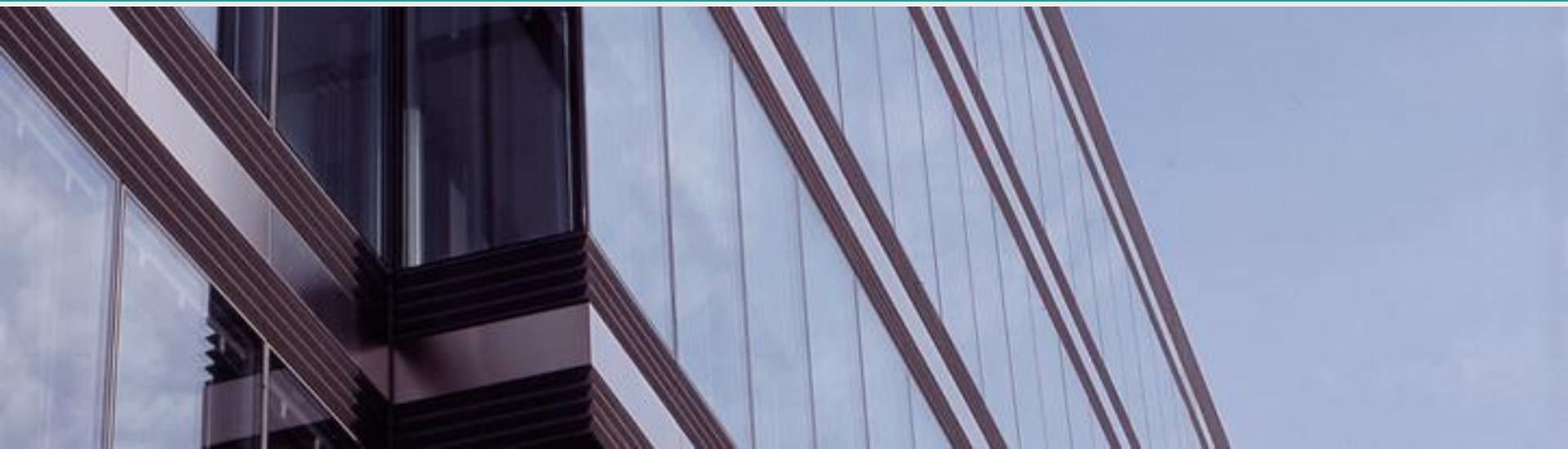


# El papel del Centro Depositario Internacional como proveedor de servicios

Reforma al sistema de compensacion y liquidacion de valores  
Santiago, Thursday 14 May 2009



# Clearstream's global presence



# Clearstream has been following a clear strategy to support customers with different business needs ...

## clearstream

### ICSD Business

Clearstream Banking Luxembourg

2,500 customers in over 110 countries (Buy side focus)  
45 markets worldwide via network of sub-custodians

