

# Banco Santander

*Socio en el progreso de Chile*

**Cuesta imaginar un escenario más adverso para comenzar a trabajar.**

Eran los inicios de los ochenta y el Estado chileno, ante la gravísima crisis económica que afectaba el país, decidiría intervenir el sistema bancario de la nación. El tratamiento sería tan complejo como el mismo problema que pretendía atacar. Con el dólar por las nubes, una inflación acelerada y un gran número de entidades financieras en graves dificultades, la economía chilena vivía uno de los peores momentos de su historia.

Invertir con ese panorama desatado parecía una locura. Sin embargo, había que actuar y atreverse a ver la crisis como una oportunidad. Santander ya operaba en Chile, donde había llegado en 1978 con una inversión menor que le permitía conocer el sistema bancario, pero su real protagonismo lo empezaría a escribir, precisamente, cuando la tormenta arreciaba. En pleno 1982, la primera gran decisión estratégica del Grupo sería comprar la totalidad del tradicional Banco Español Chile, que atravesaba también por el peor momento de su historia.

El Español Chile era entonces una de las principales instituciones bancarias del país, vinculada estrechamente con la colectividad española y que afrontaba a duras penas la crisis tratando de mantener activas las 40 oficinas desplegadas a lo largo del territorio. Pero las condiciones lo ha-

cían casi imposible. Entonces, Santander, de la mano de Emilio Botín, compraría los activos y pasivos del banco, los que se encontraban en liquidación, asumiendo la deuda subordinada.

Era una decisión temeraria: en un momento particularmente complejo para Chile y cuando la banca estaba en quiebra, Santander iría contra lo esperado y decidiría la compra por 50 millones de dólares.

Por sí solo, el hecho hablaría de que el desembarco de Santander en Chile ha sido especial. En apenas siete años, la deuda subordinada con el Banco Central se pagaría por completo, siendo uno de los primeros bancos en hacerlo. Y el saneamiento permitiría cambiar el nombre del Español Chile al primer Banco Santander en nuestro país.

En 1988, la entidad ya contaba con 54 sucursales a lo largo del país y con una plantilla de 900 empleados que hablaban de su protagonismo en el sistema bancario nacional.

Llegado el fin de esa década turbulenta, aparecerían más sonrisas. Santander ya se había convertido en una institución de crédito de tamaño medio con una cuota de mercado del cuatro por ciento.

Desde esa posición, el Grupo iniciaría un despegue más profundo, delineando una estrategia que le permitiría competir con los más grandes. Primero, emprendería una política de diversificación orien-

tada a la creación de empresas en el ámbito de los negocios de fondos mutuos y leasing, pero la gran jugada ocurriría en 1994 cuando, en su confianza de que la competencia es virtuosa, decidiría traer a Chile el producto SuperHipoteca, en momentos en que el mercado hipotecario en nuestro país era aún naciente, con tasas en torno a UF más el nueve por ciento.

Sería nuevamente un movimiento que remecería el mercado. Si bien el futuro del país se veía muchísimo más promisorio, hasta entonces ninguna institución financiera había intentado una fórmula que abriese el mundo de los hipotecarios para hacerlo crecer. Sorpresivamente, Santander anunciaría que su nuevo producto SuperHipoteca entregaría créditos a una tasa de UF más el siete por ciento para que más personas pudiesen acceder a una casa propia.

Más sonrisas. En apenas ocho meses, el Santander duplicaría su volumen de negocios. La apuesta por hacer crecer al país en este rubro, con una visión estratégica tan lúcida como certera, ayudaría a la expansión del mercado residencial del país, que tenía enormes espacios para desarrollarse, dadas las garantías económicas y legales que ya entonces Chile ofrecía.

La década sería intensa. Una serie de nuevos desafíos completarían el decenio con Santander como líder de la banca. Entre ellos, se contaría un ambicioso programa





de expansión para formar la compañía de seguros de vida Santander, especializada en el segmento de rentas vitalicias. También se constituiría la sociedad que daría forma a Banefe, a partir de la compra de dos instituciones líderes en el sector de la banca de consumo; se adquiriría en 1996 el Banco Osorno y la Unión, convirtiéndose entonces en el tercer mayor banco del país y exhibiendo posiciones de liderazgo en todos los segmentos de negocio, y durante la primera mitad de los 90 se añadiría la entrada al rubro de las administradoras de fondos de pensiones, con AFP Bansander, una de las empresas financieras no bancarias más grandes del mercado de capitales.

