

**Banco Santander Chile**  
**División Banca Comercial**  
**Gerencia Canales Complementarios**

# **Internet - Contact Center - ATM**

**¿Canales Alternativos o Canales  
Complementarios?**

**Experiencia Banco Santander**

**Ecommerce Day 2011, 25 de Mayo 2011**  
**Hotel Sheraton San Cristobal**

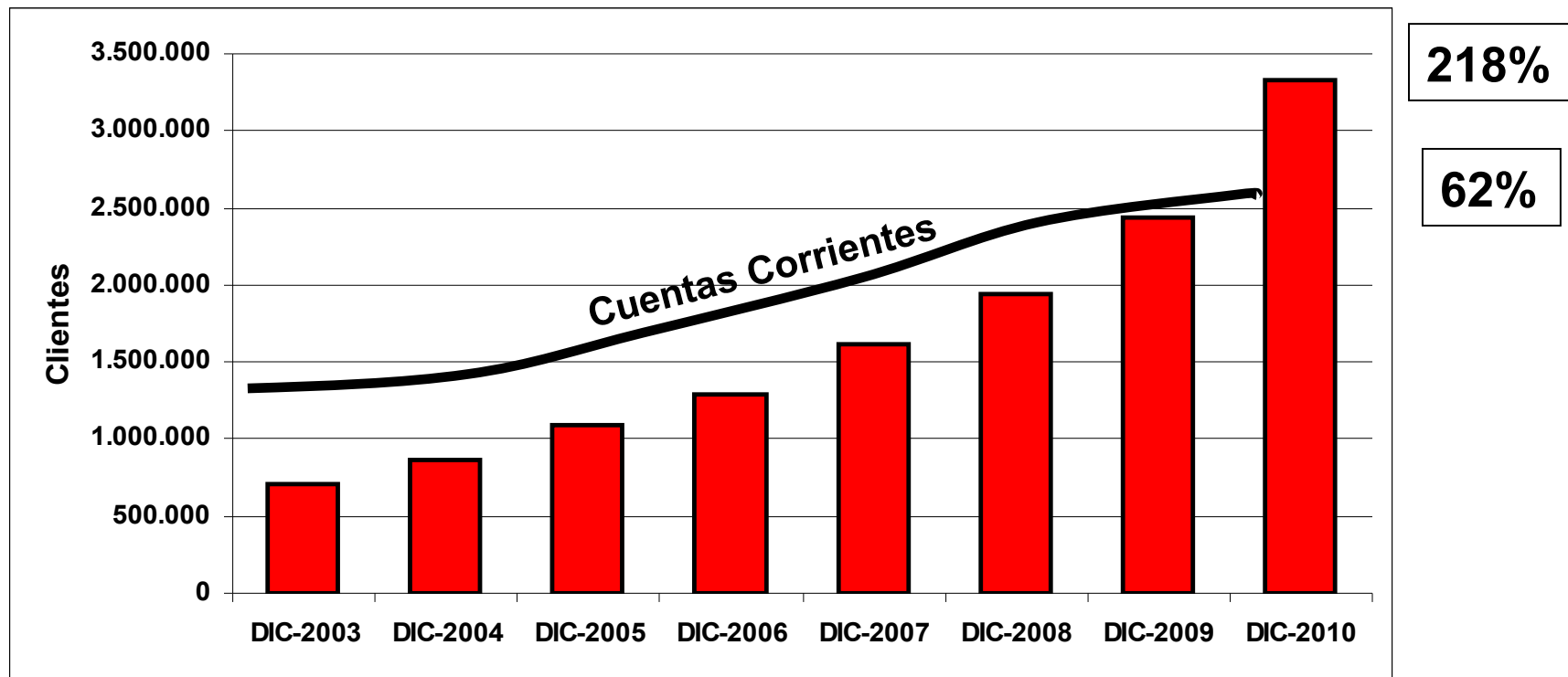
# AGENDA

- 1. Algunas Cifras de la Industria en Chile**
- 2. Experiencia Histórica del Banco Santander**
- 3. Cifras Ultimos Años Banco Santander Chile**
- 4. Próximos Desafíos**