### CSD Business

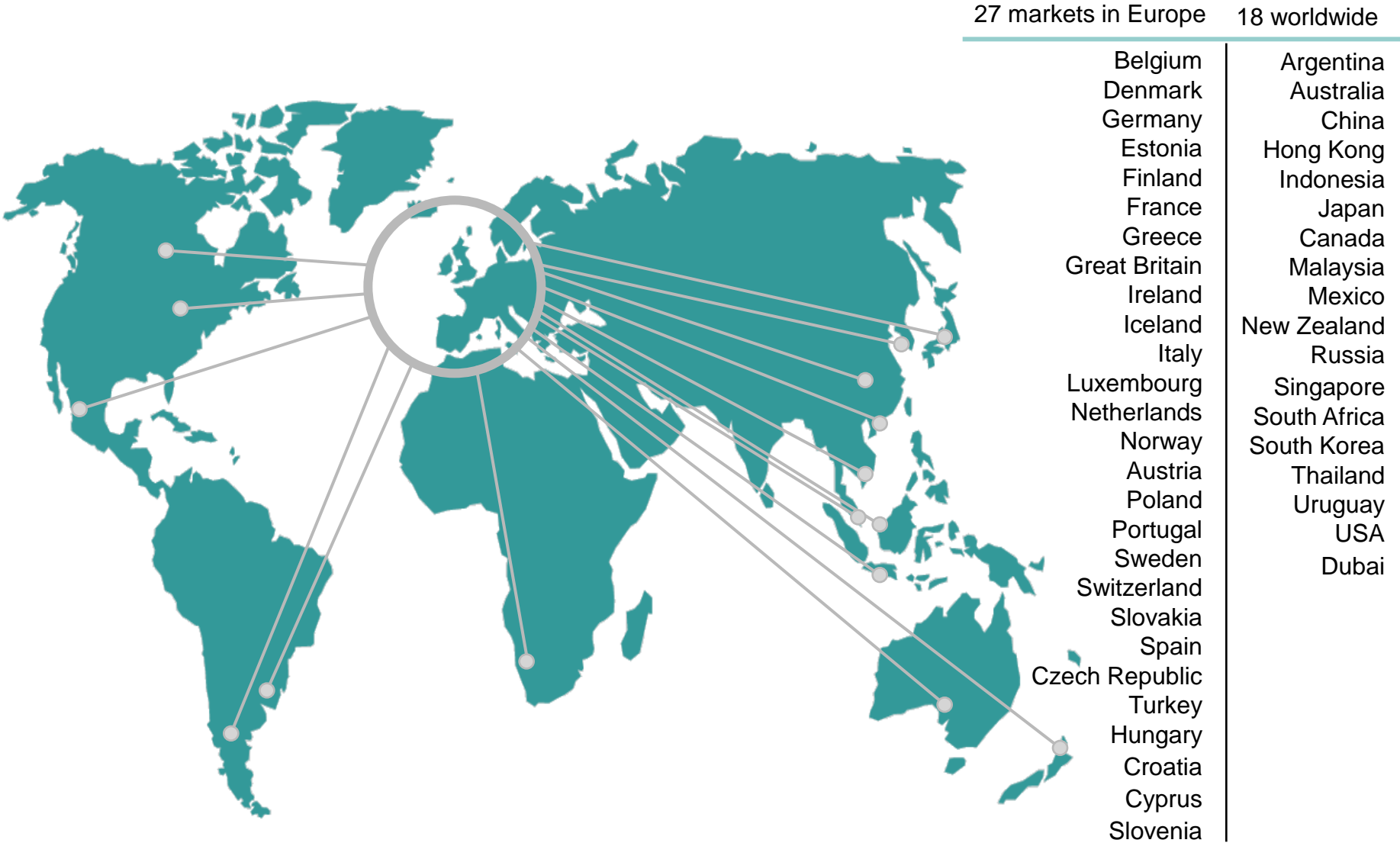
Clearstream Banking Frankfurt

400 – German banks + Remote International participants  
12 CSD links + International business with ICSD

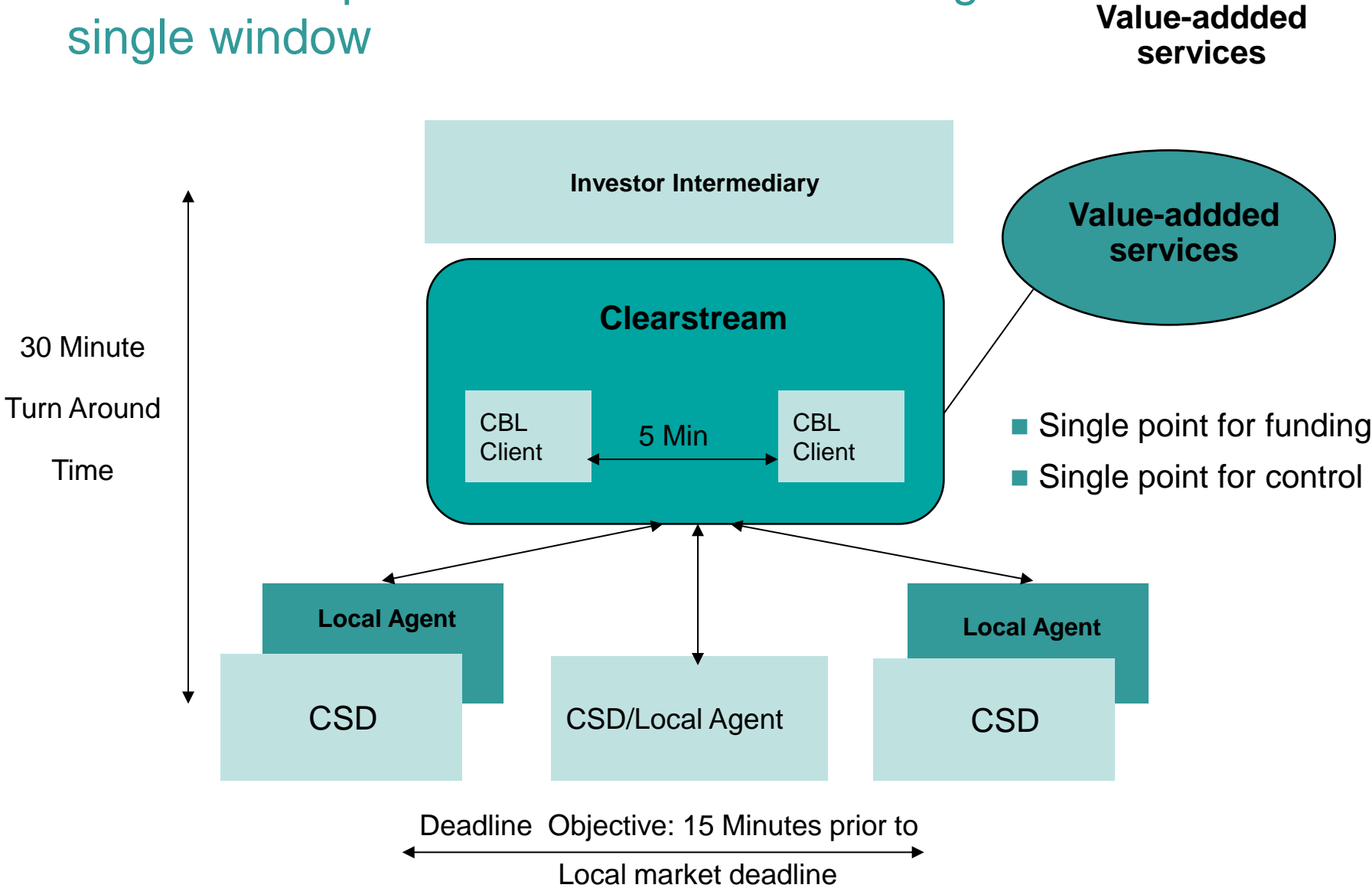
- Stable AA credit rating (Clearstream is part of Deutsche Börse Group)
- Assets under Custody exceeding EUR 10 trillion
- More than 200,000 transactions per day across 45 local markets
- Covers 96% of outstanding debt worldwide
- Access to over 400,000 eligible securities