El nuevo siglo recibiría al Santander a la cabeza del rubro. Razones hay muchas, pero la principal sería la perseverancia en la estrategia seguida desde entonces, basada en la especialización en el negocio financiero, innovación en productos, cuidado de los riesgos, calidad de servicio hacia el cliente y una activa participación en el mercado local, que se complementa con la red internacional que Grupo Santander ya poseía en todo el mundo.



Han crecido juntos. Chile nunca más sería el mismo y el siglo XXI lo encontraría yendo hacia el desarrollo con pasos firmes y decididos. En este camino, Banco Santander continuaría siendo protagonista del sistema financiero, como pieza fundamental para la estabilidad económica que se le reconoce hoy a Chile y que se comenzó a construir prácticamente al mismo tiempo que el banco inició sus operaciones en el país.

Lo más trascendente es que en este despegue experimentado por Chile respecto a sus vecinos, Santander ha contribuido no sólo desde las cifras sino principalmente desde lo social. Como lo definen desde la empresa, “el compromiso es con el progreso de las personas y las empresas”.

Y esto va más allá de la solvencia y el profesionalismo que el Grupo ha demostrado en su rubro. Inquieto como es, ha querido ser parte activa de las soluciones y desafíos del país, fomentando un crecimiento inclusivo y sostenible de la sociedad, en línea con su propósito de ser un banco responsable con todos. Para esto, Santander ha desarrollado una serie de acciones concretas en diversos ámbitos, como por ejemplo, la educación, herramienta clave para el progreso de las personas.

En este aspecto, la compañía ha impulsado diferentes iniciativas que entregan herramientas para que cada vez más personas puedan tener una oportunidad para prosperar, entre los que destaca el Programa de Apoyo a la Educación Superior (PAES), la red Universia, la plataforma de educación financiera Sanodelucas, la alianza con Belén Educa y una activa participación en Compromiso País.

PAES –que lleva ya dos décadas respaldando la educación superior en todos los países donde Santander está presente– se trata de un esfuerzo que representa un elemento diferenciador relevante, contribuyendo al progreso de aquellos estudiantes de las universidades de todo el mundo. Durante el período 2016 – 2018, Santander ha proporcionado, a través del PAES, más de 1.500 becas en Chile, 517 en el último año, enfocadas en promover la movilidad internacional de estudiantes y académicos.

Por su parte, Universia, red integrada por 60 instituciones de educación superior, centra sus actividades en cuatro líneas estratégicas: orientación vocacional, empleo y empleabilidad, transformación digital universitaria y puntos de encuentro. El Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas es uno de los eventos organizados por esta red más importantes del año y que desde 2004 permite discutir y consensuar temas de impacto transversal para el desarrollo del sistema de educación superior. Respecto del empleo, durante 2018 se gestionaron 30 mil primeros espacios

En un momento particularmente complejo para Chile y cuando la banca estaba en quiebra, el Grupo determina invertir en el país. La decisión fue sin duda certera: la compra fue por 50 millones de dólares. Hoy, el Banco vale 13.200 millones de dólares.

## Alfonso Swett, Presidente de la Confederación de la Producción y el Comercio. Protagonista en los grandes aportes

 **“Banco Santander ha hecho una gran contribución** al progreso de nuestro país, desde que se instaló aquí hace ya cuatro décadas. Junto con la seriedad y solidez de su negocio, el sello de Santander en Chile ha sido su capacidad de integrarse genuinamente y aportar en forma entusiasta y visionaria a los desafíos de nuestra sociedad. De hecho, siempre hemos visto en Santander una empresa totalmente

inserta en el quehacer nacional, conectada con las personas y la comunidad y atenta a las necesidades locales. Todo ello, enriquecido por su mirada global e innovadora, propia de una empresa multinacional. Un claro ejemplo de su compromiso con los chilenos es lo que ha hecho Santander en nuestro país en materia de educación y formación, consciente de que esta es la mejor herramienta con la que cuentan las personas