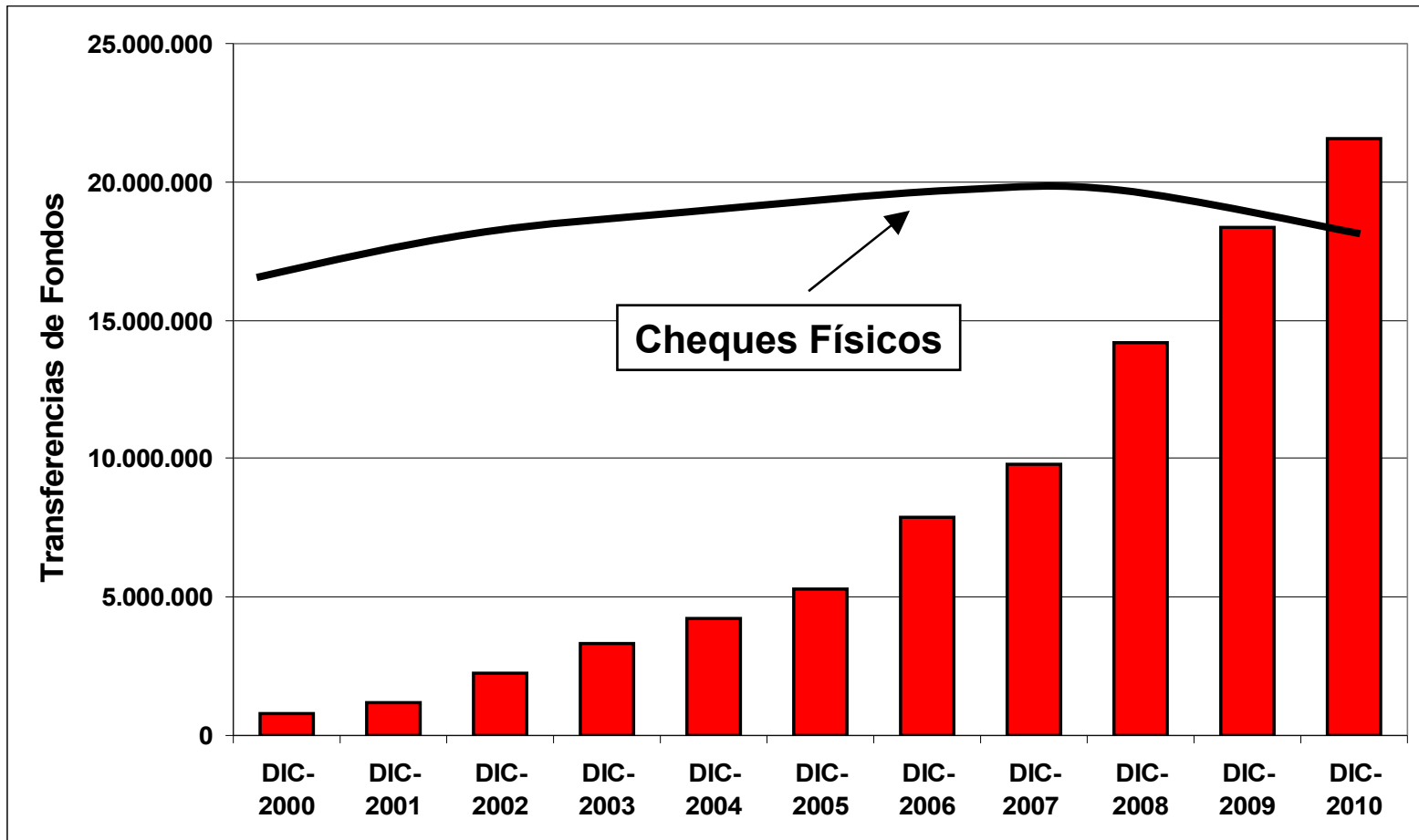
---

# **ALGUNAS CIFRAS DE LA INDUSTRIA EN CHILE**

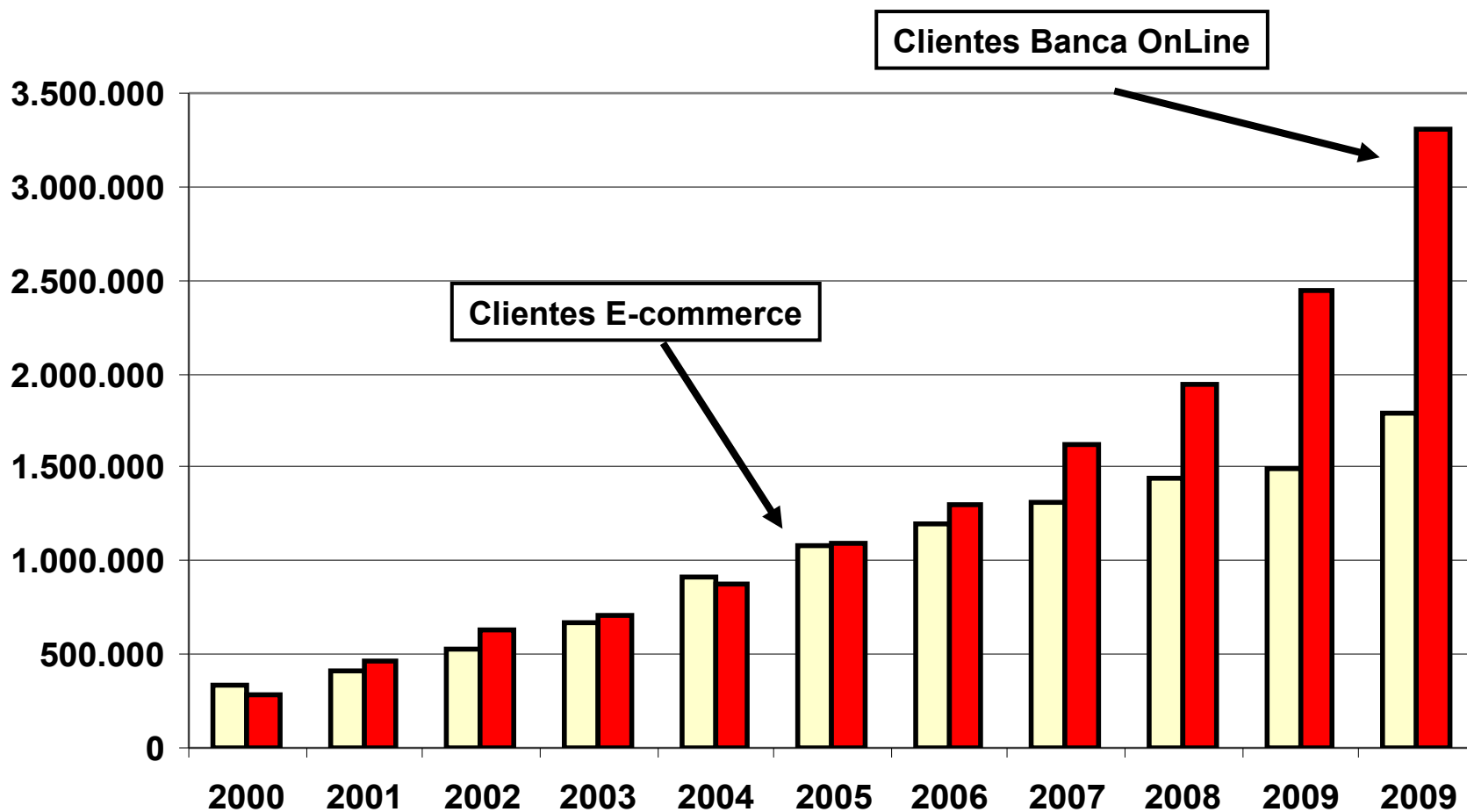
# Evolución Clientes Banca On Line en Chile



# Evolución Cheques v/s Transferencias On Line en Chile



# Evolución Clientes E-Commerce v/s Banca On Line en Chile



(Fuente SBIF, ComScore)

---

# EXPERIENCIA HISTÓRICA DEL BANCO SANTANDER

# El BSCH compra Patagon.com, primer portal financiero de Latinoamérica

*El banco, que ha pagado 90.000 millones, elegirá un socio para su portal europeo*

RAMON MUÑOZ

MADRID.— El BSCH ha comenzado a cumplir su amenaza de pelear por el liderazgo del negocio de Internet frente a su gran rival, el BBVA. El banco anunció ayer la adquisición del 75% de Patagon.com el primer portal financiero de América Latina y uno de los más importantes en habla hispana de Estados Unidos.

La entidad que copresiden Emilio Botín y José María Amusatogui ha desembolsado en efectivo 529 millones de dólares, alrededor de 90.000 millones de pesetas, en un acuerdo negociado en Miami por el vicepresidente y consejero delegado Angel Corcóstegui.

Patagon.com nació en 1997 en Argentina de la mano de Wenceslao Casares que, a sus 26 años, ha conseguido en tan sólo tres años montar un portal con más de 15 millones de páginas vistas al mes y ser uno de los personajes favoritos de la revista *Forbes*, cada vez más especializada en los nuevos triunfadores de Internet.

