

MEMORIA
INTEGRADA



Contenidos

Presentación

- CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
- ENTREVISTA DEL GERENTE GENERAL

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Cerramos un 2023 con la satisfacción de haber estado cada día más cerca de nuestros clientes con soluciones de pago seguras, ágiles y flexibles.

Estimados accionistas:

Con gran satisfacción, les presento nuestra Memoria Integrada correspondiente al ejercicio 2023, un año de grandes avances en el desarrollo de soluciones innovadoras para conectar personas y comercios a través de nuestras soluciones de pago y a lo largo de todo el territorio nacional.

Por más de 30 años hemos sido testigos de cómo Chile se ha ido transformando en una economía cada vez más digital. Estamos honrados de ser parte de este proceso, al constituir el mayor ecosistema de soluciones tecnológicas, flexibles, ágiles, eficientes y seguras del país.

Esto nos permite situarnos en un privilegiado tercer lugar entre los principales adquirentes de Latinoamérica, al mismo tiempo que somos verdaderos aliados de nuestros clientes, los que pueden ofrecer más y mejores alternativas de pagos presenciales y digitales a los consumidores finales.

Hemos sido capaces de desarrollar una oferta de valor de excelencia para nuestros clientes, garantizando la continuidad con un *uptime operacional* de 99.9%, de un promedio de casi 8,3 millones de transacciones diarias en tiempo real, y

con dos momentos relevantes que marcaron nuestra operación: un *peak* de 632 transacciones por segundo, alcanzadas al medio día del día 23 de diciembre, y un récord de procesamiento de 35 millones de transacciones, el día 26 de diciembre. Todo ello, nos permite seguir entregando una experiencia de pago ágil y segura a los usuarios de tarjetas del país, y apoyando el crecimiento de nuestros más de 320 mil clientes, en un contexto cada vez más competitivo.

Nuestra industria continúa ajustándose a un profundo proceso de cambios, marcado por la consolidación del Modelo de Cuatro Partes y la irrupción de nuevos actores en el mercado de la adquirencia y subadquirencia de medios de pago, inyectando dinamismo y competencia que han sido reconocidos por las principales autoridades del país.

Esta realidad nos impulsa a innovar continuamente en nuestras soluciones y oferta de servicios, en sintonía con la evolución de la industria y la adopción de nuevos hábitos de pago por parte de los usuarios, que privilegian cada vez más el pago con tarjetas por sobre el efectivo. En efecto, durante 2023 observamos que los pagos con tarjetas de

débito, crédito y prepago siguen siendo los más utilizados por los consumidores, aunque a ritmos de crecimiento más moderados que los años previos.

En esta misma línea, destaco la fuerza que tomaron los pagos con billeteras digitales durante 2023, experimentando un alza de 1.300% tras el lanzamiento de Apple Pay, que se sumó a lo impulsado por las billeteras digitales que desarrollamos en conjunto con los principales emisores del país: Banco de Chile, Scotiabank, Itaú, Santander, BCI, Mach, Líder BCI, Banco Falabella y abcvisa. Esta positiva respuesta de los usuarios vino a coronar los esfuerzos que Transbank ha desplegado desde hace años por ser el mayor habilitador de un ecosistema basado en tecnologías NFC y QR, consolidando así el liderazgo de la compañía con la aceptación de 13 billeteras digitales en el ecosistema de medios de pago.

La confianza del mercado se expresó, además, en el reconocimiento de nuestra fortaleza financiera por parte de las clasificadoras de riesgo Humphreys y Feller Rate al otorgarnos una clasificación sobre *Investment Grade* de AA / AA, respectivamente, que destacaron



nuestros sólidos niveles de endeudamiento, fondeo y liquidez, con un fuerte respaldo patrimonial y una adecuada gestión de riesgos, un sólido gobierno corporativo, entre otros indicadores de solidez y solvencia.

Los resultados también reflejaron el buen momento de la compañía, evidenciado en su desempeño financiero, operacional, tecnológico y de gestión. Al cierre del año 2023, Transbank reportó ingresos totales por \$ 969.392 millones, un incremento de 0,2% respecto del ejercicio anterior, generando utilidades netas por \$ 26.814 millones. Asimismo, el Ebitda alcanzó un resultado histórico de \$ 86.471 millones, un aumento de 14% interanual.

La Adquirencia continuó siendo la principal línea de negocios de la compañía, explicando el 65,6% de los ingresos, seguida por los servicios de red, con un 25,6%. Los Servicios de Valor Agregado, con los cuales continuamos diversificando nuestras fuentes de ingresos y ampliando nuestra oferta de productos y soluciones integrales para los comercios, los cuales ya se ubican en el tercer lugar, con el 7,1%, mientras los servicios a emisores y otros representan el 1,7%.

Todo ello en un escenario de crecimiento de nuestras ventas y de la base de comercios afiliados, junto a la continuación de la aplicación constante de disciplina y control de gastos en las operaciones.

Por otra parte, la definición de los límites máximos de las tasas de intercambio definitivas emitidas por la Comisión para la Fijación de las Tasas de Intercambio; además de la confirmación de la implementación de la interoperabilidad, permitió otorgar certezas indispensables y ser los elementos centrales para el establecimiento definitivo del Modelo de Cuatro Partes que ya opera en nuestro país y que garantiza la libre competencia.

Es así como tras estos importantes hitos, en mayo pusimos en consulta en el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) un nuevo modelo tarifario para el Margen Adquirente, única variable componente del Merchant Discount que controla Transbank. Esta propuesta presenta un modelo tarifario sólido, avalado por el informe técnico del Panel de Expertos, fundamentado en términos económicos y en línea con el marco actual del mercado, donde sobresale el aumento sostenido de competidores, y la significativa expansión de los pagos digitales.

Además de los desafíos tarifarios, el entorno regulatorio también nos mantiene movilizados hacia una nueva etapa de innovación y digitalización. La reciente puesta en marcha de la Ley Fintech, por ejemplo, nos abrirá nuevas oportunidades para complementar nuestra oferta de productos y servicios e integrar nuevas capacidades vinculadas a Open Banking y Open Finance.

Esta regulación será un aporte significativo en el avance de una economía digital, posicionando a Chile entre los países de la región que comienzan a normar el desarrollo tecnológico en la provisión de servicios y productos financieros basados en tecnologías, lo cual permitirá la habilitación de nuevas soluciones de pago que irán en beneficio de los consumidores finales.

Cerramos un 2023 con la satisfacción de haber estado cada día más cerca de nuestros clientes con soluciones de pago seguras, ágiles y flexibles.

Estos logros son posibles gracias a un fuerte trabajo en equipo interáreas y el desarrollo de distintas iniciativas enfocadas en seguir mejorando la experiencia de quienes son parte de nuestro ecosistema de pagos. Reflejo de eso fueron los altos niveles de aprobación alcanzados por nuestra compañía, con un incremento significativo de 15 puntos en el NPS durante el año. Sin ir más lejos, y de la mano de una oferta centrada en el cliente, durante noviembre la compañía registró un **peak** de afiliaciones, equivalente al 11% del total del año, y un incremental de 81% en relación al mismo período del año anterior.

Estos logros son posibles gracias a nuestro equipo de profesionales multidisciplinarios, con quienes hemos construido una cultura de empresa tecnológica y atractiva para trabajar.

En este sentido, hemos profundizado nuestra gestión de personas, implementando modelos de trabajo innovadores y flexibles, adaptándonos a los nuevos tiempos y generaciones, una cultura de aprendizaje continuo y un perfil de marca empleadora que se posiciona cada vez con más fuerza entre sus grupos de interés.

En esta línea, hemos conducido nuestras relaciones laborales hacia un modelo basado en la transparencia y diálogo permanente, transformación que se vio reflejada en la firma anticipada, en junio, de un nuevo Convenio Colectivo vigente hasta el 2025, luego de un proceso de negociación respetuoso, constructivo y transparente para ambas partes, otorgando cada vez mayor claridad a nuestros colaboradores respecto de sus condiciones de trabajo, compensaciones y beneficios.

Como es de público conocimiento, durante el primer trimestre de 2023 se anunció la intención de los accionistas de vender el control de la compañía, proceso que se encuentra en desarrollo.

Quiero agradecer a nuestros clientes por la confianza depositada en nuestras soluciones y en el valor que aportamos a sus negocios, desde una operación sostenible y responsable con el entorno; a nuestro querido equipo Transbank, por su alto compromiso y excelencia, a nuestros accionistas por el apoyo y confianza en nuestro Directorio y, en

especial, a Patricio Santelices, nuestro ex Gerente General, quien lideró por 4 años un período de transformación cultural y digital profundo de nuestra compañía. Todo ello, de la mano de un sello de cercanía y visión estratégica ampliamente valorado, en un contexto de cambios regulatorios, legales y comerciales. Asimismo, quiero expresar mis mejores deseos a Vicente Tredinick, quien ya tomó el timón del siguiente capítulo de la historia de Transbank que estamos construyendo, y que estoy seguro lo hará con el profesionalismo que lo caracteriza.

Este 2024 plantea nuevas y grandes oportunidades en distintos ámbitos, las que buscaremos con la seriedad, profesionalismo, dedicación y compromiso característicos del gran equipo Transbank de manera de seguir apoyando el progreso del país a través del desarrollo de los medios de pagos digitales.

Muchas gracias,

Julio Guzmán Herrera
Presidente del Directorio

ENTREVISTA DEL GERENTE GENERAL

“Lideramos una industria en un cambio histórico, que prioriza los pagos electrónicos por sobre el efectivo”

Vicente Tredinick
Gerente General (I)

En esta nueva Memoria Integrada, Vicente Tredinick, Gerente General (I) de Transbank, revisa los principales hitos del período 2023, donde destacaron grandes avances en la construcción de una empresa cada vez más diversa, tecnológica y digital, con una industria marcada por la fijación de nuevas tasas de intercambio, con nuevos actores en el mercado, y la plena interoperabilidad del modelo de cuatro partes.