para tener más oportunidades, mejores empleos y mayores salarios. Su aporte en programas de educación superior, primaria, secundaria y educación financiera es un elemento que la distingue, y que se suma otros esfuerzos que realiza el sector privado chileno en materia de capital humano. En sintonía con nuestra meta como país de avanzar decididamente hacia un desarrollo integral, Santander también ha sido una pieza clave en

importantes obras de infraestructura en Chile concretadas bajo el modelo de concesiones, el cual ha contribuido fuertemente al crecimiento económico del país. Sabemos que para seguir progresando y para que ningún chileno se quede fuera de los beneficios del desarrollo, necesitamos del esfuerzo y trabajo de todos. Y en esto, la contribución de empresas como Santander seguirá siendo un factor indispensable”.



para recién titulados y se ofrecieron 311 mil trabajos en total a través de la comunidad laboral Trabajando.com, donde Universia participa en la propiedad. Asimismo, más de 21 alumnos universitarios participaron en 2018 en el Curso de Inserción Laboral para el Empleo y Autoempleo, que desde 2014 busca apoyar el ingreso al mercado laboral de los alumnos de las instituciones socias.

Otro aporte, enfocado a la educación primaria y secundaria, se materializaría a través de la alianza que el Grupo mantiene con la Fundación Belén Educa. Esto se ha traducido en una activa cooperación, a través de becas, prácticas, financiamiento de talleres, charlas y tutorías para estudiantes. En total, 14.260 alumnos se han visto beneficiados con programas académicos de inglés, lenguaje, matemáticas y formación pastoral.

Santander apoya además a la educación financiera a través de Sanodelucas.cl, una plataforma digital que ofrece información y programas de alfabetización financiera, tanto para emprendedores como para la sociedad en general. Durante 2018, el sitio fue visitado por 670.342 personas que buscaban respuestas para informarse sobre el tema.

Pero el Banco también se ha hecho parte de Compromiso País, programa creado por el Gobierno de Chile que busca dar solución a las principales dificultades que afectan a la población relacionadas con pobreza y vulnerabilidad, en un trabajo conjunto entre el sector público y privado. Para cumplir los objetivos, se formaron mesas de trabajo lideradas por ministros de Estado e integradas por representantes del mundo académico, empresarial y de la sociedad civil. En esta instancia, Santander



El terremoto que afectó al país en 2010 puso a prueba los programas de continuidad de negocio de la banca. Santander fue una de las pocas instituciones financieras que **operó con normalidad el primer día hábil después de la catástrofe.**

Chile centrará sus esfuerzos en las casi cinco millones de personas sobre 18 años que no están estudiando ni han culminado la escolaridad, siendo parte de una mesa multisectorial para elaborar un plan de acción de largo plazo para que ellas puedan finalizar su etapa escolar.

La inquietud se manifiesta también, por ejemplo, con el apoyo a Infocap en los cursos que ofrecen para personas que optan a un oficio que les ayude a aumentar sus ingresos y sus posibilidades, de manera de ir poco a poco mejorando sus condiciones de vida.

Paralelo a lo anterior, Santander también ha impulsado el desarrollo de iniciativas que apuntan hacia una mayor inclusión social. Hace más de 20 años es un socio estratégico de la Fundación TECHO-Chile, que en una primera etapa estaba dedicada






**Santander ha contribuido** no sólo desde las cifras sino principalmente desde lo social. Como lo definen desde la empresa, "el compromiso es con el progreso de las personas y las empresas".



a la construcción de mediaguas para personas sin casas dignas.

Hoy, tras más de 15 años de labor conjunta, las metas se han transformado de la mano de la propia evolución del país, y si antes era dejar los campamentos, actualmente es afianzar la vida en nuevos barrios que fomenten la vida comunitaria.

Para ello, el banco ha acompañado esa transición y hoy continúa ayudando a impulsar el aporte de nuevos socios, a promover el trabajo de voluntariado corporativo y a ofrecer opciones de estudio y perfeccionamiento a los vecinos. Además, desde 2018, la alianza entre TECHO-Chile y Banco Santander creó los “Techo para Aprender Santander”, que son centros de aprendizaje para complementar la educación formal de niños y adolescentes que viven en contextos de alta vulnerabilidad. En ellos se imparten programas educativos lúdicos, que fomentan el desarrollo de competencias como la colaboración, la responsabilidad personal y social, el pensamiento crítico y la comunicación. El año pasado, más de mil familias recibieron los beneficios de este programa.