El banco, que compró en diciembre pasado un 2% de Patagon.com, ha adquirido ahora la participación que tenían inversores financieros como Goldman

DIARIO EL MUNDO (10/03/2000)



EL MUNDO

Angel Corcóstegui (a la derecha) y Wenceslao Casares, ayer, en Miami, tras la firma del acuerdo.

presidente, Day Jiménez, espera firmado acuerdos con empresas bal en el ámbito de las telecomu-

der

LA ACTIVIDAD ECONOMICA: ANUNCIO OFICIAL

## Patagon.com llegó a su fin en América

El fundador de Patagon.com, Wenceslao Casares, **le puso punto final a su creación**. Ayer firmó todos los papeles por los que entregó la marca, y el control de la operatoria Patagon en Europa, al español Banco Santander Central Hispano. A cambio de eso, Casares y otros socios recibieron **22 millones de dólares** por el control sobre las filiales en el continente americano.

Como **matanza quedó en poder de los españoles**, Casares deberá **buscar una nueva identidad** para su emprendimiento. Con todo, ayer decidió repartir su parte del efectivo recibido, junto a la de su socio Guillermo Kirchner (11 millones en total) en la compra de la ex Patagon America (Miami, México, Venezuela, Chile y Argentina) a los otros dos socios, Daniel Canel y Gabriel Politzer. Casares y Kirchner decidieron vender las filiales en Miami y Buenos Aires. Y **concentrarse en Brasil**, donde la ahora ex Patagon.com tiene **patente para operar como banco**.

Casares y su socio deberán hacerse cargo de las **demandas judiciales** que les iniciaron los empleados de la filial Buenos Aires. Piensan encarar ese juicio con el producido de las ventas de las filiales.

La negociación oficializada ayer supone el cierre de una **historia paradigmática** en el mundo de las punto com. En marzo de 2000, los españoles del Santander pagaron 528 millones de dólares por el 75% de las acciones de Patagon. Luego, la capitalizaron en más de 200 millones. Dinero que por ahora está todavía muy lejos de recuperarse.

Ediciones anteriores

¿Que Ocurrió?

# Experiencia Histórica del Banco Santander

## Dos Reflexiones:

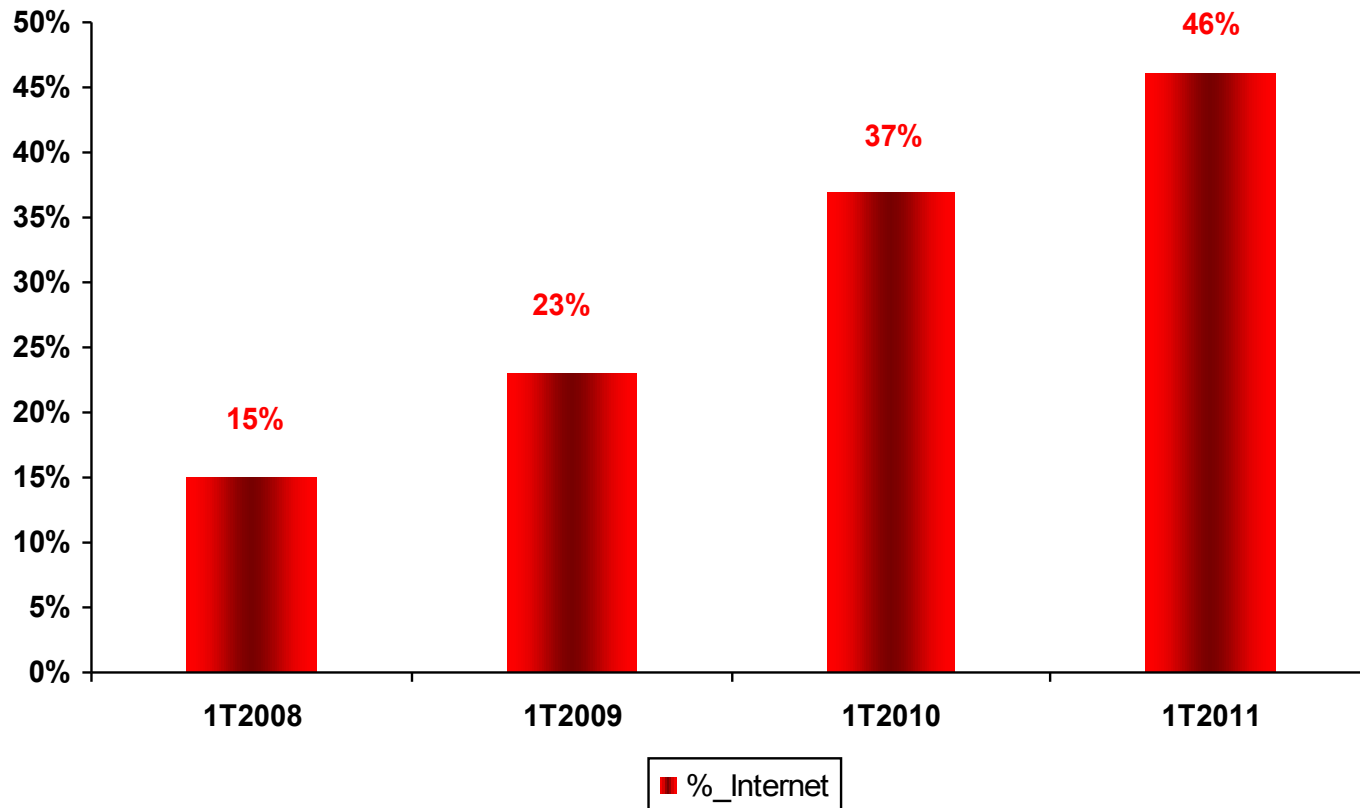
- 1. Creemos que los Canales No Tradicionales (Contact Center, ATM, Fuerza de Venta) y principalmente Internet deben ser Complementarios a la Red de Sucursales, no pueden competir entre si o ser independientes.**
- 2. Dentro de la organización estos canales deben ser considerados formalmente dentro de la estructura comercial.**