**Global settlement, collateral refinancing and custody excellence – secure and efficient**

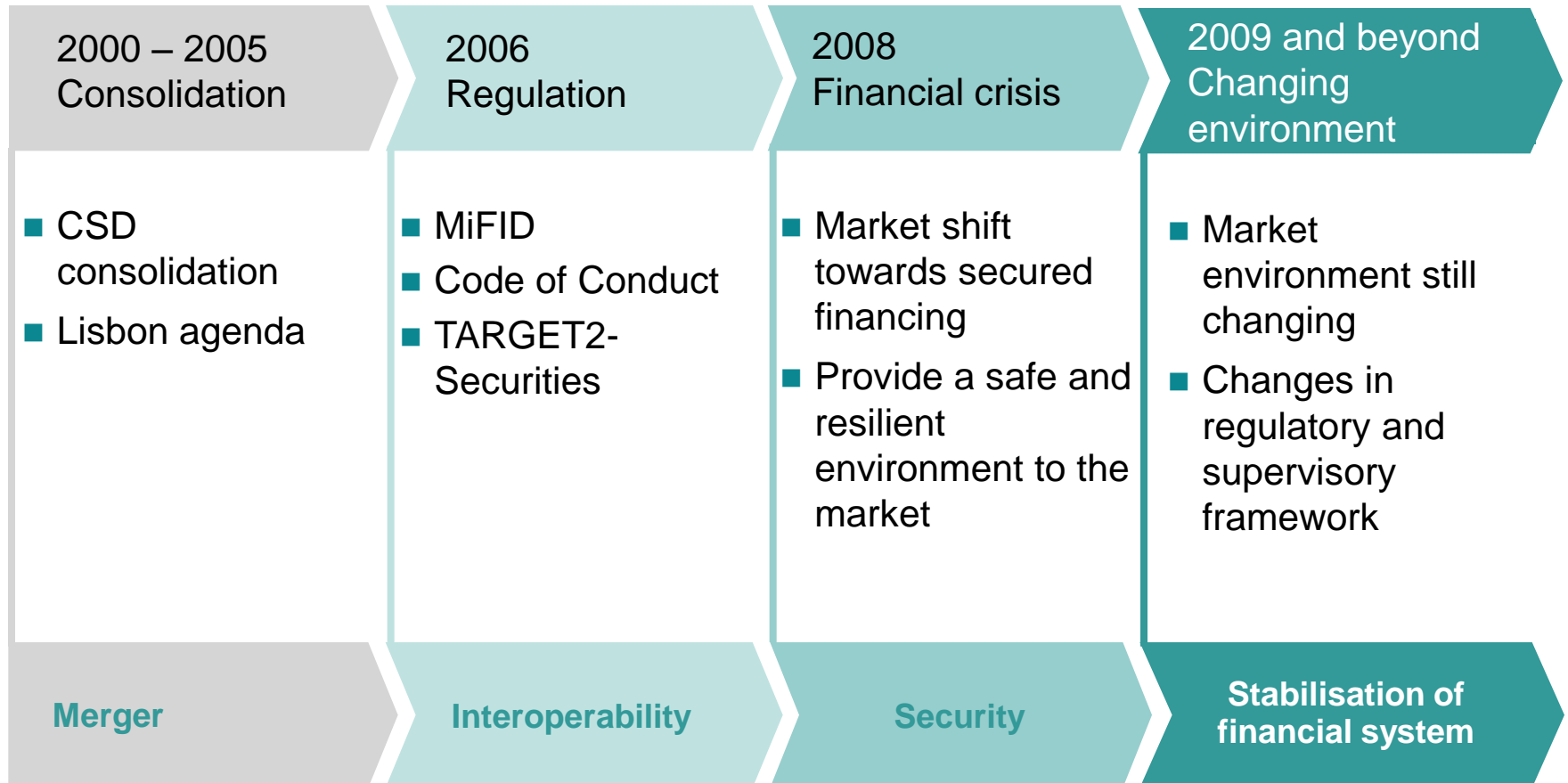
# Single point of access to 45 markets worldwide