¿Cuál es tu evaluación del ejercicio 2023?

Fue un año intenso y desafiado, sobre todo en una industria que continúa adaptándose: los cambios en los hábitos de los consumidores a la hora de comprar y pagar continuaron, se mantuvo también una evidente baja en el uso del efectivo y aumentó la demanda por soluciones tecnológicas que facilitan la vida diaria, así como también una mayor adopción de nuevos medios de pago digitales.

Durante 2023, los pagos digitales rompieron esquemas y fueron protagonistas. Y es que si bien en los últimos años el uso de billeteras digitales en Chile se masificó gracias a una rápida adopción de pagos digitales por parte de los usuarios -y especialmente durante la pandemia-, la inclusión de nuevas generaciones de usuarios de tarjetas también ha sido un factor fundamental.

En una industria cada vez más competitiva -y donde ya operan alrededor de 25 actores-, durante 2023 los cambios normativos y tarifarios continuaron, como la puesta en marcha en octubre de las nuevas tasas de intercambio fijadas a inicios de dicho período por el propio Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio. Esto es de gran relevancia, dado que se trata de uno de los elementos centrales para el establecimiento definitivo del modelo de cuatro partes que ya opera en nuestro país, y que garantiza la libre competencia. En nuestro caso, el 99% de nuestros clientes fueron beneficiados por la primera rebaja de límites de Tasas de Intercambio, en su comisión.

Frente a estos desafíos, nuestro equipo Transbank se mantuvo movilizado por nuestro propósito, que es conectar a las personas y negocios a través de soluciones flexibles e innovadoras, cumpliendo así objetivos estratégicos que el mercado supo valorar, y que se vieron reflejados en nuestros resultados: cerramos el año con más de 320 mil clientes, más de 630.000 puntos de interacción, un alza de 0,2% en nuestros ingresos totales y de 14,0% en EBITDA, a diciembre 2023.

Estos resultados dan cuenta del buen momento que vive la compañía, de los retos y las positivas proyecciones que vemos hacia adelante. Nada de eso sería posible sin el compromiso de las más de 665 personas que hacen de Transbank una empresa cada día más competitiva y en constante cambio.

¿Qué otros hitos de la gestión marcaron el año?

Uno de nuestros grandes focos a nivel organizacional fue seguir impulsando la transformación cultural que iniciamos hace cuatro años, y que tuvo como unos de los principales desafíos convertirnos en una empresa tecnológica líder del mercado, capaz de brindar soluciones de pago ágiles, simples y seguras a comercios de distintos segmentos y a lo largo del país. Hoy, vemos con orgullo la capacidad de todo un equipo por desarrollar una visión de negocio centrada en el cliente, y con una cultura basada en el cuidado por las personas, diversa e inclusiva.

Es justamente esta capacidad de adaptarnos a los cambios, lo que nos ha permitido mantener nuestro liderazgo en la industria, de procesar más de 8,3 millones de transacciones al día, y de resguardar y mantener nuestro *uptime* operacional del 99,9% alcanzado al cierre de la gestión 2023, todo esto en un entorno de constantes cambios regulatorios y con la incorporación de nuevos actores al mercado.

En cuanto a nuestro plan estratégico, logramos el cumplimiento del 103,7% de las metas corporativas, y seguimos impulsando con fuerza nuestra transformación digital, siendo nuestro proyecto clave la migración a la nube de nuestras plataformas, en el marco de nuestro proyecto “*Journey to Cloud*”. Todo esto nos ha permitido no solo acortar procesos internos, sino también disminuir hasta en 3 pasos la experiencia de nuestros clientes.

Ejemplo de eso es que, durante el mismo ejercicio, comenzamos a incorporar IA Generativa en nuestros procesos, y en distintas áreas, tales como a nivel de call center, análisis de información, protocolos de atención y redefinición de procesos.

Al cierre de este ejercicio, logramos la migración de una parte importante y fundacional de nuestras plataformas a la nube, lo que nos permite hoy habilitar servicios y herramientas tecnológicas para generar nuevos productos y con un mejor *Time to Market* desde nuestra plataforma de adquirencia. Todo



esto, de la mano de un sólido trabajo en equipo entre las áreas internas, especialmente a nivel de arquitectura y seguridad, que permiten que nuestro negocio siga manteniendo – hoy a nivel cloud- los mismos estándares de data centers físicos.

Si de crecimiento y nuevos productos se trata, 2023 estuvo marcado también por nuestra evolución de ser una empresa de servicios financieros a una tecnológica, y donde el desafío de administrar los datos para articular una nueva estrategia de negocios fue el primer paso para crear la nueva división de Data & Analytics y, así, poder consolidarnos como una empresa *data driven*.

¿Qué iniciativas destacaron que reflejen la oferta de valor de Transbank?

Tenemos cuatro pilares que nos diferencian: la seguridad, la rapidez, la capilaridad de nuestros servicios y nuestra oferta de valor en soluciones y servicios para todo tipo de comercios.

Tal es el caso de las dos primeras tiendas 100% autónomas del país que no requieren ningún contacto al momento de pagar y que hemos implementado, junto a Aramark, gracias a la integración de la tecnología Oneclick. Este avance en la evolución hacia los pagos invisibles acelera las transacciones para el consumidor final y las hace más seguras para el comercio.

Nuestro esfuerzo también estuvo centrado en apoyar fuertemente la inclusión, adopción y digitalización de soluciones de pago en el país, ya sea de forma presencial o digital. Y quisimos ir un paso más, haciendo realidad la implementación de módulos físicos Transbank en cuatro estaciones del Metro de Santiago, y un primer punto de venta en un centro comercial de La Florida, para que los emprendedores puedan comprar la maquinita y comenzar a vender el mismo día, en simples pasos.

Iniciativas como estas evidencian el fuerte compromiso con nuestros clientes del mundo pyme, que hoy representan una base importante en nuestra gestión.

En esta línea, incorporamos soluciones de valor agregado y otras *Host to Host* a la medida para comercios que necesitan, por ejemplo, integrar POS a sus sistemas de cajas o software de ventas, destacando la integración de los POS Bluetooth a la caja de comercio de manera inalámbrica.

Todo esto nos permite ser el mayor ecosistema de pagos digitales del país, y un aliado estratégico de los miles de comercios que han confiado y siguen confiando en nosotros.

Y en la transformación cultural, ¿qué grandes cambios realizaron?

Ha sido una evolución constante. Iniciamos en 2020 un proceso de transformación digital que impactó en forma positiva nuestra cultura y nuestros procesos, generando así eficiencias, y permitiéndonos al mismo tiempo ser cada vez más ágiles, digitales, flexibles y diversos, con el cuidado de las personas al centro de nuestra gestión. Las

“Hacer lo mejor siempre es parte de nuestra cultura. Por eso, nuestra forma de lograr los resultados de negocio es bajo un marco de principios y valores, de hacer las cosas bien, con una mirada de largo plazo y en un entorno económico, social y ambiental responsable.”

relaciones laborales tuvieron un lugar fundamental en el ejercicio 2023, algo que dio frutos con la firma anticipada del convenio colectivo con nuestro sindicato, y que regirá hasta 2025.

Avanzamos en nuestro compromiso por ser una compañía cada día más inclusiva, dimos a conocer nuestra Política de Diversidad e Inclusión, cuyo objetivo es promover ambientes laborales respetuosos, libres de discriminación, y en sintonía con las transformaciones de la sociedad actual y nuestros valores compañía, con foco en tres pilares de inclusión: equidad de género, comunidad LGBTIQ+, y personas con discapacidad. Generamos también distintas actividades e iniciativas, como nuestra incorporación en calidad de observadores a la red Pride Connection, y realizar nuestro primer “Train the trainers”, junto a Factor Diverso. Creamos nuestro primer Círculo de Mujeres Transbank, “Juntas”, para conectar profesionales dentro de la compañía y brindar instancias de aprendizaje compartido.

Comprometidos con nuestro actuar desde la transparencia, establecimos una nueva Línea Ética, que promueve una cultura de integridad, y permite a colaboradores y colaboradoras, proveedores, clientes y público general realizar consultas y reportar conductas que pudiesen estar infringiendo nuestro Código de Ética y políticas de Compliance.

Desde el pilar medioambiental, y conscientes del impacto de nuestra gestión en el medio ambiente, fuimos reconocidos por el programa HuellaChile del Ministerio de Medioambiente, por medir, verificar y reportar las emisiones de gases de efecto invernadero que genera nuestra operación. Incorporamos también el primer camión eléctrico a nuestra flota de distribución para la Región Metropolitana.

¿Cómo han incorporado la variable social?

Los ecosistemas de pagos digitales potencian la actividad económica, impulsan el desarrollo del comercio e incentivan la formalización de nuevos emprendimientos. En el caso de las pequeñas empresas, fomentan el desarrollo económico y social del país.

Esta visión nos ha llevado a potenciar un modelo de innovación abierta que nos permite estar en permanente contacto con el ecosistema, identificando oportunidades de negocio y espacios de colaboración conjunta. Por eso, seguimos profundizando relaciones de largo plazo con distintos actores, en pro de la digitalización y de la inclusión. Ejemplo de eso es que, por tercer año consecutivo, y en alianza con *Emprende tu Mente*, acompañamos y conectamos con emprendedores y emprendedoras de Santiago, Concepción y Antofagasta; y junto a la red *Propyme* generamos nuevos espacios de capacitación para emprendedores del país, entre otros.