En el contexto del fomento al emprendimiento universitario, una de las acciones más destacadas es el programa BRAIN Chile, organizado por Banco Santander y el Centro de Innovación de la Pontificia Universidad Católica de Chile para promover la transformación de iniciativas basadas en aplicaciones de ciencia y tecnología en emprendimientos. En 2018 se presentaron 626 participantes con 238 proyectos recibidos y con 25 por ciento de concurrencia desde otros países.

Estas inquietudes superan largamente las áreas en las que de forma común se encasilla a un banco. El crecimiento del país debe ir acompañado de un desarrollo sostenible de la economía y de las sociedades. Comprendiendo este desafío, el Banco ha tomado un rol preponderante al promover las finanzas sostenibles, apoyando diversos proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático y promoviendo créditos en los que se valoran las acciones de las empresas en las variables sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo. Así también se ocupa, por ejemplo, de reducir la huella ambiental con la incorporación de tecnología de punta y campañas de concientización. En este punto, el Grupo ha logrado importantes avances y desde 2016 ha disminuido en 29 por ciento el consumo de

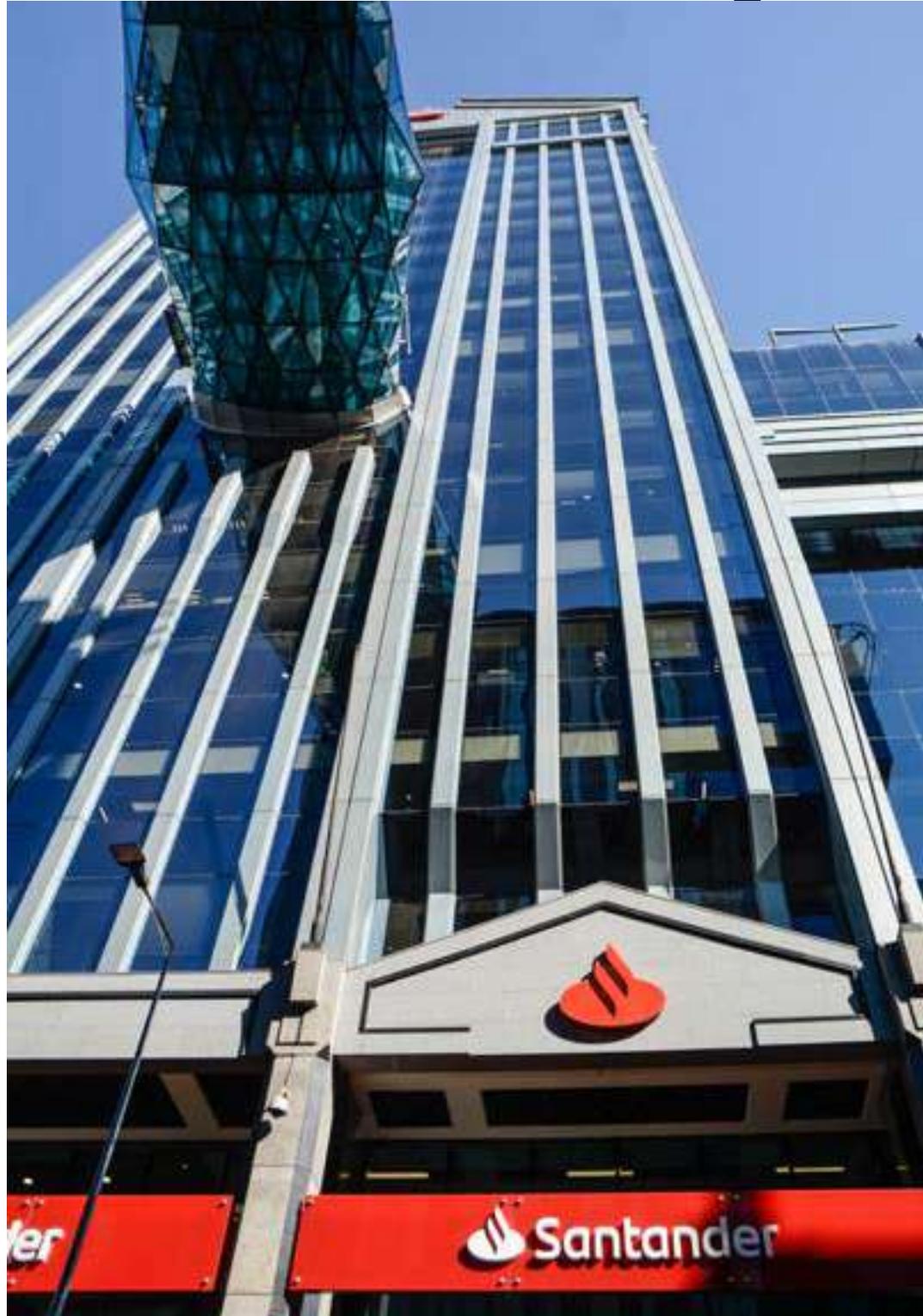
papel, un tercio del consumo de agua, el siete por ciento del consumo eléctrico y el tres por ciento de las emisiones de carbono y basura tecnológica.



