

Chile



Beneficio ordinario atribuido

614 Mill. €

Aspectos destacados 2018

- Santander mantiene su posición como principal banco privado en términos de activos y clientes en un país cuya economía se ha acelerado.
- Hemos continuado con la transformación de la red comercial y el impulso de la digitalización, expandiendo nuestra oferta de valor con nuevos productos y servicios.
- En volúmenes, crecimiento del negocio con aceleración en varios segmentos. Destaca la subida de créditos en empresas y el aumento de negocios con comisiones en SCIB.
- Incremento interanual del beneficio ordinario atribuido del 5%. Sin impacto de los tipos de cambio, aumento del 8% impulsado por el buen comportamiento del margen de intereses y las comisiones.

Estrategia

Santander sigue siendo el principal banco privado de Chile en términos de activos y clientes, con una marcada orientación *retail* y hacia la banca transaccional.

Durante el año 2018, hemos continuado con la estrategia dirigida a ofrecer una atractiva rentabilidad en un país estable, de bajo riesgo y con una economía que se ha acelerando. El PIB ha crecido un 4% (estimado) en el año frente al 1,5% registrado en 2017.

Nos hemos enfocado en nuestra transformación *phygital*, una propuesta que reúne lo mejor del mundo digital y físico, y en la que hemos logrado los siguientes avances:

- En lo que respecta a las sucursales, hemos seguido abriendo oficinas *Work Café*, además de haber lanzado *Work Café 2.0*, un piloto para oficinas más pequeñas. Adicionalmente, hemos abierto un nuevo modelo de sucursales para los segmentos de *Select* y Banca Privada.
- En cuanto a la digitalización, continuamos con el lanzamiento de nuevas aplicaciones, como nuestra *app 2.0* con importantes mejoras para nuestros clientes, además de *Santander Wallet*, la primera *app* para el pago con móvil en el país.

- Pusimos en marcha la oferta de *Superdigital* y hemos firmado una alianza con Amazon para gestionar las compras en su plataforma con tarjetas Santander.

- Seguimos impulsando la plataforma *Digital Onboarding*, la primera 100% digital para que los no clientes se conviertan en clientes, a la vez que mejoramos en vinculación.

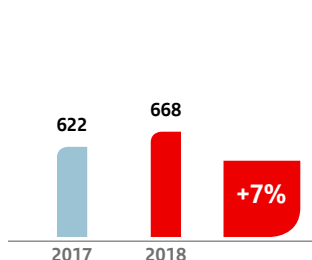
Por otro lado, continuamos ofreciendo propuestas especializadas para cada segmento, como por ejemplo:

- El lanzamiento de *One Pay FX* para empresas.
- Consolidación de *Santander Life*. Esta oferta se puso en marcha en diciembre de 2017 como una nueva forma de relacionarse con la comunidad y los clientes a través de unos productos dirigidos a particulares de rentas masivas. A finales de 2018 se ha lanzado *Santander Life 2.0*, con mayores beneficios a los clientes que ya forman parte del programa.

La mejora de la calidad de servicio sigue siendo otra de nuestras prioridades, y se está reflejando en un aumento de la satisfacción de nuestros clientes.

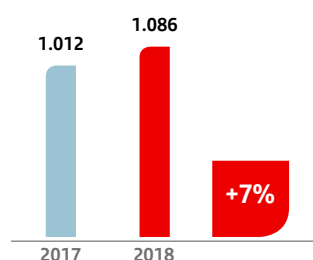
Clientes vinculados

Miles



Clientes digitales

Miles



Evolución de las áreas de negocio

Todo ello se ha traducido en un aumento interanual del 7%, tanto de nuestros clientes vinculados como de los digitales.

Los esfuerzos por conseguir ser el mejor banco para nuestros clientes han sido reconocidos por el mercado. Las publicaciones *Euromoney*, *The Banker* y *Latin Finance* han nombrado a Santander como el Mejor Banco de Chile.

Actividad

Los préstamos y anticipos a la clientela aumentan un 2% en euros, en comparativa interanual. En términos brutos y eliminando ATAs y la incidencia de los tipos de cambio, crecen el 10%, con avances tanto en particulares como en el conjunto de empresas.

Los depósitos de la clientela disminuyen respecto a 2017 un 1% en euros. Sin la incidencia de las CTAs ni de los tipos de cambio, aumentan un 7% y reflejan la estrategia de mejora en el *mix* del pasivo, destacando los depósitos a la vista, que suben el 11%, impulsados por el segmento *Select*. Los fondos de inversión suben un 12%.