Comprometidos por impulsar una mayor equidad de género, iniciamos un ciclo de desayunos para capacitar mediante instancias de valor compartido “de

emprendedoras a emprendedoras”, en alianza con *ChileConverge*, y apoyamos el desarrollo de mujeres en el mundo STEM a través de distintas iniciativas: renovamos nuestro compromiso con *InspiraTec*, (iniciativa impulsada por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo), un grupo de colaboradoras *Transbank* fueron jurado en el pitch regional de *Technovation*, y apoyamos la primera edición del premio *50 Mujeres Genias*.

Por último, junto a *Desafío Levantemos Chile* nos comprometimos a fortalecer el apoyo y trabajo colaborativo con la comunidad en épocas de emergencia, a través de cuatro focos de acción: comercio y emprendimiento; investigación; tecnología, e innovación y desarrollo del entorno, los cuales fueron definidos estratégicamente para poder estar presente de manera rápida y eficiente.

¿El balance entonces es positivo?

Tremendamente positivo, ya que da cuenta de la consolidación de un gobierno corporativo fuerte, ético y responsable, así como también de un 2023 lleno de desafíos, aprendizajes, y reconocimientos. Uno de ellos fue la obtención

nuevamente de la Certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), que evalúa el cumplimiento de alrededor de 400 controles de seguridad y es exigible para entidades que procesan, transmiten o almacenan datos de tarjetas de crédito.

Esta certificación es una de las más exigentes en seguridad a nivel mundial, lo que demuestra un excelente trabajo colaborativo, planificado y ejecutado durante el año, que nos permite avanzar en nuestro liderazgo de soluciones de pagos digitales para el comercio a nivel regional.

Fuimos destacados por los rankings C3 de Creatividad e Innovación y *Most Innovative Companies Chile 2023*, como una de las diez empresas más innovadoras del país, hito que nos incentiva a seguir promoviendo una cultura de innovación y de atrevernos a pensar diferente.

Otro motivo de alegría fue haber sido distinguidos por *Merco Empresas* como una de las “top 5” compañías con mejor reputación del mundo tech, así como también ser una de las 50 mejores compañías del país. Nuestras marcas *Transbank*, *Webpay* y *Redcompra* están

hoy en entre las marcas más destacadas por *Cadem*, a través del ranking *Marcas Ciudadanas*.

Lo anterior, no sería posible sin el apoyo, compromiso y profesionalismo de todo el equipo de personas que forman parte de *Transbank*, porque permiten que cada día afrontemos los desafíos como nuevas oportunidades, y con el sello que nos distingue como equipo, que es hacer siempre las cosas bien.

¿Qué viene hacia adelante?

A nivel compañía, profundizar el buen desempeño financiero, operacional, tecnológico y de gestión de la compañía, en un nuevo escenario competitivo, de venta y de nuevos desafíos. Impulsar con fuerza también nuestra cultura única, sólida y distintiva, que tiene a las personas en el centro de la gestión y que nos permite mirar con optimismo los nuevos desafíos.

En materia medioambiental, nuestro énfasis estará puesto en lograr una mayor eficiencia operacional mediante la incorporación de mejores prácticas corporativas y de cambio climático, a fin de impactar no solo la compañía, sino también a la cadena de valor, mediante

nuestra Política de Sostenibilidad.

En relación con la industria, el compromiso de *Transbank* por impulsar con fuerza la democratización de los pagos en Chile no es de ahora, sino algo que por más de 34 años ha estado presente. Por eso, y en línea con los nuevos tiempos, las nuevas regulaciones y los nuevos desafíos, buscaremos impulsar con fuerza nuevas oportunidades a nivel industria que traerán con fuerza las finanzas abiertas.

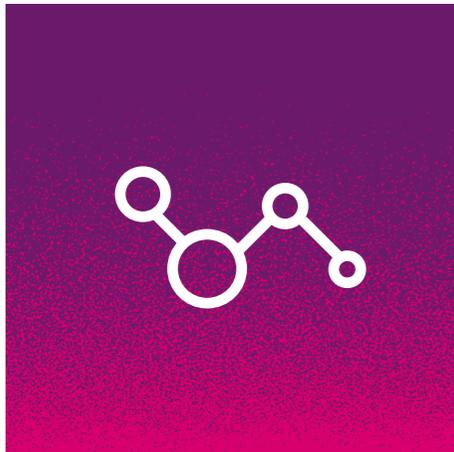
No me cabe duda que el nuevo presente de *Transbank* es y será mucho más profundo en el ecosistema, más robusto en temas de seguridad, más amplio en términos de afiliaciones, con soluciones mucho más innovadoras y a la altura de las grandes ligas.

CAPÍTULO 1

Transbank apoyando negocios

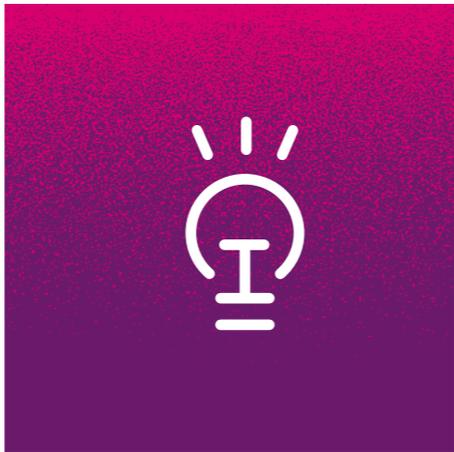
- 1.1 ¿QUIÉNES SOMOS?
- 1.2 2023 EN UNA MIRADA
- 1.3 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS
- 1.4 NUESTRA HISTORIA
- 1.5 HITOS DEL AÑO 2023

1.1 ¿QUIÉNES SOMOS?



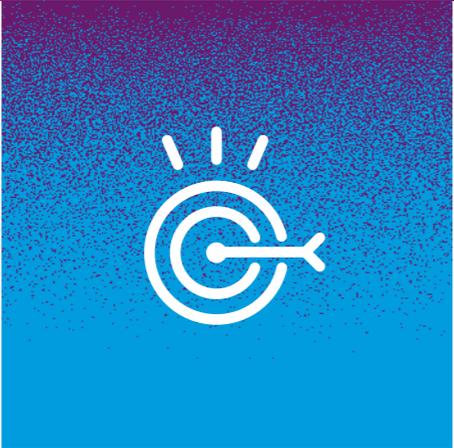
MISIÓN

Liderar con seguridad, agilidad y eficiencia las soluciones de pago, sirviendo con excelencia a nuestros clientes, innovando constantemente y aportando al desarrollo de nuestro entorno con equipos altamente motivados y comprometidos.



SUEÑO

Ser líder digital de soluciones para el comercio regional.



PROPÓSITO

Conectar a las personas y negocios a través de soluciones flexibles e innovadoras, aportando así al desarrollo y la evolución del país y la sociedad.

Transbank ha sido pionero en el desarrollo de los medios de pago digitales en Chile, construyendo los cimientos del ecosistema de soluciones tecnológicas para el desarrollo del comercio, una industria en pleno crecimiento del país.

Dentro del modelo de cuatro partes, sistema de pago que opera en Chile, la compañía es responsable de operar las tarjetas de crédito, débito y prepago u otros medios de pago electrónico, en su calidad de adquirente, afiliando comercios, de distintos tamaños, para que estos puedan recibir el pago de sus productos o servicios.

Con presencia en todo Chile, a través de los miles de clientes que confían sus transacciones de pago, cuenta con oficinas administrativas ubicadas en la comuna de Las Condes, y con un centro logístico en Enea, en la comuna de Pudahuel, ambos en Santiago de Chile*.

Transbank es adquirente y licenciatario directo de las marcas internacionales de tarjeta para operarlas en Chile: Mastercard, Visa y American Express. Asimismo, como operador ha desarrollado sus propias marcas locales asociadas a sus distintos productos, como Webpay, Onepay, Redcompra, entre otras.

Los otros adquirentes en el mercado, de acuerdo con la normativa de marcas, son Iswitch S.A (Klap), Red Global S.A. (Compraqui), Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A. (Getnet), Pagos y Servicios S.A. (BCI pagos), Kushki Operadora S.A. (Kushki). De acuerdo a la normativa del Banco Central de Chile, se suman otros operadores como Mercado Pago y Sumup.

* Ambas instalaciones no son propiedad de Transbank, existiendo contratos de arriendo para su uso.

UPTIME EN PLATAFORMAS CENTRALES

99,9%

COLABORADORES/AS

665

CRECIMIENTO EN

44%

EN AFILIACIONES RESPECTO A 2022



MUJERES

40%

PROVEEDORES

754

PROVEEDORES MIPYMES

57%



31%

CRECIMIENTO DE NUEVOS CLIENTES RESPECTO A 2022

120%

DE CRECIMIENTO EN INGRESOS POR SVA* RESPECTO A 2022



eNPS COLABORADORES

88,4%

RESIDUOS DE MÁQUINAS DE PAGO ENTREGADAS A RECYCLA

33,8 TN

AUMENTO ÍNDICE DE MADUREZ DIGITAL EN RELACIÓN CON 2022

17%

*SVA: Servicios de Valor Agregado.

1.3 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



En el Ranking Marcas Ciudadanas Segundo Semestre 2023, que evalúa a nivel nacional a 8.500 casos y 500 encuestas por marca:

- Redcompra se ubicó en el lugar 3°, liderando la categoría Medios de Pago.
- Webpay ingresó al lugar 9°.
- Transbank alcanza el lugar 25°, siendo líder de la categoría Pago Electrónico.



- 2° lugar del Ranking Most Innovative Companies Chile 2023, otorgado por el Centro Innovación y Emprendimiento del ESE Business School de la Universidad de los Andes, en la categoría de medios de pago.



- Se mantiene 3° lugar en la categoría Tecnología y se alcanza el lugar 46° en el ranking general de Merco Talento, que reconoce las 100 empresas con mayor atracción y retención de talento en Chile.



