los clientes tendrán un interlocutor global, un gestor de cuentas en su idioma y acceso a servicios de prospección de mercado; contarán con la plataforma Santander Trade y con Club Santander Trade, una herramienta que permite a los clientes del Banco de distintos países ponerse en contacto e interactuar con el fin de aumentar su actividad de negocio internacional. Argentina, Brasil, Chile, España, México, Portugal, Reino Unido y Uruguay son los primeros países del Grupo en sumarse a esta iniciativa.



División Banca Empresas e Instituciones

Durante el período la División Banca Empresas e Instituciones (BEI) creció un punto por encima del mercado en depósitos, en créditos y en saldos vista. La transformación en su modelo de negocio le permitió aumentar la vinculación de los clientes, incrementar los ingresos libres de riesgo y crecer por encima de la competencia. Al cierre de 2014 obtuvo un crecimiento en margen bruto del 11,9% y el margen neto aumentó en el 8,9%.

Varios hitos marcaron su gestión en 2014. El primero fue la creación de ocho Centros de Empresa a lo largo del país, unidades de negocio especializadas donde los clientes son asignados dependiendo de sus características específicas. Cuentan con un modelo de atención diferenciador: un equipo de ejecutivos especializados que tiene conocimientos acabados del mercado, de los distintos productos y de la realidad de cada cliente. De este modo, en Antofagasta, Valparaíso, Curicó, Talca, Concepción y Temuco -donde la atención a empresas e instituciones estaba disgregada en distintas oficinas- han comenzado

a operar estos Centros de Empresa, que en Santiago sumaron dos más.

También se creó la Escuela BEI, un plan de capacitación y formación continua a largo plazo que busca formar a los ejecutivos para dar un servicio integral a los clientes acorde con la oferta de valor diferencial que Banco Santander quiere entregar.

Otro logro importante fue la implementación de una sistemática comercial específica para BEI. Durante 2014 se trabajó en crear un sistema de trabajo que rescatara las mejores prácticas internas, a la luz de lo que hacían los ejecutivos mejor evaluados, de tal manera de transformarlas en prácticas comunes para todos.

Por último, aprovechando la experiencia de la Banca Comercial, se lanzó NEO CRM Empresas un conjunto de herramientas de gestión, tanto internas como de cara al cliente.

Todos estos hitos han permitido a BEI una mayor productividad, entregar un mejor servicio, que el mercado la reconozca y afianzar una mejor propuesta de valor para sus clientes.

Santander Global Banking & Markets

Santander Global Banking & Markets está presente en 22 países en los que ofrece soluciones financieras innovadoras, atendiendo todas las necesidades de financiación, inversión y cobertura de riesgos mediante un servicio integral -a escala local, regional y global- única en Chile.

Durante el año 2014 las emisiones de deuda corporativa internacional alcanzaron niveles históricos y Santander GBM lideró y estructuró operaciones por más de US\$ 6.700 millones.

Por su parte, el negocio de mercados se vio positivamente impactado gracias a una mayor volatilidad en tipos de cambio y tasas de interés manteniéndose como uno de los líderes en transacciones de moneda extranjera y tasa de interés.

Asimismo, Santander GBM participó en el financiamiento de los principales proyectos de infraestructura del país, tales como la construcción del puente sobre el canal de Chacao, el nuevo hospital de Antofagasta y los parques eólicos Rake y Huajache en la región del Bío Bío.

Entre los principales hitos del año destacan:

- Latam renueva su flota con la adquisición de 36 aviones_ Santander GBM estructuró y participó en el financiamiento de anticipos a favor de Latam Airlines Group por US\$ 366 millones, el mayor PDP otorgado a la compañía. Los fondos se utilizarán en la adquisición de 36 aviones Airbus.
- Nuevo Hospital de Antofagasta_ Santander GBM co-estructuró el financiamiento para la construcción del nuevo Hospital de Antofagasta, que involucra una inversión total de UF 6,8 millones. Sacyr Concesiones suscribió un crédito estructurado por UF 2 millones, a 15 años plazo, periodo que contempla la construcción y operación del centro hospitalario.
- Construcción del Puente Chacao_ Santander GBM otorgó el financiamiento para la construcción del puente sobre el Canal de Chacao, a través de un crédito con garantías de los integrantes del consorcio conformado por las empresas OAS, Hyundai DEC, Aas Jakobsen y Systra. La línea rotativa en pesos, a 6 años plazo, asciende al equivalente a US\$ 150 millones. La obra de ingeniería que conectará la Isla de Chiloé con el

territorio continental representa una inversión de US\$ 650 millones y será uno de los puentes colgantes de mayor envergadura de América Latina.