# Access multiple markets worldwide through single window

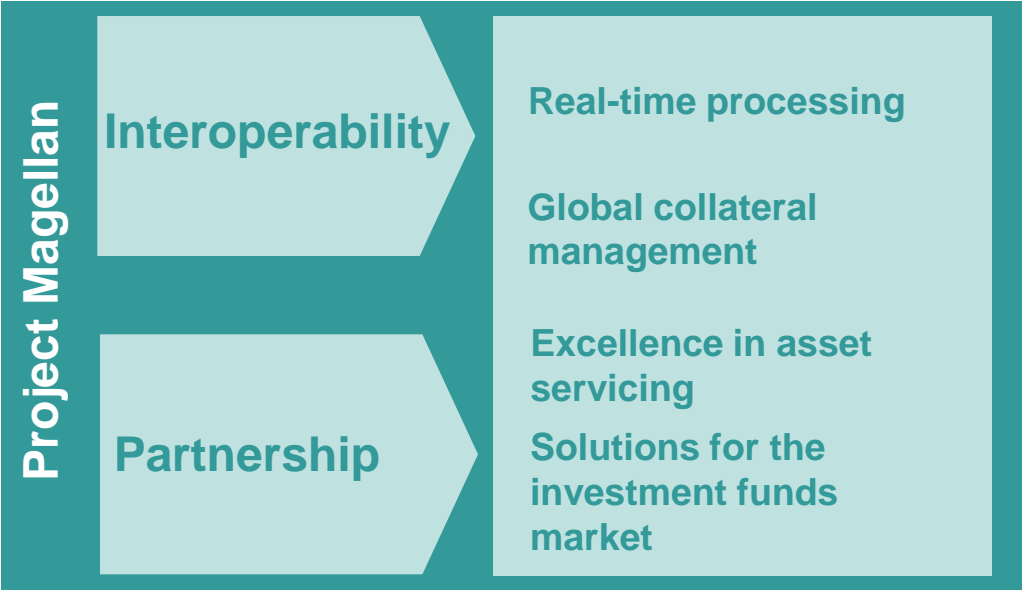


... which has proved to be the right way to face the industry challenges



# Relying on INTEROPERABILITY and PARTNERSHIP as nucleus of our strategy ...

## Nucleus of our strategy



## Key pillars of strategy for service excellence



2005      2006      2007      2008      2009      2010      2011

# Asset servicing approach as concrete example: “The ten dimensions of asset servicing”

## Corporate events

- ① Same day as market corporate action notification
- ② Same day as market corporate action deadline
- ③ Proactive support for corporate actions – easy access to timely, relevant, reliable and complete information

## Income events

- ④ Correct amount pre-advised
- ⑤ Correct amount paid
- ⑥ Correct value date
- ⑦ Comprehensive tax services

## Other dimensions

- ⑧ Best of breed proactive exception management customer support
- ⑨ Proactive market claim compensation
- ⑩ Support market standardisation (SWIFT, STP)