---

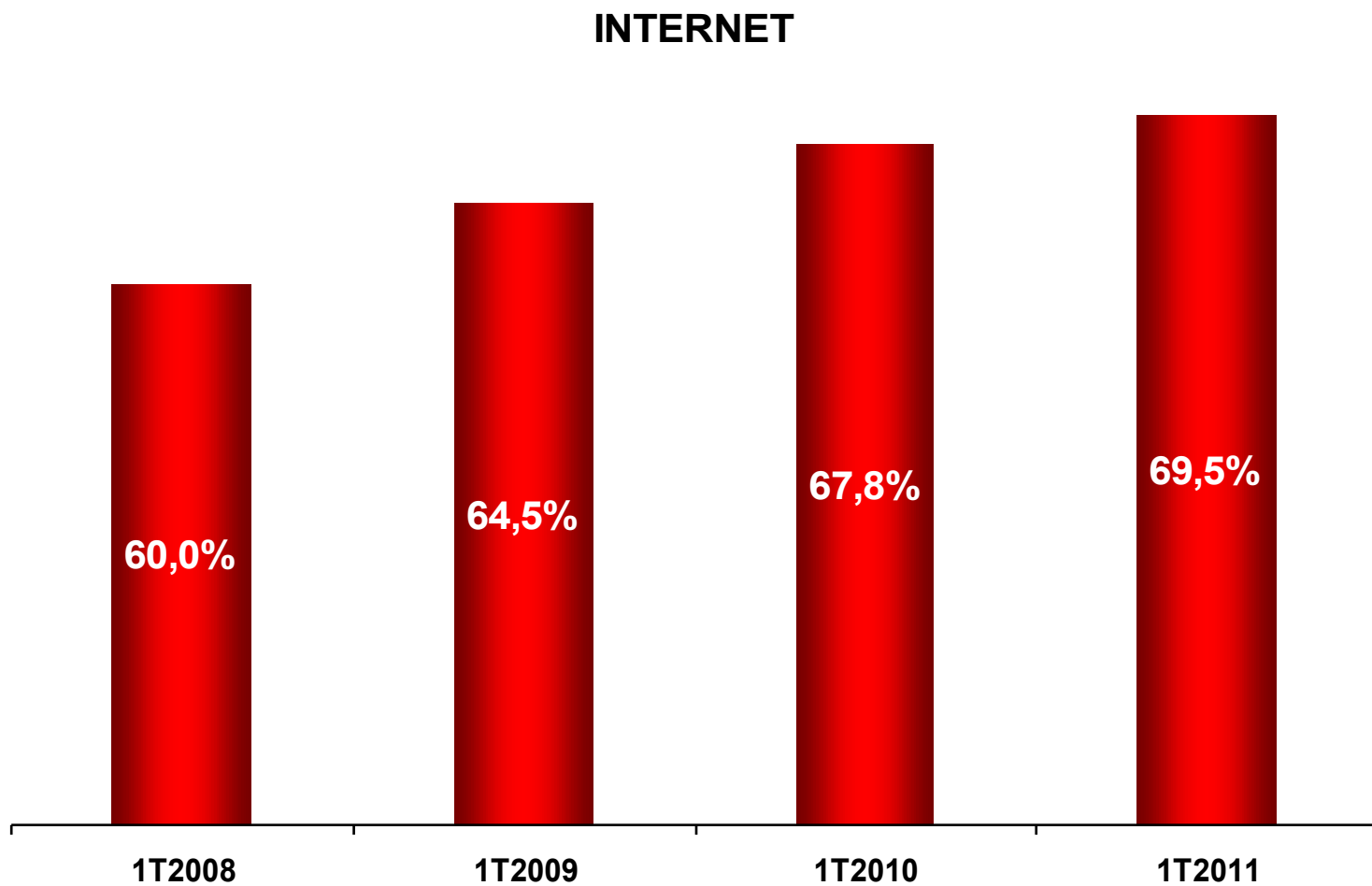
# **CIFRAS ULTIMOS AÑOS BANCO SANTANDER CHILE**