- En la edición 2023, la Fundación Generación Empresarial nos distinguió con el “Reconocimiento al Compromiso con la Integridad”, luego de haber realizado nuestra por primera medición, a través del Barómetro de Valores e Integridad Organizacional. Dicha medición evaluó la percepción de nuestros colaboradores sobre el comportamiento ético de la empresa y el avance en la organización interna sobre materias de Ética y Cumplimiento.



- Reconocida dentro de las 5 empresas con mejor reputación dentro de la categoría Tecnológica. Este ranking se elabora en base a más de 33 mil encuestas a consumidores, trabajadores, directivos, representantes sindicales y de gobierno, analistas y académicos.



- Transbank es reconocida como “Top 10” del Ranking C3 de Creatividad e Innovación 2023, de la consultora Brinca, en conjunto con la Fundación Chile y la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.



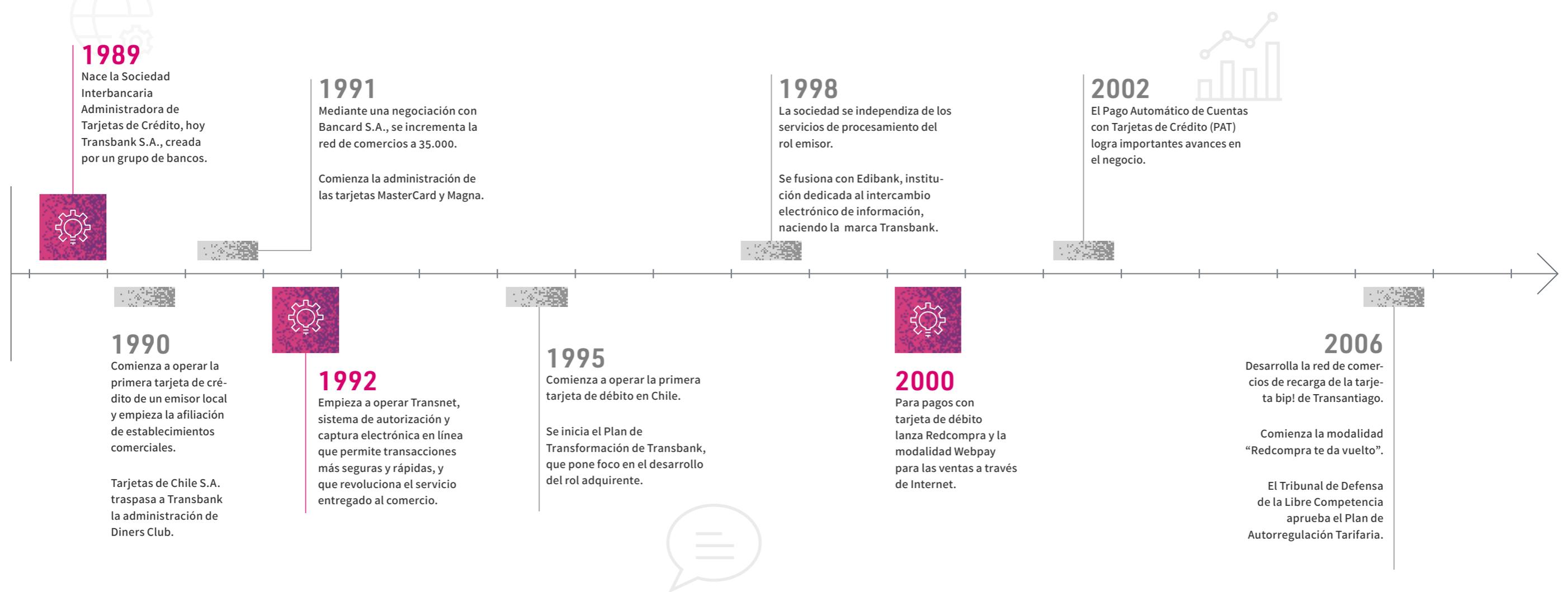
- En la edición Merco ESG nos situamos en el lugar 9° de la categoría Tecnología, así como también en la posición 70° de la medición general, que distingue a las empresas más responsables en los ámbitos medioambiental, social, ética y gobierno corporativo.

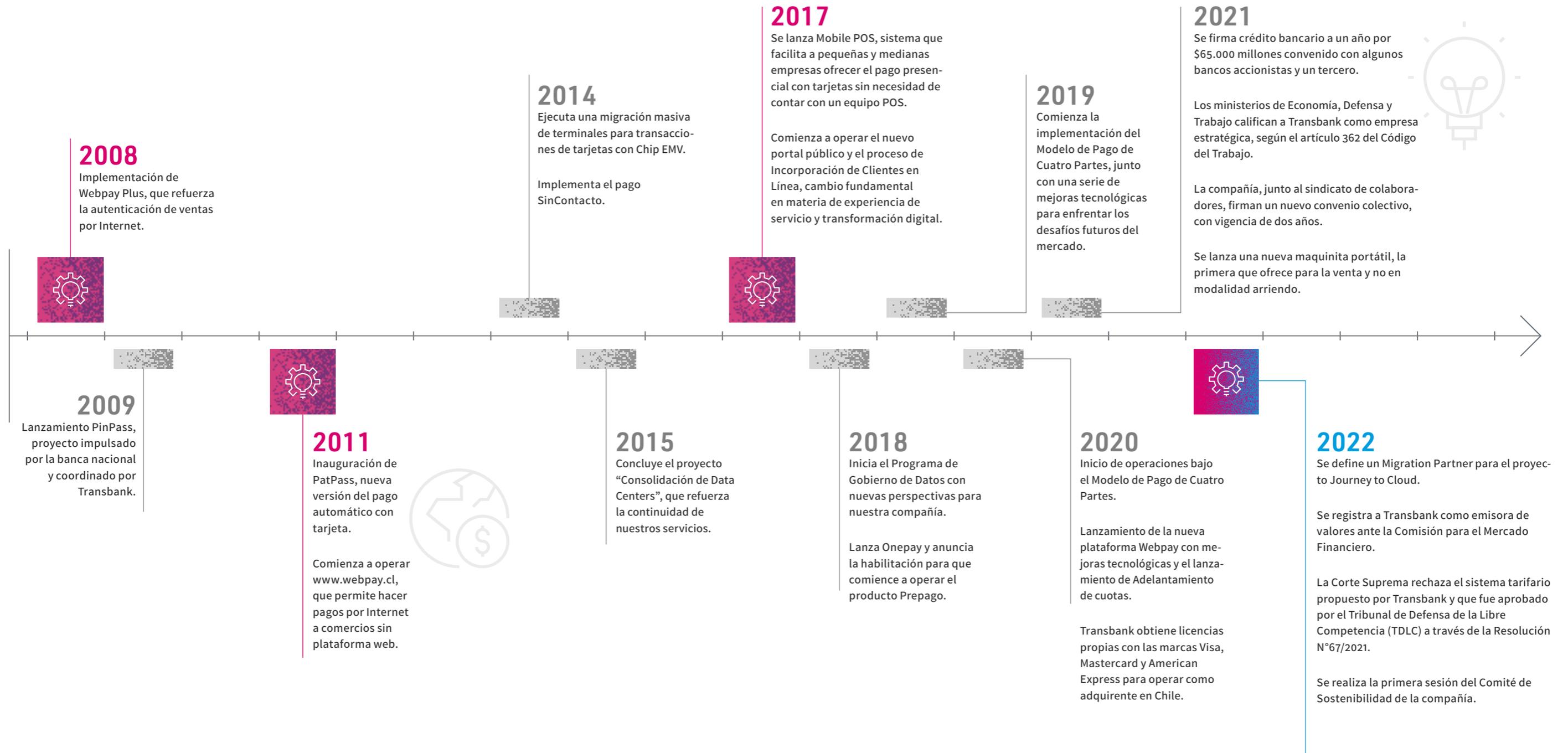


- Icreo destacó a Webpay como marca líder en confianza en su categoría de Plataformas y Medios de Pago Digitales y nos ubicó en el 15% de las marcas más confiables del país.

1.4 NUESTRA HISTORIA

La historia de Transbank permite conocer el desarrollo de los medios de pago en Chile.