Implementation 2006/07/8 - service level targets for the end of 2007 monitored through transparent key performance indicators



## ... to provide safe and secure asset optimisation ...

### Core product offering

- Global market reach based on real-time processing
- Integration with clearing layer (CCP) - “even for securities lending” - reducing counterparty risk and core capital costs
- Same-day information/notification, lowest reversal rates, accurate data
- Rigorous end-to-end (supplier to client) KPIs and comprehensible MIS
- Open architecture of the Clearstream platform

### DBAG Liquidity hub

- Optimal location for collateral refinancing (access to central bank money – Euro GC Pooling – Bundesbank – extension to French bonds and to other central banks; wide variety of acceptable assets; real-time mobilisation)
- Collateral management system tied to CCP
- “Quad party” = access to collateral not deposited with Clearstream

### Cross-border services

- Link Up Markets allows for direct access to markets and settlement in central bank money, facilitating refinancing operations and reducing costs
- Prepares and supports CSDs and customers for a world with T2S

### Investment Funds Services

- Automatic order-routing and post-trade services, fully integrated with core custody and settlement platform
- DvP via Central Facility for Funds allows the use of funds as collateral

# Customer Service Excellence

Dedicated  
Relationship  
Management

- Your Business Partner in Clearstream
- Communicates product enhancements & market initiatives
- Works actively to meet your needs
- Reviews service delivery & resolution on any open issues

Dedicated  
Customer  
Service

- Decentralised customer support
- Local customer support officer understands your business & adds value

Dedicated  
Operational  
Support

- Key areas and products – Global Securities Financing and settlement to enable efficient local point

Training

- On-site training on all aspects of Clearstream service offering

The Clearstream advantage

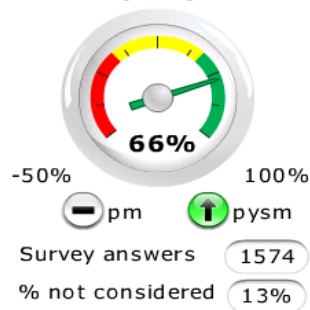
## Customer Service - Monthly dashboard

Summary for March 2009

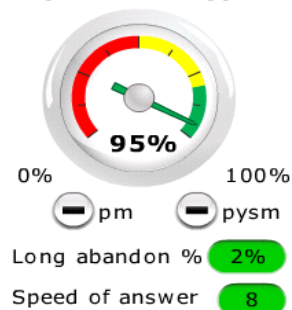
### Market teams

- Frnt ICSD Transac ▲
- Frnt International
- Frnt Ldn Lux comb**
- Lux Connectivity
- Frnt Connectivity
- Connectivity com
- New York
- Hong Kong
- Tax helpdesk ▼

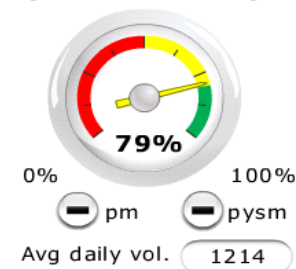
### Satisfaction Index (NPS)



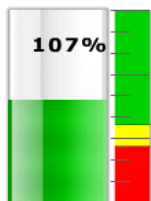
### Telephone Service Level (Accessibility)



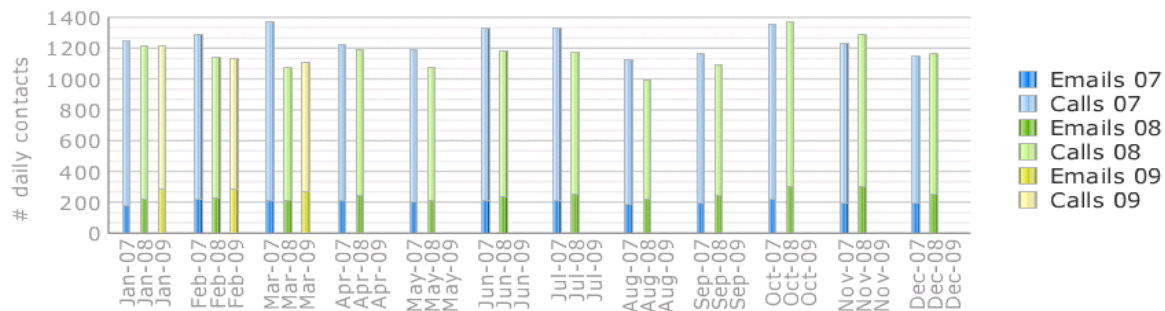
### CRM Resolution rate (Within 24 hours)



### Capacity %



### Average daily contacts



	Theo	Act
Total	<b>37.0</b>	<b>39.5</b>
Phone	25.8	23.3
Others	11.2	16.2
Received calls / occupancy		36
Open + new / total FTEs		28

Last data update  
01/04/2009 18:11

### Comments

... ensuring service excellence and the fulfilment of customer requirements, as clearly confirmed in some of the most important industry surveys ...