- Santander GBM asesora a Abbott en una de las mayores OPAs del año_ La empresa norteamericana Abbott Laboratories lanzó una Oferta Pública de Acciones (OPA) por el 100% de CFR Pharmaceuticals, empresa de capitales chilenos con operaciones en Latinoamérica, Asia y Europa. La transacción ascendió a US\$ 2.937 millones y alcanzó una tasa de éxito del 99,9% de las acciones suscritas. Santander GBM actuó como administrador de la OPA, que otorgó un premio a los accionistas de 67% sobre el precio del papel.
- Santander GBM, renueva como socio de ENAP por tres años_ La Empresa Nacional de Petróleo de Chile (ENAP) y Santander firmaron un contrato por tres años para proveer servicios financieros y de cash management por un monto de US\$ 9.900 millones anuales. El acuerdo con la petrolera estatal permitirá a Santander GBM administrar sus servicios de inversión de fondos en el mercado local e internacional, venta de dólares y pago a proveedores extranjeros.
- Primera emisión en euros de Codelco_ Santander GBM actuó como Joint Book-Running Manager en la operación que permitió por primera vez a Codelco emitir un bono de deuda por EUR 600 millones en el mercado europeo.
- Bono soberano de Chile_ Santander GBM asesoró al ministerio de Hacienda en la exitosa colocación de dos bonos soberanos en los mercados internacionales, por un monto de US\$ 2.052 millones, considerando ambos papeles en euros y dólares.
- Crédito para Gas Natural Fenosa por adquisición parcial de CGE_ Santander GBM otorgó un crédito bilateral a 18 años plazo en moneda local a la empresa Gas Natural Fenosa, por un monto equivalente a US\$ 210 millones. Los recursos fueron destinados para la adquisición de CGE, a través de una Oferta Pública de Acciones.
- Aumento de capital de CSAV_ Santander GBM estuvo a cargo de los dos aumentos de capital realizados por la Compañía Sudamericana de Vapores (CSAV) durante el año 2014. Ambas capitalizaciones recaudaron un monto cercano a los US\$ 600 millones, que fueron utilizados para el financiamiento de la fusión de la empresa con la alemana Hapag-Lloyd.

Premio Global Finance_ por séptimo año consecutivo, Global Finance Magazine, incluyó en su última premiación a Santander como ganador en la categoría “World’s Best Trade Finance Banks 2014”.

Soluciones Financieras de SGB&M

1

GLOBAL TRANSACTION BANKING

Engloba las actividades financieras recurrentes de banca transaccional como cash management, trade y otros servicios financieros.

2

FINANCING SOLUTIONS & ADVISORY

A cargo de gestionar fusiones y adquisiciones, mercados primarios de renta variable y soluciones de inversión para clientes corporativos a través de derivados. Asimismo se encarga de la estructuración de créditos sindicados locales e internacionales, financiamiento de proyectos, financiamiento de adquisiciones, emisiones de bonos y banca de inversión inmobiliaria.

3

GLOBAL MARKETS

Agrupa todas las actividades de negociación en los mercados financieros de tipos de interés y tipos de cambio, incluyendo la venta y distribución de derivados de renta fija y variable, tipo de interés e inflación; la negociación y cobertura de tipo de cambio y mercados monetarios a corto plazo para clientes mayoristas y minoristas del Grupo.

4

CORPORATE INVESTMENT BANKING

Gestiona la cobertura estratégica, a nivel global, de grandes corporaciones, instituciones financieras, fondos de infraestructura, capital de riesgo, fondos soberanos, emisores públicos y bancos centrales.

5

RESEARCH

Incluye al equipo local de profesionales, expertos por geografía y también por sector, que se complementa con una amplia red internacional presente en los principales mercados del mundo. Ha sido consistentemente reconocido por los inversionistas de Europa y Latinoamérica.