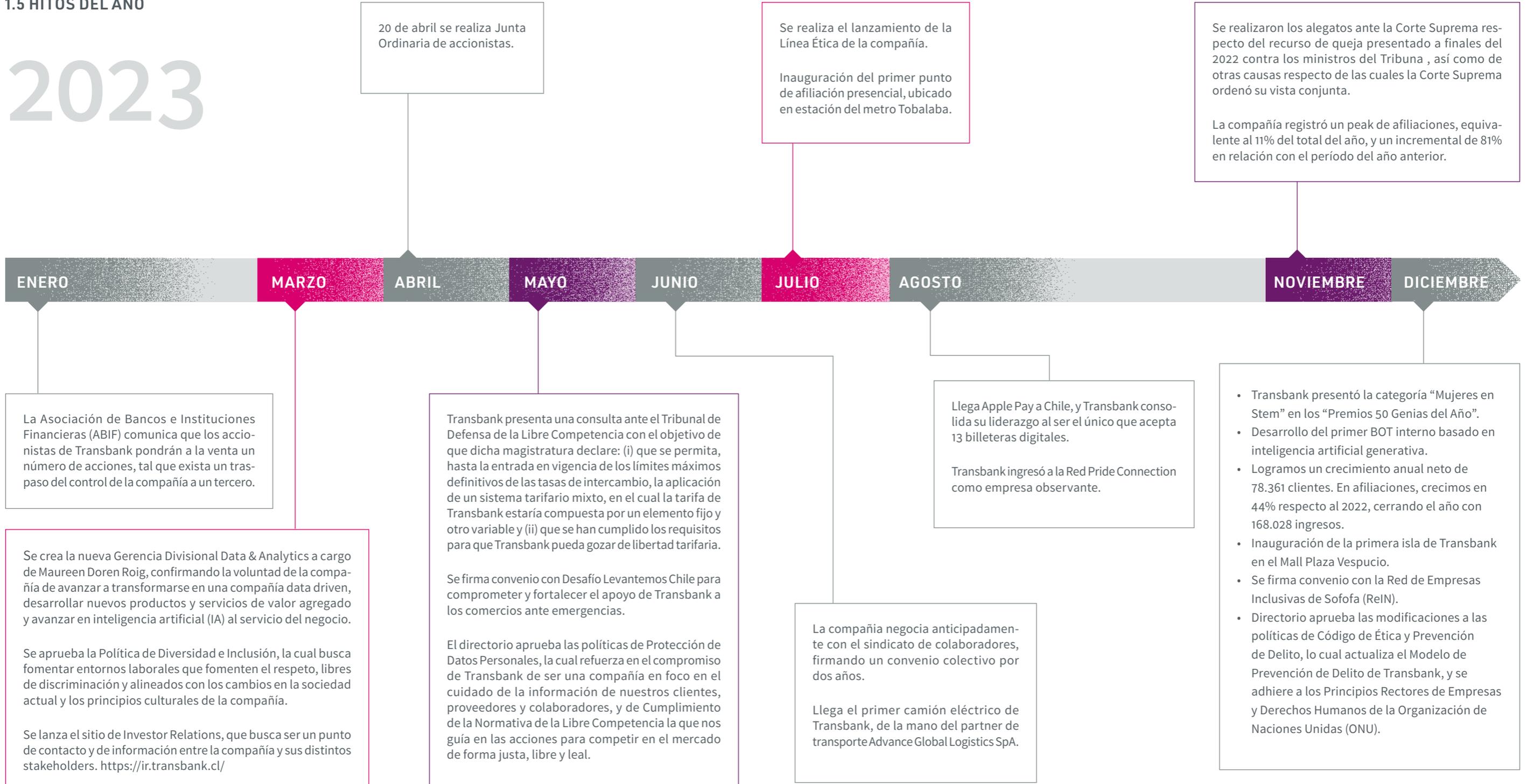
El 2023 pusimos a prueba nuestra capacidad de resiliencia. Procesamos más de 8,3 millones de transacciones al día, manteniendo un uptime operacional del 99,9%, en un entorno de constantes cambios regulatorios, de nuevos actores, logrando mantener nuestro liderazgo en la industria.



CRISTINA CATALÁN,
AMC PERFORMANCE, SANTIAGO.

1.5 HITOS DEL AÑO

2023



La Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) comunica que los accionistas de Transbank pondrán a la venta un número de acciones, tal que exista un traspaso del control de la compañía a un tercero.

Se crea la nueva Gerencia Divisional Data & Analytics a cargo de Maureen Doren Roig, confirmando la voluntad de la compañía de avanzar a transformarse en una compañía data driven, desarrollar nuevos productos y servicios de valor agregado y avanzar en inteligencia artificial (IA) al servicio del negocio.

Se aprueba la Política de Diversidad e Inclusión, la cual busca fomentar entornos laborales que fomenten el respeto, libres de discriminación y alineados con los cambios en la sociedad actual y los principios culturales de la compañía.

Se lanza el sitio de Investor Relations, que busca ser un punto de contacto y de información entre la compañía y sus distintos stakeholders. <https://ir.transbank.cl/>

20 de abril se realiza Junta Ordinaria de accionistas.

Transbank presenta una consulta ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia con el objetivo de que dicha magistratura declare: (i) que se permita, hasta la entrada en vigencia de los límites máximos definitivos de las tasas de intercambio, la aplicación de un sistema tarifario mixto, en el cual la tarifa de Transbank estaría compuesta por un elemento fijo y otro variable y (ii) que se han cumplido los requisitos para que Transbank pueda gozar de libertad tarifaria.

Se firma convenio con Desafío Levantemos Chile para comprometer y fortalecer el apoyo de Transbank a los comercios ante emergencias.

El directorio aprueba las políticas de Protección de Datos Personales, la cual refuerza en el compromiso de Transbank de ser una compañía en foco en el cuidado de la información de nuestros clientes, proveedores y colaboradores, y de Cumplimiento de la Normativa de la Libre Competencia la que nos guía en las acciones para competir en el mercado de forma justa, libre y leal.

Se realiza el lanzamiento de la Línea Ética de la compañía.

Inauguración del primer punto de afiliación presencial, ubicado en estación del metro Tobalaba.

La compañía negocia anticipadamente con el sindicato de colaboradores, firmando un convenio colectivo por dos años.

Llega el primer camión eléctrico de Transbank, de la mano del partner de transporte Advance Global Logistics SpA.

Llega Apple Pay a Chile, y Transbank consolida su liderazgo al ser el único que acepta 13 billeteras digitales.

Transbank ingresó a la Red Pride Connection como empresa observante.

Se realizaron los alegatos ante la Corte Suprema respecto del recurso de queja presentado a finales del 2022 contra los ministros del Tribuna , así como de otras causas respecto de las cuales la Corte Suprema ordenó su vista conjunta.

La compañía registró un peak de afiliaciones, equivalente al 11% del total del año, y un incremental de 81% en relación con el período del año anterior.

- Transbank presentó la categoría “Mujeres en Stem” en los “Premios 50 Genias del Año”.
- Desarrollo del primer BOT interno basado en inteligencia artificial generativa.
- Logramos un crecimiento anual neto de 78.361 clientes. En afiliaciones, crecimos en 44% respecto al 2022, cerrando el año con 168.028 ingresos.
- Inauguración de la primera isla de Transbank en el Mall Plaza Vespucio.
- Se firma convenio con la Red de Empresas Inclusivas de Sofofa (ReIN).
- Directorio aprueba las modificaciones a las políticas de Código de Ética y Prevención de Delito, lo cual actualiza el Modelo de Prevención de Delito de Transbank, y se adhiere a los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).

CAPÍTULO 2

Estrategia para la creación de valor

- 2.1 ESTRATEGIA 2024-2026
- 2.2 PROGRAMAS ESTRATÉGICOS Y ESTRUCTURA ÁGIL
- 2.3 MODELO DE CREACIÓN DE VALOR
- 2.4 GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD
- 2.5 GRUPOS DE INTERÉS
- 2.6 ALIANZAS Y ASOCIACIONES

2.1 ESTRATEGIA 2024-2026

En un contexto de creciente competitividad, el cual desafía a la innovación, adaptación y conexión con el entorno, Transbank realiza durante el año 2023 un proceso de actualización de su estrategia corporativa, lo que dio vida a la Estrategia 2024-2026, que se enfoca en seguir avanzado en apoyar la digitalización de los comercios, aumentar la adopción de medios de pagos digitales y continuar diversificando los servicios de valor agregado para sus clientes.

La estrategia define lo que busca la compañía a largo plazo, permitiendo concretar los objetivos en metas medibles en el corto y mediano plazo. Al ser comunicada y conocida por todas las personas que conforman Transbank, buscamos garantizar una adecuada alineación sobre objetivos comunes prioridades y un marco de acción.

A través del diseño de un Modelo de Gestión de la Estrategia, que contempla seis Programas Estratégicos, y bajo la metodología de Objetivos y resultados claves (OKR), la compañía focaliza los recursos de inversión para iniciativas y proyectos en los ámbitos de crecimiento y valor de la compañía, eficiencia, diferenciación e innovación, liderazgo de mercado, gestión de personas y gestión de riesgo y continuidad, de modo de impactar en la generación de valor para el negocio y los clientes.

Relevante en nuestra estrategia ha sido la constante evolución hacia una organización ágil. Ésta se soporta en una red de equipos con una cultura centrada en el cliente, que funciona en ciclos rápidos de aprendizaje y toma de decisiones facilitados por la tecnología. En este modelo ágil, es posible reconfigurar estrategias, estructuras y tecnologías con rapidez y eficiencia captando oportunidades de crear y preservar valor.



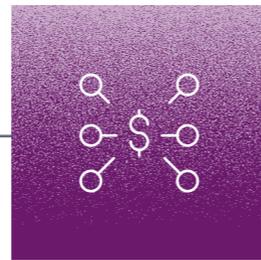
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



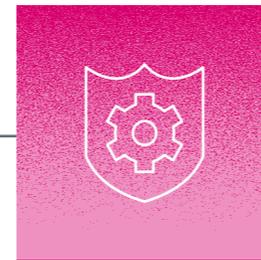
Aumentar el valor de nuestra compañía, manteniendo nuestra rentabilidad.



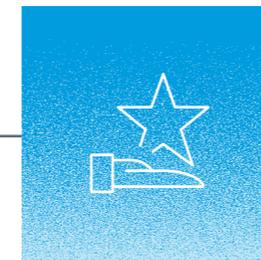
Aumentar fuertemente nuestra base de clientes.



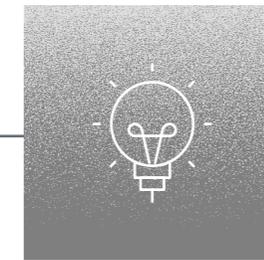
Diversificar nuestra base de ingresos.



Ser líderes en Excelencia Operacional, Seguridad y Eficiencia.



Ser el adquirente mejor valorado por nuestros clientes y con una oferta de servicios y productos diferenciada para cada segmento de clientes.



Ser líder en innovación y transformación digital del sector de pagos y financiero.