**Global  
Custodian –  
Agent Bank  
Survey**

- “Top Rated” ICSD for the fifth consecutive year
- Best in Class awards in 10 out of 11 categories
- “You always receive a very personal service. We do not always receive this with branches of our own institution”
- “Clearstream offers the kind of service its competitors will have a very tough time to match ... considering Clearstream is an ICSD, which generally adopt an impersonal approach”

**Global  
Custodian –  
Tri-Party  
Survey**

- “Top Rated” for the 8<sup>th</sup> consecutive year
- “Its overall score for client service is the best in the survey”
- “Quality of staff...excellent”. “Relationship Managers are very professional and know their business”
- “The tri-party product helped us through the current liquidity crisis, and Clearstream helped make that happen”

**JP Morgan**

- For eight consecutive years, Clearstream has received JP Morgan’s “Quality Recognition Award”, in recognition of its high quality funds transfer operations area

Clearstream's pragmatic strategy and its position on key industry issues and initiatives, has been increasingly praised by our clients



**... we have placed Clearstream in a UNIQUE position to deliver a truly GLOBAL, VALUABLE and FORWARD LOOKING proposition!**

Thank you



Buenos días y gracias por darme la oportunidad en compartir un poco de lo que estamos haciendo en Clearstream Banking. Mucho a cambiado en estos últimos 9 meses – hemos visto la caída de Lehman, el rescate de Bear Stearns y Merrill Lynch junto con tantos otros rescates de los cuales estamos todos muy familiarizados.

Hemos visto estos tiempos turbulentos azotar el mercado de valores sin discriminación. Por ejemplo el préstamo de valores prácticamente destruido y los colapsos de las tasas de interés que han caído a niveles alarmantes para todos nosotros que trabajamos en el área financiera en particular para el área de ‘Securities Business’.

Clearstream también ha sido afectado por todo esta tormenta aunque siquiera indirectamente y menos mal que podemos decir que esta tormenta ha sido en cierta manera positiva para Clearstream. Lo que yo quisiera hacer hoy es....considerando el tiempo, es darles un pequeño resumen de quien es Clearstream, mencionar algunos proyectos en los cuales estamos desarrollando y como nuestra estrategia nos está ayudando durante la crisis.

Entonces, comenzando con quienes somos y que hemos estado haciendo estos últimos años.....

Clearstream en realidad fue establecida en 1970 bajo el nombre CEDEL que es como aun muchos de nuestros clientes nos llaman. 66 instituciones financieras de 11 países decidieron entonces reducir los costos y riesgos al liquidar transacciones en el insipiente mercado de Eurobonos.

En el 2000 Clearstream International se forma a raíz de la fusión entre La Bolsa de Alemania ‘Deutsche Boerse y Cedel Internacional.

Y en el 2002 Clearstream Banking se convierte en una subsidiaria del grupo Deutsche Borse Group AG.

Hoy por hoy la presencia de Clearstream Banking como centro depositario Internacional Clearstream a crecido substancialmente en tamaño requiriendo la necesidad de estar presente físicamente en las principales ciudades financieras del mundo. Desde Nueva York a Tokyo.

De esta manera hemos podido lograr decentralizar el servicio al cliente permitiendo así a nuestros clientes la flexibilidad de obtener un servicio personalizado disponible 24 horas al día cinco días a la semana.

En términos de clientes son aproximadamente 2,500 en clientes a través de 110 países.

En términos de custodia la cifra supera los 10 trillones de EUR y se ejecutan más de 200 mil transacciones diarias y son hoy 400,000 diferentes bonos elegibles en Clearstream



Se que todos ustedes estan al tanto de lo que es el negocio de un Centro Depositario Internacional usualmente conocido como el mercado de eurobonos. Claro que es importante recordar que Eurobonos no es la unica actividad que manejamos en Clearstream. Tambien ofrecemos custodia global en 45 mercados a traves de este medio y tenemos un gran franquisia de fondos. Una buena oportunidad en este momento es de mencionar la individualidad entre Clearstream Banking-Frankfurt el Centro Depositario aleman y Clearstream Banking-Luxemburgo. Los dos forman parte del grupo Deutsche Borse y ahi termina su semejanza. Clearstream-Luxemburgo como centro depositario internacional no compite con el centro depositario local en alemania o ningun otro centro depositario local. Es mas Clearstream Banking a siempre buscado asociarse con los centros depositarios para asi proveer mejor liquides, transparencia y reducir riesgo.