En estos 41 años, la huella del Santander en Chile ha dejado registro en el progreso

de un país que ya es otro. “Nos definimos como un banco responsable que sintoniza con las propuestas de un crecimiento económico y social que redunde en más y mejores oportunidades, para todos quienes con esfuerzo van construyendo el mérito de su propia historia”, dicen desde la compañía.

Y en la historia común, el compromiso ha sido permanente, desde una sólida pro-



El desempeño de Banco Santander ha sido distinguido en diversos ámbitos por prestigiosas instituciones a nivel nacional e internacional, destacando los premios otorgados **en 2018 por las revistas inglesas The Banker, Euromoney y Latinfinance que escogieron por separado a Santander como el Mejor Banco del País.** Estos reconocimientos se vieron respaldados por los resultados de Santander Chile durante ese año, ya que obtuvo sus utilidades más altas de la historia.



## En 2016, Banco Santander Chile cumplió 20 años desde que comenzara a transar sus acciones en Estados Unidos. El Banco celebró este hito liderando el tradicional toque de campana en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), dando así inicio a las cotizaciones en Wall Street.

puesta de negocios hasta acompañar las transformaciones de la sociedad. En esto último, se han dedicado a ser impulsores de líneas de financiamiento que han significado la concreción de las principales obras de infraestructura en Chile, a través del modelo de concesiones, en autopistas y carreteras, de construcción de nuevos hospitales, unidas al apoyo constante para el desarrollo de energías limpias, avanzado decididamente a incorporar las finanzas sostenibles a este negocio. En esto, es un hito clave el año 1998, cuando Santander lanzó los primeros Bonos Garantizados de Infraestructura en el país, que fueron fundamentales para el financiamiento de proyectos viales a lo largo del territorio.

Porque Chile es la suma de millones de habitantes, el Grupo se ha enfocado en el trabajo con la banca de personas, en que junto con brindar opciones diferenciadas para todos sus clientes y sus necesidades, se ha preocupado por aportar a la bancarización, convencidos de que la participación en la banca formal es un derecho que aleja a las personas de situaciones de abuso y usura en el mercado informal. Es por esta razón que ha desarrollado una política de negocios para distintos segmentos y con ello, contribuir a la masificación de la banca. Santander Life, lanzado en 2017, es prueba de esa búsqueda por entregar opciones de bancarización a todos los tramos y, además, premiar a quienes sostenidamente tienen un buen comportamiento financiero.

Pero esto de ir más allá también se ha reflejado en la consecución de ideas innovadoras. En ese plano, aparecen los Work/Café, lanzados por primera vez en octubre de 2016, que son también un aporte para todos quienes quieran emprender. La industria fue testigo del cambio en el comportamiento de los clientes, quienes estaban dejando de ir a las sucursales por una mayor opción hacia la banca digital, pero a la vez subía el nivel de consultas y demandas por espacios de asesoría e intercambios de experiencias constructivas en todas las etapas de un emprendimiento.