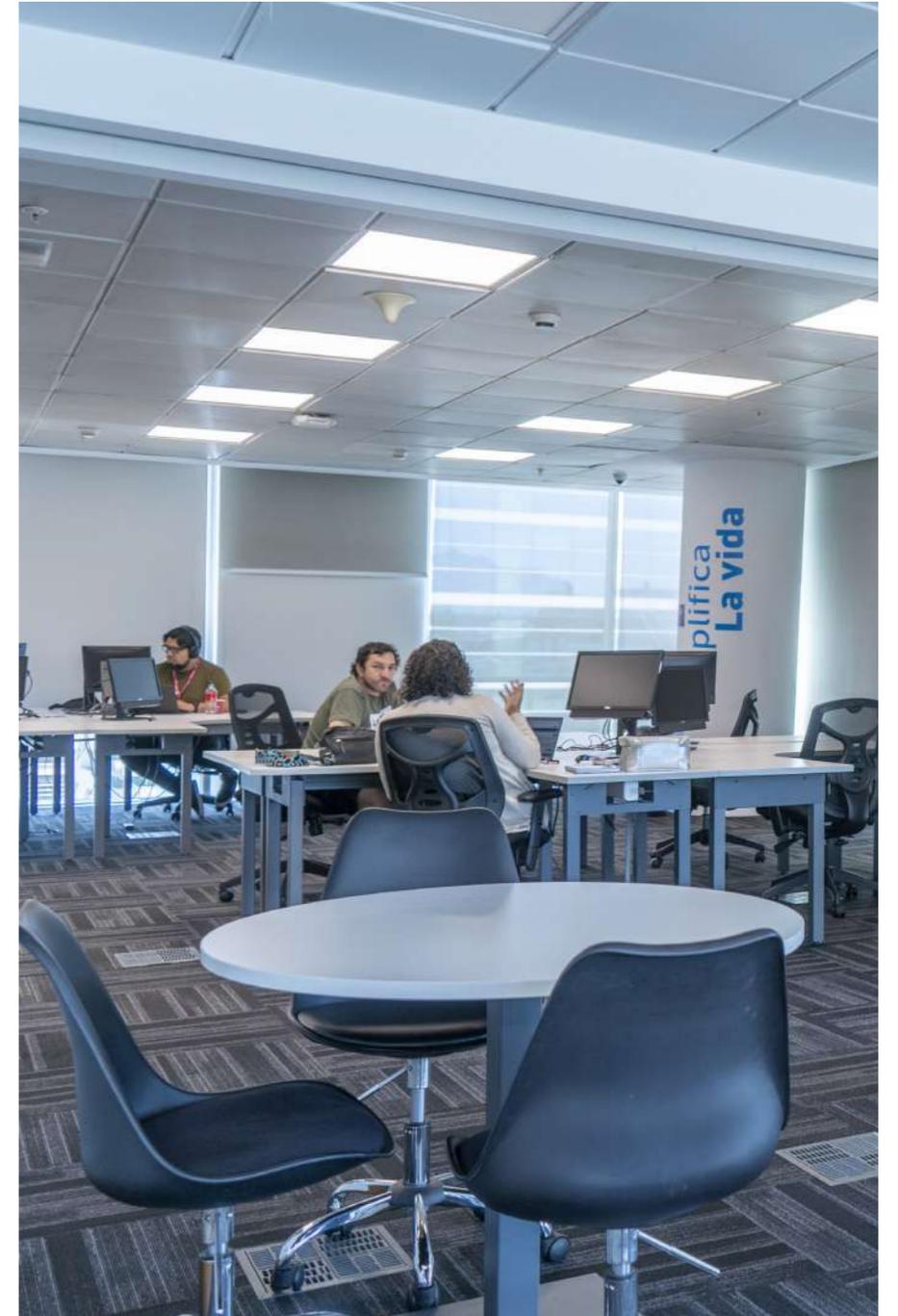
Plan de inversión

Contamos con un plan de inversión que define proyectos a corto plazo (menos de 12 meses), mediano plazo (entre 12 y 36 meses) y largo plazo (más de 36 meses), orientados a materializar nuestra estrategia.

Durante el 2023, las inversiones se focalizaron en diversos proyectos de tecnología, que nos permiten brindar soluciones innovadoras y un mejor servicio a nuestros clientes, lo cual implicó una inversión total de \$23.267 MM. Dentro de estas inversiones, se considera una importante renovación de nuestros equipos POS, permitiendo introducir una tecnología inteligente y de mayor cobertura funcional.

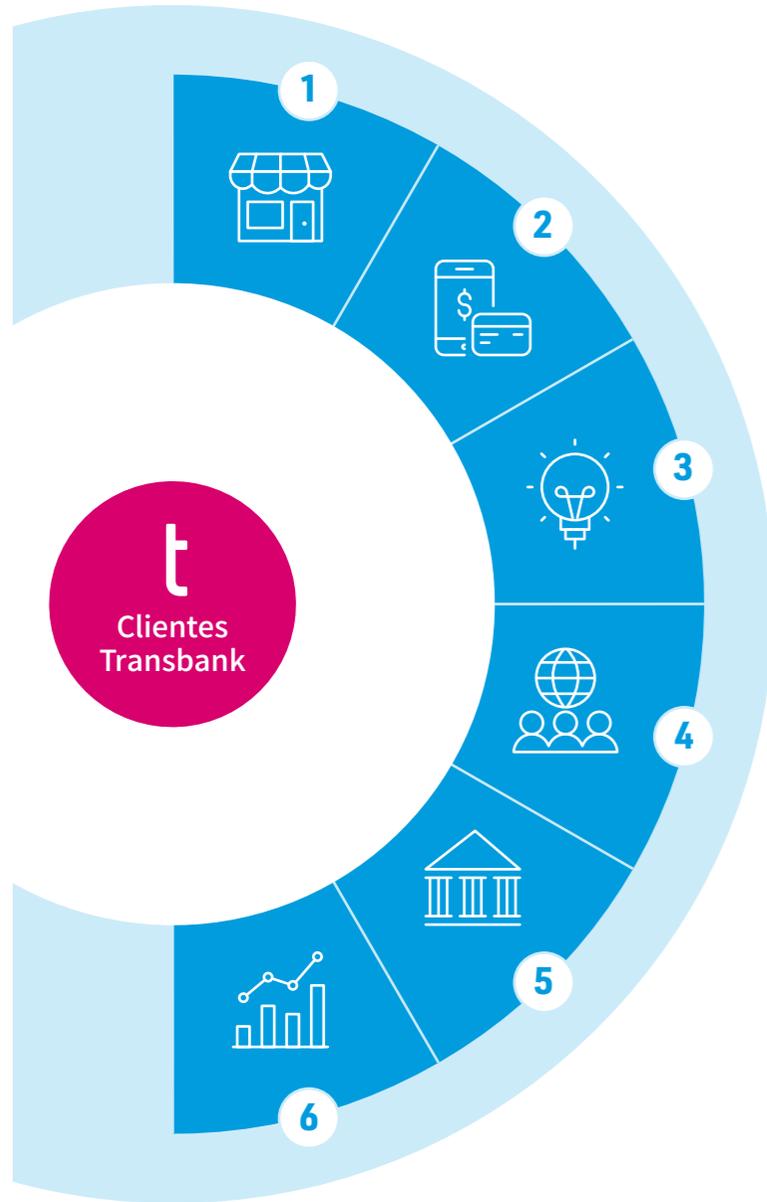
Algunos proyectos del 2023:

Proyecto	Descripción	Tiempo de implementación (meses)
J2C - Programa Journey to Cloud	Migración de los sistemas TBK a la Nube.	60
Apple Pay Presencial	Incorporar nueva experiencia de uso de pago Apple Pay.	4
Anticipo de Abono (CR y DE)	Nuevos plazos para abonos a clientes en CR y DE.	12
Adelantamiento de Cuotas	Habilitar producto C3C.	10
Herramienta Monitoreo Fraude	Implementación de una nueva Herramienta Monitoreo Fraude.	24
Marketplace de Datos	Evolución Framework Data Lake.	10
Gestion de Pricing	Automatización de Procesos en la nube.	12
Nuevo Outgoing (Débito)	Agregar un nuevo ciclo de procesamiento para el envío de un nuevo outgoing a las marcas.	2
Anulaciones Parciales Débito	Habilitar el servicio de anulaciones débito parcial en los distintos canales.	12
Modelo Cobrador y Autoatención	Visualización de la Facturación y Liquidación de los Comercios Cobradores en el portal privado.	6
BE - Afiliación Estratégica y Habilitación de Canales	Servicio de Boleta Electrónica.	17



2.2 PROGRAMAS ESTRATÉGICOS Y ESTRUCTURA ÁGIL

Construimos objetivos y metas, planificamos iniciativas e implementamos proyectos para la consecución de resultados y estrategia de la compañía. Todo lo señalado nos permite generar valor hacia nuestros clientes y grupos de interés. Para lograr nuestros objetivos nos organizamos en 6 programas estratégicos a cargo de los ámbitos cruciales del negocio:



1 CLIENTES

- Propuesta de valor segmentada
- Base de la Pirámide
- Experiencia clientes / NPS
- Estrategia Canales

2 PLAN DE COMPETENCIA

- Nuevos productos
- Nuevos ingresos SVA
- Posicionamiento

3 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Modelo Operativo
- Plataformas
- Innovación
- Personas

4 EXCELENCIA OPERACIONAL

- Eficiencia
- Seguridad y riesgos
- Sostenibilidad

5 ALIANZAS

- Emisores
- Marcas
- PSP
- Regulatorios

6 DATA ANALYTICS & IA

- Datos
- Monetización de Datos
- Analytics

METAS CORPORATIVAS

	Crecimiento y Valor empresa
	Eficiencia
	Diferenciación e Innovación
	Liderazgo de Mercado
	Personas
	Riesgo y Continuidad

2.3 MODELO DE CREACIÓN DE VALOR

Transbank vive e impulsa procesos de transformación, respondiendo a la evolución de la industria y de los hábitos de pago de los usuarios, quienes buscan soluciones simples, ágiles, seguras y flexibles. Inspirados por nuestro propósito, misión, y principios culturales ponemos al cliente en el centro, y definimos principios claves que dan vida a los objetivos estratégicos, los cuales nos desafían a innovar y entregar mejores soluciones a nuestros clientes.