# Evolución Uso Financiero Internet v/s Uso de Cajas

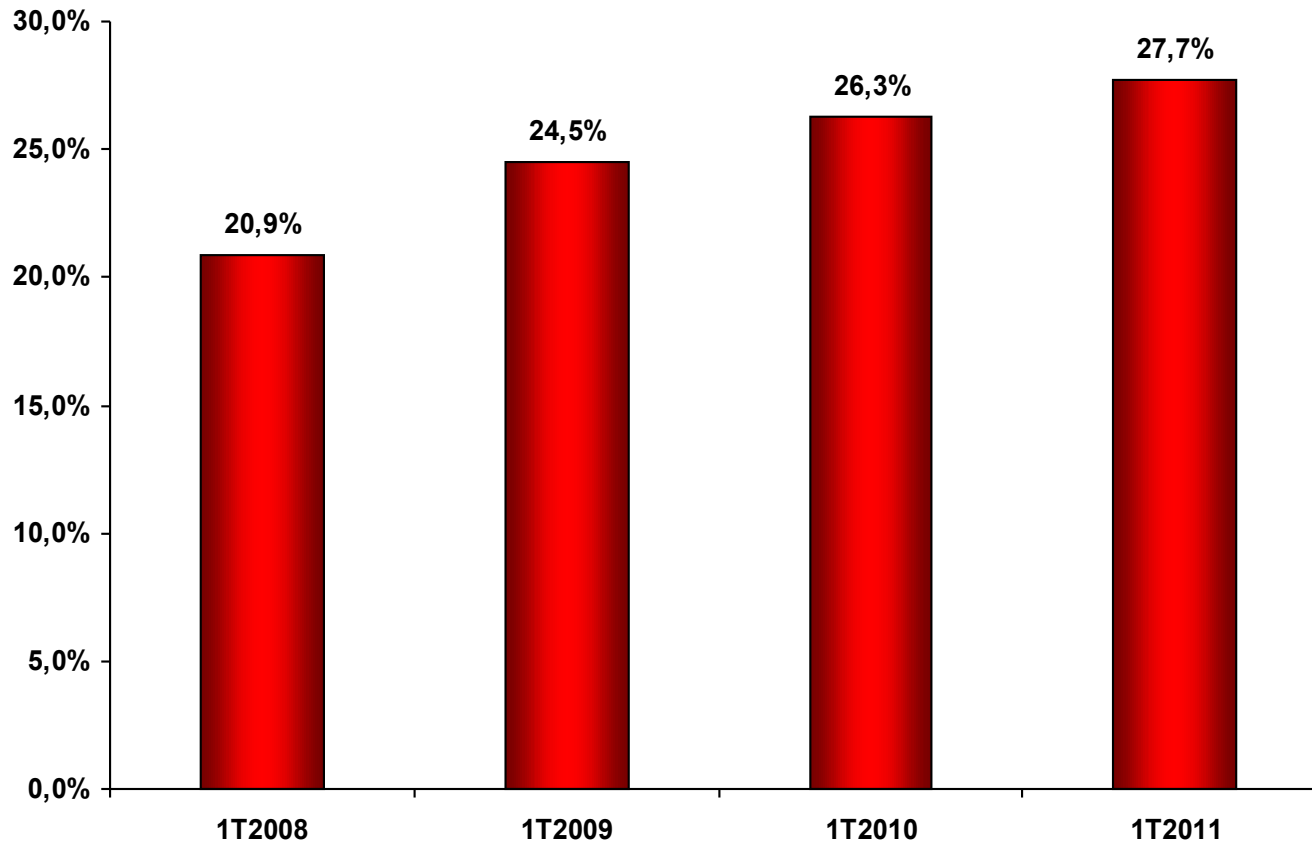
## Migración