Resultados

El beneficio ordinario atribuido en 2018 es de 614 millones de euros (6% del total de las áreas operativas del Grupo), equivalente a un RoTE ordinario del 18,39%.

Respecto de 2017, aumento del 5% en euros. Sin el impacto de los tipos de cambio el crecimiento es del 8%, con el siguiente detalle:

- Los ingresos suben un 4% muy apoyados por el margen de intereses, que crece un 5% (por el aumento de los volúmenes, mayores tipos de interés y un mejor *mix* del pasivo). Las comisiones suben un 12%, impulsadas por las procedentes de seguros, fondos de inversión y por el mayor uso de tarjetas. Por el contrario, los resultados por operaciones financieras disminuyen un 28%, por menor aportación del negocio de SCIB.
- Los gastos de administración y amortizaciones aumentan un 5%, por inversiones en tecnología e innovación y los mayores costes derivados de la firma del convenio. La ratio de eficiencia se mantiene en el entorno del 41%.
- Las dotaciones por insolvencias crecen un 6%, por debajo de la inversión, con mejora de los indicadores de calidad crediticia. El coste del crédito permanece prácticamente estable (1,19% en 2018 y 1,21% en 2017), a la vez que la ratio de mora baja al 4,66% frente al 4,96% en diciembre de 2017 y la cobertura sube al 61% (58% en 2017).
- El conjunto de otros resultados y dotaciones de la parte baja de la cuenta aumentan hasta los 103 millones de euros por venta de bienes adjudicados y reversión de dotaciones a fondos específicos.
- Por último, los impuestos aumentan un 14%, afectados por el aumento de la presión fiscal. Antes de su consideración, el resultado antes de impuestos sube el 9%.

Chile

Millones de euros

Resultados ordinarios	2018	2017	%	% sin TC
Margen de intereses	1.944	1.907	1,9	5,4
Comisiones netas	424	391	8,3	12,0
Resultado por operaciones financieras ^A	149	213	(30,1)	(27,7)
Otros resultados de explotación	19	12	62,3	67,8
Margen bruto	2.535	2.523	0,5	3,9
Gastos de administración y amortizaciones	(1.045)	(1.025)	1,9	5,4
Margen neto	1.491	1.498	(0,5)	3,0
Dotaciones por insolvencias	(473)	(462)	2,5	6,0
Otros resultados y dotaciones	103	23	345,6	360,9
Resultado antes de impuestos	1.121	1.059	5,8	9,5
Impuesto sobre beneficios	(220)	(200)	10,0	13,7
Resultado del ejercicio procedente de operaciones continuadas	901	859	4,9	8,5
Resultado de operaciones interrumpidas	—	—	—	—
Resultado consolidado del ejercicio	901	859	4,9	8,5
Resultado atribuido a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)	287	273	4,9	8,5
Beneficio ordinario atribuido a la dominante	614	586	4,9	8,5

Balance

Préstamos y anticipos a la clientela	37.908	37.153	2,0	10,0
Efectivo, bancos centrales y entidades de crédito	4.247	4.321	(1,7)	6,0
Valores representativos de deuda	3.106	4.143	(25,0)	(19,2)
Resto de activos financieros	3.164	2.789	13,4	22,3
Otras cuentas de activo	2.486	1.949	27,6	37,5
Total activo	50.911	50.355	1,1	9,0
Depósitos de la clientela	25.908	26.043	(0,5)	7,3
Bancos centrales y entidades de crédito	5.867	5.491	6,8	15,2
Valores representativos de deuda emitidos	9.806	8.967	9,4	17,9
Resto de pasivos financieros	3.535	3.598	(1,8)	5,9
Otras cuentas de pasivo	919	1.222	(24,8)	(18,9)
Total pasivo	46.035	45.321	1,6	9,5
Total patrimonio neto	4.876	5.034	(3,1)	4,4
Pro memoria				
Préstamos y anticipos a la clientela bruto ^B	39.019	38.249	2,0	10,0
Recursos de la clientela	33.279	33.104	0,5	8,4
Depósitos de la clientela ^C	25.860	25.940	(0,3)	7,5
Fondos de inversión	7.419	7.163	3,6	11,7

Ratios (%) y medios operativos

RoTE ordinario	18,39	17,89	0,50
Ratio de eficiencia	41,2	40,6	0,6
Ratio de morosidad	4,66	4,96	(0,30)
Ratio de cobertura	60,6	58,2	2,4
Número de empleados	12.008	11.675	2,9
Número de oficinas	381	439	(13,2)

A. Incluye diferencias de cambio.

B. Sin incluir ATAs.

C. Sin incluir CTAs.