LO QUE NOS INSPIRA



PROPÓSITO:

“Conectar a personas y negocios a través de soluciones flexibles e innovadoras, aportando así al desarrollo y la evolución del país y la sociedad”



PRINCIPIOS CULTURALES

- Colabora con todos
- Conecta con el cliente
- Logra los objetivos
- Simplifica la vida
- Atrévete a pensar diferente
- Haz lo mejor posible

Inputs

CAPITAL FINANCIERO

\$78.133 MM ingresos por ventas
\$68.154 MM ingresos por servicios de red
31,2% crecimiento base clientes

CAPITAL FÍSICO

1 oficina administrativa
1 centro de operaciones y logístico
+630,000 puntos de Venta instalados

CAPITAL INTELECTUAL

34 años de experiencia en el mercado
3 licencias de marcas de tarjetas de crédito int.
Certificación PCI

CAPITAL HUMANO

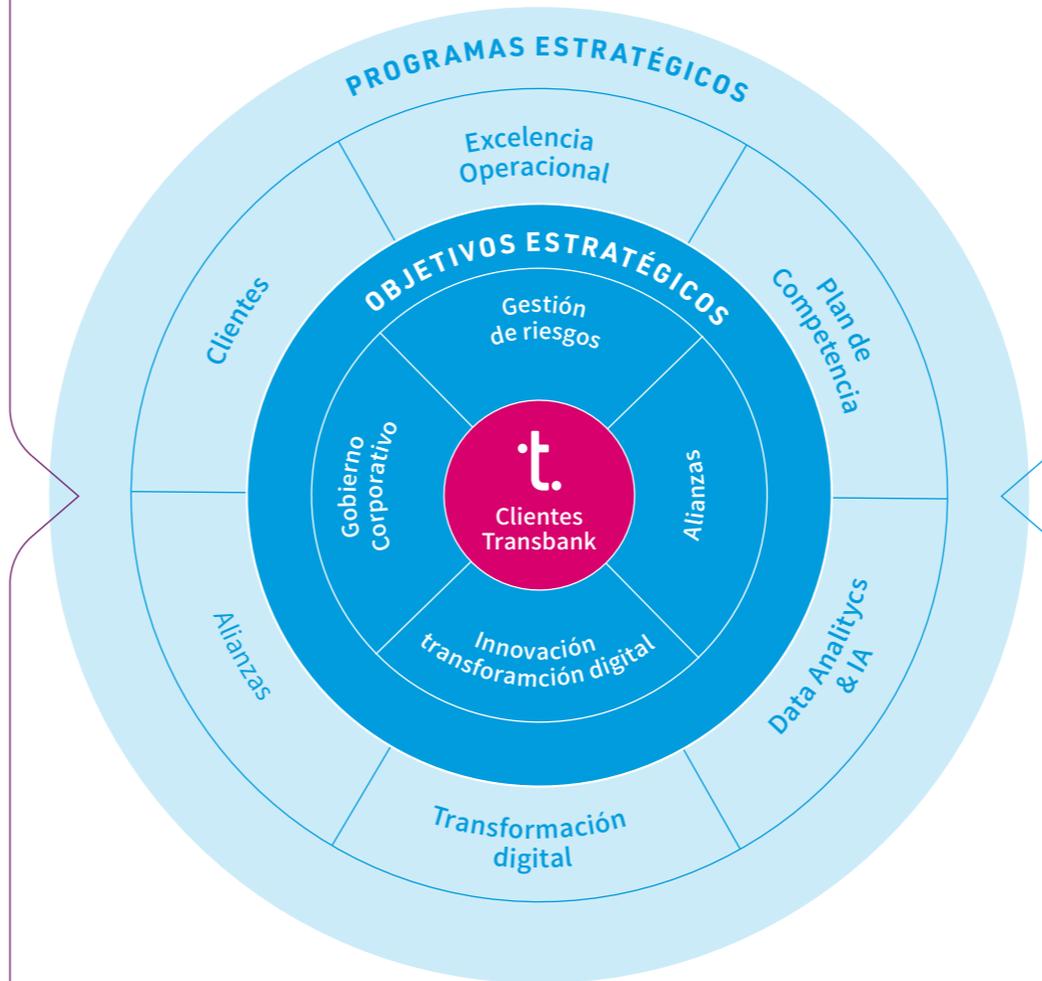
665 trabajadores
53 cursos de formación
MM\$339 inversión en capacitación

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

9 de grupos de interés prioritarios
6 autoridades regulatorias
754 proveedores
1.139 trabajadores contratistas
329.351 clientes

CAPITAL NATURAL

3.317 GJ consumo de energía
104 ton de residuos generados
6,1 miles m³ de consumo total de agua



Sostenibilidad

Valor de marca

Principios culturales

Outputs

CAPITAL FINANCIERO

86.471 EBITDA
18.495 en ingresos por SVA
19,8% ROE

CAPITAL FÍSICO

51% de aumento en parque vigente instalado de maquinitas
2 puntos de afiliación presencial

CAPITAL INTELECTUAL

Innovaciones en productos
13 billeteras digitales
7 servicios de Valor Agregado
1,96 índice de madurez digital

CAPITAL HUMANO

40% de la dotación compuesta por mujeres
88,4% eNPS diciembre 2023

CAPITAL SOCIAL Y RELACIONAL

51% de clientes son pymes
 Participación en **5 mesas consultivas**
23 alianzas
8 premios de marca
15 puntos de aumento en satisfacción de clientes
Participación en el Sistema de Finanzas Abiertas

CAPITAL NATURAL

21.100 t CO_{2e} emisiones
60% de residuos valorizados
33.853 Kg de residuos electrónicos reciclados
47,88 meses: vida útil promedio por maquinita

2.4 GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



El negocio de Transbank se desarrolla en una industria altamente relacional. El ser parte de un ecosistema permite comprender la relevancia que tiene el mirar el entorno. De aquí surge el compromiso por una gestión sostenible, en donde el desarrollo de la compañía va de la mano del crecimiento de los grupos de interés con los que se relaciona, trabajando día a día por una sólida gobernanza, tomando conciencia de los impactos ambientales que genera como empresa, y de su potencial en la inclusión y desarrollo de personas y comercios.



Durante el 2022, el Directorio aprobó la primera Política de Sostenibilidad, la cual materializa este compromiso. En base a esta política, el Directorio delega su gestión en la Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad. Adicionalmente, el Comité de Sostenibilidad, compuesto formalmente por el Gerente General y tres gerentes divisionales, pero al que asiste el comité de gerentes en pleno, da seguimiento a nuestros objetivos planteados en materia de desarrollo sostenible. Durante el año 2023 se realizaron tres sesiones, en las cuales se revisaron los avances en materia de gestión de nuestros impactos sociales, ambientales y de gobernanza. A partir del año 2023, se ha trabajado en la proyección de realizar instancias de reporte desde el Comité de Sostenibilidad al Directorio con periodicidad anual.