Transacciones



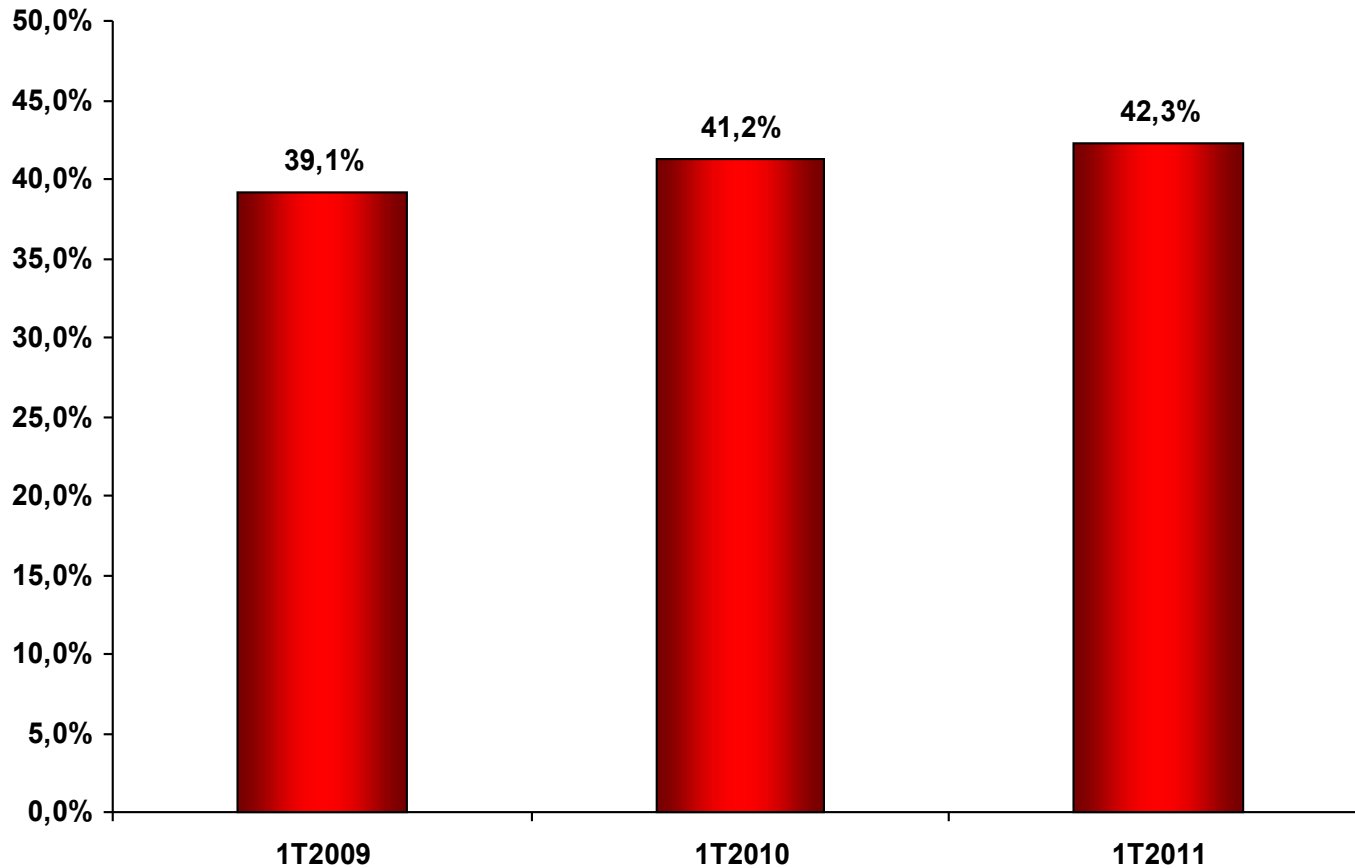
# Evolución Tasa de Uso Internet Clientes Banco Santander