Entonces que quiero decir cuando les cuento que proveemos custodia global en 45 mercados....

A parte del mercado internacional o mercado de eurobonos donde todas las emisiones son elegibles en Clearstream Banking, Clearstream actualmente tiene vinculos establecidos en 45 paises con el fin de facilitar a sus clientes donde quieran que esten acceso a dichos mercados. En muchos de los mercados la infraestructura de dicho vinculo es el mismo centro depositario que por ultima es el custodio local y mejor capacitado en proveer toda la informacion pertinente a la custodia de los titulos valores locales.

Actualmente Clearstream tiene identificado ciertos mercados en los cuales a ya emprendido dicho proyecto y o tiene en su radar establecer un vinculo en el futuro.

Por ejemplo:

<b>EN EL MEDIO ORIENTE Y ASIA PACIFICA</b>	<b>CENTRO Y SUD AMERICA</b>	<b>EUROPA SUR</b>
TAIWAN	BRAZIL	BULGARIA
INDIA	CHILE	UKRANIA
PAKISTAN	COLOMBIA	ROMANIA
JORDANIA	PERU	
SRI LANKA		
EGYPTO		
MOROCCO		

Esta diapositiva nos puede ayudar a entender un poco mejor la infraestructura de dicho vinculo y la razon por la cual. En realidad el auge para establecer dichos vinculos es el apetito del mercado...osea nuestros clientes.

Este servicio provee la capacidad al cliente con muchas cuentas en Clearstream de liquidar contra toda sus contrapartes con un numero solo de cuenta. Esto reduce el margen de error en la liquidaciones diarias. Especialmente cuando haz un alto volumen de transacciones diarias.

Cual a sido la manera que nos a comprobado de ser la forma correcta para enfrentar los retos de nuestra industria?

En los primeros 5 anos del 2000 hemos visto en Clearstream una consolidacion de Centros depositarios por ejemplo, Sicovam / Crest / DBC / Necigef etc y la Agenda de Lisboa – pidiendo la integracion de los mercados financieros europeos.

Esta agenda fue la que preparo el ecenario para el trabajo de McReevy referente a los diferentes tipos de regulacion, el mas conocido MiFID (precio – transparencia-competicion entre Centros depositarios y proteccion para el cliente)

Codigo de Conducta tambien tomo presidencia. (Accesibilidad & inter-operabilidad, y desmantelamiento de servicios)

Igualmente TARGET2-Securities tomo auge y se inicio. (Una plataforma comun de liquidacion para valores Europeos) initiated

Todas estas iniciativas tuvieron un verdadero y significativo impacto en nuestro negocio y efectos estrategicos profundos aunque estos efectos han sido oscurecidos por la crisis financiera economica del 2008. Y por esta razon vimos en el 2008 un cambio dramatico hacia una necesidad de financiacion mucho mas garantizada y nuestros clientes comenzaron a exigir mucho mas tanto de los proveedores de servicio como los proveedores de infraestructura. Este movimiento hacia mas seguridad por parte de nuestros clientes coincidio con el movimiento de los reguladores para tomar mas control de los mercados financieros. Por ejemplo preciones inesperadas enfocadas hacia custodios globales en aceptar responsabilidad en los casos de Madoff y colapso de Lehman.

Cuanto mas miramos hacia el futuro, mas regulacion parece ineviatble y tambien mas cambios para los centros depositarios...tanto los locales como los internacionales. (Clearstream y Euroclear).hanges in the CSD and ICSD landscape.

Entonces

DISCUSS success of vertical model and CCP structure through the crisis. Clearstream very well positioned for all of these changes – past and future.

Han sido precisamente estos acontecimientos de la última década que hace nacer el proyecto 'Estrategia Magellan' en Clearstream. El propósito de esta es muy claro y enfocada a un área en específico que creo importante de mencionar. Y por que lo creo porque es precisamente lo que diferencia a Clearstream de Euroclear.