Pensando en juntar todas esas necesidades con aquello que se podía ofrecer, Santander creó este nuevo modelo de oficina, que mezcla todas las ventajas de un banco con las de un cowork abierto a cualquier persona, sea o no cliente.

El proyecto ha sido una revolución. Para la industria, este modelo de atención no sólo ha roto los esquemas sino que se ha transformado en una exportación no tradicional de Chile hacia el mundo, con aperturas en otros países donde Grupo Santander está presente.



Lo que se viene no es otra cosa que la hoja de ruta lógica en una relación de años que sólo aspira a seguir creciendo en confianza y compromiso.

Desde ya, Santander –que como lo dicen sus ejecutivos, “dado el tiempo que llevamos en el país, ya somos una empresa chilena



**Banco Santander inaugura su nuevo modelo de sucursales Work/Café**, que busca cambiar la forma de hacer banca, basado en una nueva relación con los equipos, clientes y sociedad. Las oficinas cuentan con cafeterías integradas e incluyen una amplia área de coworking abierta a todo público y con Wifi gratis.



más”— establece sus próximos desafíos en virtud a mantener, sobre todo, la conexión con las realidades concretas del país, de sus clientes y de todos quienes ven en el Banco a un socio confiable a toda prueba.

Lo construido son las bases para lograrlo. En estas más de cuatro décadas, Santander ha tenido un impacto social preponderante en Chile. Primero, al confiar en el país en momentos muy complejos, y luego, al asumir el papel protagonista de los grandes cambios tecnológicos y financieros de la banca.

Desde la empresa, sostienen que el futuro está en “seguir contribuyendo al progreso de las personas y de las empresas en Chile de una forma simple, personal y justa, para ganarnos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. En nuestra ac-

tividad diaria, no sólo cumplimos nuestras obligaciones legales y regulatorias, sino que aspiramos a superar las expectativas de las personas en todo lo que hacemos. Queremos seguir siendo el motor financiero de Chile ayudando al progreso de más personas y empresas, de una manera inclusiva y sostenible”.

En esa meta, el balance pesa. Por algo, es en Chile donde Grupo Santander ha logrado uno de sus éxitos financieros y sociales más importantes fuera de España.

Después de la tormenta que marcó el comienzo de la historia, el cielo nunca ha dejado que se acumulen las nubes. Chile es otro y para eso Santander ha contribuido al crecimiento de las personas y empresas del país durante distintas épocas, como las grandes historias que maduran y prosiguen en las buenas y en las malas.

**1978**  
**Apertura de una filial del Banco Santander de España en Chile**, dedicada principalmente a operaciones de comercio exterior.

**1982**  
**Adquisición de activos y pasivos** del antiguo Banco Español Chile, en liquidación.





1989  
a 1990

**Recompra de cartera vendida al Banco Central de Chile** y cambio de nombre a Banco Santander Chile.

1996

**Fusión con Banco Osorno y la Unión**, convirtiéndose entonces en el mayor banco del país y exhibiendo posiciones de liderazgo en todos los segmentos de negocio. Se alcanza una cuota de mercado de préstamos de 12 por ciento.

2000

**Santander Chile lanza al mercado el portal [www.santander.cl](http://www.santander.cl)**, una iniciativa pionera en toda la estrategia de internet del Grupo, marcando el inicio de un fuerte posicionamiento en este ámbito.

2002

**Fusión con Banco Santiago**, dando vida al mayor banco del país, con liderazgo en todos los segmentos de negocio. Se alcanza una cuota en préstamos totales de 24,4 por ciento, destacando cuotas de 27,7 por ciento en préstamos de consumo y 25,2 por ciento en vivienda. Además, el Banco totaliza 347 sucursales a lo largo del país.

2016

**Banco Santander inaugura su nuevo modelo de sucursales Work/Café**,

que busca cambiar la forma de hacer banca, basado en una nueva relación con los equipos, clientes y sociedad. Las oficinas cuentan con cafeterías integradas e incluyen una amplia área de coworking abierta a todo público (clientes y no clientes) y con Wifi gratis, que permite a los usuarios tener espacios para reuniones o generación de ideas, favoreciendo así el dinamismo de los proyectos.