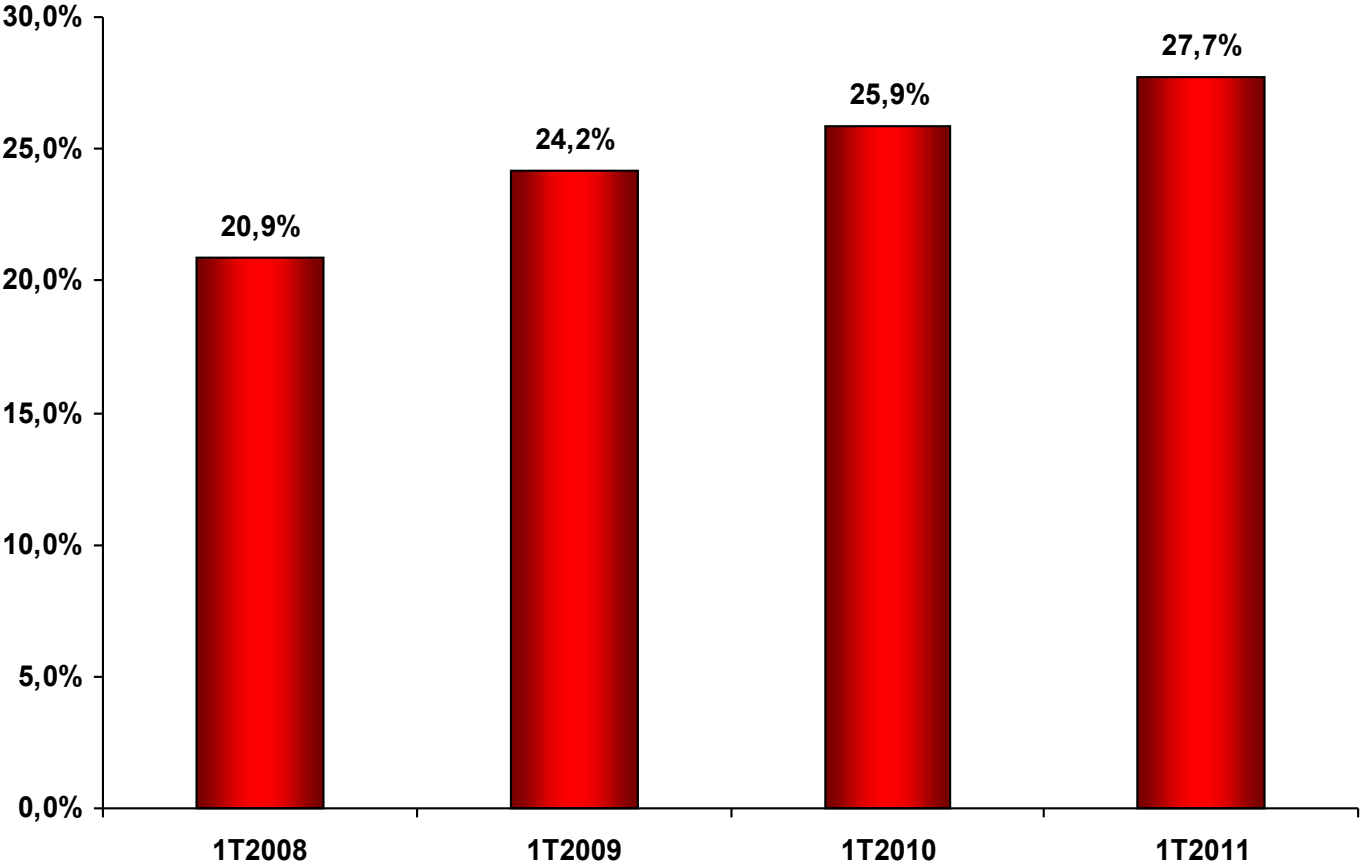
# Evolución Venta de Créditos Canales Complementarios



# Evolución Venta de Seguros Canales Complementarios



# Evolución Venta de Planes Canales Complementarios



---

# PROXIMOS DESAFÍOS

# Próximos Desafíos

---

- 1. Profundizar la Integración de los distintos Canales**
- 2. Aumentar la Oferta de Productos y Servicios en Canales**
- 3. Avanzar en Mayor Seguridad para nuestros clientes**
- 4. Canales como pilar para mejorar la Satisfacción de Clientes**