Desde el principio Clearstream no considero ni creo en la adquisición de plataformas o consolidación de mercados. La preferencia de Clearstream era de explotar eficiencias ya establecidas en los diferentes mercados financieros – lo que nosotros en Clearstream llamamos construyendo network de economías (building economies of network). Clearstream matuvo siempre una fuerte opinión en contra de proyectos complejos a largo plazo por la resistencia que es siempre evidente de parte de terceros (especialmente gobiernos) y también por el riesgo de tiempo. El tiempo cambia todo y es el primordial riesgo de comercial al comercio.

Por esa razón Clearstream opto en invertir en tecnología para colapsar y mejorar los vínculos entre mercados y no tratar de desintegrar mercados. En establecer asociaciones con expertos del mercado con el fin de mejorar el mercado. De esta forma pudimos dedicar esfuerzos en desarrollar proyectos más cerca a tiempo real. Desarrollar igualmente 'Asset Servicing' que es un reto global para todos los proveedores y mejorar collateral management nuestro servicio de fondos mutuos. Las cuatro columnas de nuestra estrategia y en todos los casos a tiempo y bajo presupuesto.

Al mismo tiempo estamos en el desarrollo de mercados domésticos y trabajando con Euroclear para mejorar el puente electrónico entre los dos centros depositarios hasta el punto que no hay casi diferencia entre una liquidación entre el puente y entre dos contrapartes en Clearstream. Es a raíz de estos esfuerzos que el puente electrónico es la infraestructura más eficiente en términos de mecanismo para liquidar transacciones a nivel global.

Que quiere decir todo esto para nuestros clientes a nivel funcional?

### **En terminos de Eventos Corporativos:**

Quiere decir aviso de eventos el mismo dia y en la misma fecha que se publica en el mercado local

Aviso de fecha igual a la del mercado

### **Con respecto a Eventos de Cash:**

Aviso con el monto correcto, en la fechas correcta y sServicios de Impuestos

### **Otras dimemsiones:**

Service al Cliente de primera calidad

Reclamos y compensaciones pro-activos

Estandarización de mercado (SWIFT/STP)

Con respecto a custodia hemos logrado mejores horarios de liquidacion, los cuales en algunos casos superan los horarios que exigen los agentes globales a sus clientes.

Continuamos a proveer mejores servicios para el manejo de collateral management.

Lanzamos el servicio de Link-Up Markets con el objetivo de reducir costo de transaccion y minimizar riesgo operacional entre mercados domesticos sin desintermediar el centro depositario local.

Por el lado de inversion, Clearstream lanzo CFF Center Funds Facility paralelo al servicio de fondos (Vestima+). Un servicio de routing ordenes que es ahora a tiempo real. Clearstream ahora maneja mas fondos mutuos que Euroclear. .

Y por ultimo e igualmente de importante ‘  
Calidad d e Servicio’.....

## **La filosofía de Clearstream es simple Clientes Felices!**

Asignando un gerente de cuenta que es el socio del cliente dentro de Clearstream

Decentralizando el servicio al cliente para lograr mejor conocimiento del negocio y estrategia del cliente

Soporte en el idioma y tiempo operacional del cliente

Capacitaciones periodicas sobre todos los aspectos de Clearstream



Clearstream siempre reconocio la importancia del servicio al cliente>

Este es un ejemplo...en realidad un extracto mensual del servicio al cliente. El proposito es monitorear las frecuencia con que llama el cliente, que eficaz es el oficial de servicio en su respuesta, la satisfaccion cada vez que llama el cliente. Todas las oficinas de Clearstream estan equipadas igual. El index de satisfaccion esta basado en una escala de 1-10 y es muy importante para nosotros la accesibilidad que tiene al alcance el cliente.

No voy a entrar en detalles pero si queria demostrarles el interes que toma Clearstream en 'Client Satisfaction' y el tipo de informe que la junta directiva consulta cada mes y utiliza para eveluar cada uno de los gerentes del area de servicio.

...we continue to impress in the global custodian survey and stand out amongst the ICSDs in this space. The quotes from our clients really display this focus. Equally, in the tri-party survey, we proved our value for the 8th consecutive year with our top rates score, and we proved our value to clients by delivering the services they needed through the financial crisis – we oiled the global capital markets.

And JPM have consistently recognised our service in the funds space with their quality recognition award.

Before we go on to the meat of today's conversation, I wanted to give you a snapshot of how my Client Services teams measure and report client satisfaction....

En resumen el rol de Clearstream como Centro Depositario Internacional es de

- \*tratar a sus clientes como socios,
- \*promover inter-operabilidad
- \*animando mas competencia
- \*diferenciandose con productos inovadores y el mejor servicio al cliente

En fin, es simple