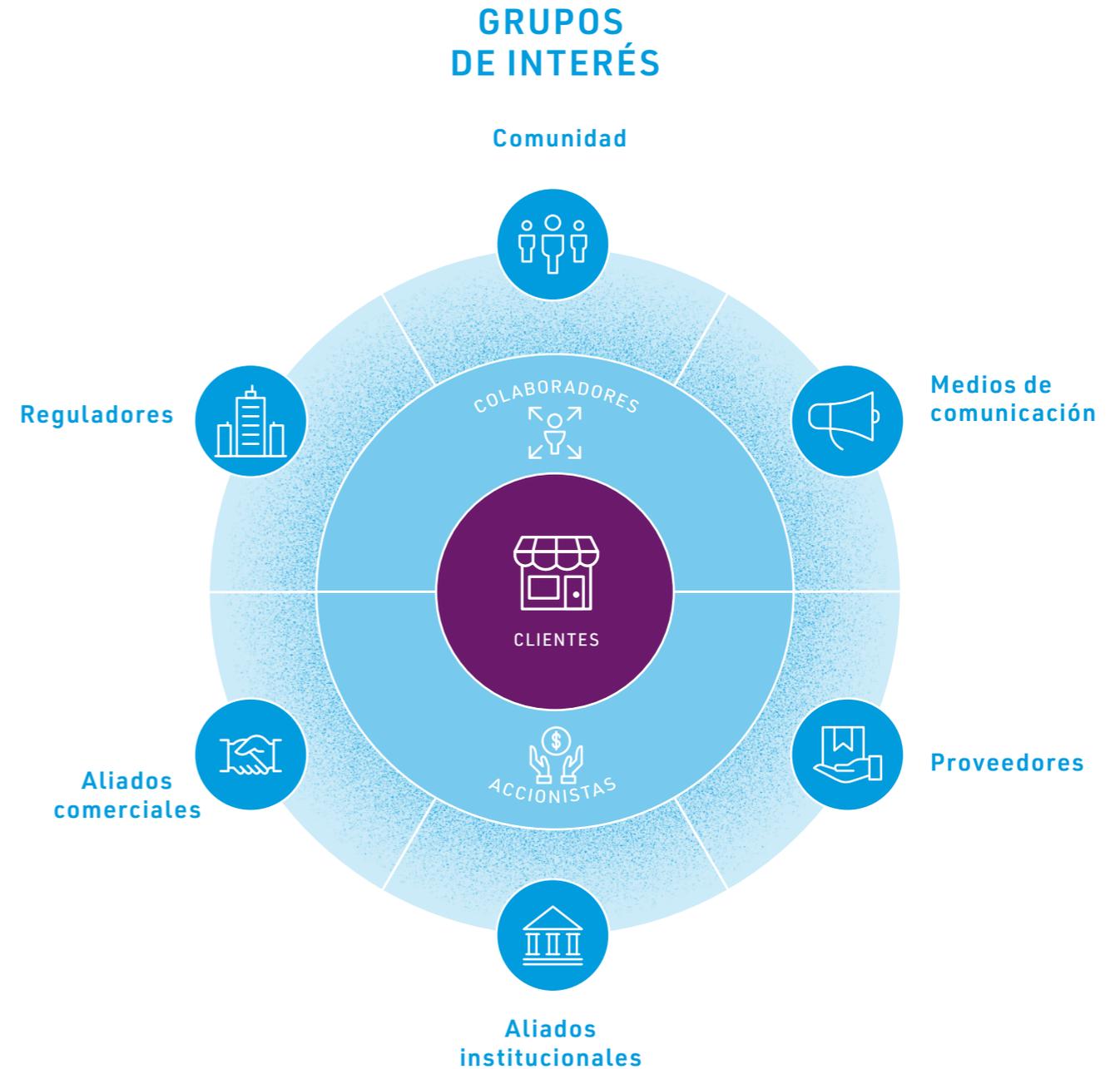
2.5 GRUPOS DE INTERÉS

Mediante sus operaciones y los servicios que ofrece, Transbank participa activamente en diversos sectores de la sociedad, interactuando diariamente con una variedad de grupos de interés. Su conducta se rige por los principios del diálogo, transparencia, integridad y responsabilidad, ya que busca establecer relaciones constructivas y colaborativas.

El año 2022 se creó la Subgerencia de Relaciones Institucionales con el objetivo de establecer conexiones con distintos participantes, fortalecer la comunicación de la organización y promover relaciones que resulten en la creación de valor mutuo.

La compañía procura desarrollar su operación comprometida con el cuidado del medioambiente, el desarrollo del entorno y el interés social. Además, como parte de su Política de Sostenibilidad y en sintonía con los grupos de interés prioritarios, busca desarrollarse armónicamente con colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad.

La identificación de los grupos de interés deriva de las interacciones que se mantienen con ellos en diferentes áreas de actividad, así como del contexto en el que opera la compañía. Para comprenderlos a fondo, incluyendo sus preocupaciones, expectativas y sugerencias, se emplea una variedad de canales de información y conexiones. Este enfoque posibilita entender los impactos recíprocos que resultan de las relaciones.



GRUPO DE INTERÉS	 Clientes	 Colaboradores	 Accionistas	 Reguladores
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Emprendedores micro, pequeños y medianos. • Grandes comercios. • Corporaciones. • Personas naturales. • PSP y Operadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo interno de trabajo integrado por profesionales y técnicos de diversas áreas de especialización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bancos accionistas de la plaza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo organismo sectorial, que tiene dentro de sus funciones la supervisión y fiscalización de Transbank, dentro del ámbito de su competencia: <ul style="list-style-type: none"> • Comisión para el Mercado Financiero (CMF). • Unidad de Análisis Financiero (UAF). • Banco Central de Chile (BCCCh). • Servicio de Impuestos Internos (SII). • Fiscalía Nacional Económica (FNE). • Servicio Nacional del Consumidor.
Impacto de Transbank en ellos	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la continuidad operacional, ofrecer tarifas y precios competitivos, brindar apoyo a las pymes, fomentar la digitalización, garantizar la ciberseguridad y proporcionar un servicio y atención al cliente de alta calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo profesional a través de capacitaciones, mejoras en la calidad de vida y estabilidad laboral, así como en beneficios asociados a la modalidad y condiciones de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad operacional; proyección del negocio; capitalización de la compañía; operación en nuevo entorno regulatorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • La compañía da respuesta a los requerimientos de las autoridades.
Medios de relacionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Divisional Comercial. • Subgerencia de Atención de Cliente. • Portal público www.transbank.cl. • Portal privado de clientes. • Call center. • Asistente virtual Tania. • Chat y WhatsApp. • Redes Sociales (LinkedIn, Instagram, Facebook, Spotify, Tik Tok). • Ejecutivos comerciales. • Casilla de contacto@transbank.cl. • App Transbank. • Sitio web Transbank Developers. • Boletín informativo. • Slack. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones cotidianas entre equipos de trabajo, Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad. • Intranet, correo electrónico, App Mundo TBK, Whatsapp corporativo, Reuniones ampliadas (semestrales), encuentros de líderes (mensuales). • Se cuenta con una casilla para el ingreso de casos de incumplimiento del Código de Ética, denominada "Línea Ética". 	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio. • Juntas ordinarias (anual) y extraordinarias de accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • A través de reportes normativos como cartas a la gerencia, oficios, audiencias solicitadas vía Ley de Lobby, solicitudes directas del regulador, entre otros.
Frecuencia de la relación	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas mensuales de satisfacción. • Monitoreo semanal del cumplimiento de los SLA (Service Level Agreement). • Monitoreo del call center y canal de atención de fallas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cotidianamente con todo el equipo Transbank. • Al menos una vez al mes con la directiva sindical. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual en Junta Ordinaria de Accionistas. • Cuando sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sostiene una vinculación formal y legal con cada ente regulador. Para este fin, la organización cuenta con un equipo profesional dedicado al cumplimiento de los aspectos regulatorios, que atiende de manera oportuna los requerimientos de las distintas autoridades, según corresponda.
Propósito de la relación	<ul style="list-style-type: none"> • Robustecer la gestión de sus clientes. • Promover la digitalización y la formalización, apoyando instancias de aprendizaje, especialmente para los emprendedores. • Fomentar los pagos digitales de manera de apoyar la inclusión financiera. • Comprender la perspectiva de los clientes y detectar oportunidades de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • A través del relacionamiento cotidiano entre sus equipos y líderes, así como mediante instancias de comunicación masivas, la organización se esfuerza por mantener canales de comunicación abiertos. Estos canales permiten que las personas se mantengan informadas y, al mismo tiempo, aporten sus puntos de vista y sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los accionistas se mantienen al tanto de manera continua mediante los informes que la administración proporciona sobre su gestión y resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones informativas. • Información de Transbank en sitio web de la CMF. • Hechos esenciales. • Comunicados de prensa.
Lecciones aprendidas de la relación	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener informados ante los diversos cambios legislativos. • Resolución de necesidades mediante equipo transversal en la compañía. • Innovación y digitalización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar una cultura organizacional dinámica para atraer talentos. • Normativa interna y modelos de gestión que reflejan las necesidades del contexto organizacional. • Capacitación y preparación de equipos. • Visibilizar vías de escucha existente, prácticas de cuidado y acompañamientos permanentes. • Brindar plataformas tecnológicas multipropósito para información y gestión de trámites. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos. • Gestión de riesgos para estabilidad en la gestión de la compañía. • Adaptabilidad ante los cambios del mercado. • Comunicación abierta y transparente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación clara y proactiva. • Aportar know how de la industria en un contexto de cambios regulatorios para el rubro del país. • Transparencia en nuestra gestión.

GRUPO DE INTERÉS	 Proveedores	 Aliados Institucionales	 Aliados comerciales	 Medios de Comunicación
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> Socios en materia de adquisición y/o contratación de bienes y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades públicas y privadas de fomento económico. Gremios, asociaciones y fundaciones. Actores del ecosistema de medios de pago. Representantes del comercio y mundo Fintech. Academia y centros de estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> Organizaciones del sector público y/o privado. Fundaciones. Empresas. Influencers. Todo tipo de entidad que permita conectar a Transbank con el segmento objetivo, a través del trabajo colaborativo y de beneficios compartidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Prensa nacional y local. Radio. Televisión. Medios online. Redes sociales.
Impacto de Transbank en ellos	<ul style="list-style-type: none"> Plazos de pago. Cumplimiento de requisitos normativos para la prestación de servicios bajo subcontratación. Canales de información para la facturación y el pago. 	<ul style="list-style-type: none"> Innovación en la industria e incorporación de nuevas tecnologías. Materias de regulación, crecimiento de la industria y digitalización del efectivo. Inclusión de comercios y formalización del emprendimiento. Libre competencia. Data. Academia e investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de ingresos económicos. Enriquecimiento de su propuesta de valor al integrar nuestros servicios como un complemento valioso. Expansión de su gama de ofertas hacia la cartera de clientes de Transbank. 	<ul style="list-style-type: none"> La organización genera constantemente interés debido a su experiencia en la industria, especialmente en relación con el ecosistema de medios de pago. Por ello, se mantiene en contacto periódico para brindar apoyo y responder ante eventos significativos en este ámbito.
Medios de relacionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Abastecimiento y Administración. Áreas a cargo de los contratos. Casilla gestionedproveedores@transbank.cl. SAP Ariba. Instancias de relacionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> La Subgerencia de Comunicaciones Externas y Relaciones Institucionales canaliza esta relación con las distintas áreas de la compañía. Casilla asuntoscorporativos@transbank.cl. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Canales Presenciales y Convenios Comerciales. Gerencia de Emisores, Marca y PSP. Gerencia de Productos e Innovación. Gerencia Legal y Compliance. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad
Frecuencia de la relación	<ul style="list-style-type: none"> Transbank implementa un sistema de gestión de proveedores mixto, donde cada área gestiona directamente la relación con sus proveedores para asegurar una comunicación fluida y proporcionar respuestas rápidas a sus necesidades. La Gerencia de Abastecimiento y Administración brinda directrices y pautas a las distintas áreas para la gestión adecuada de los contratos y coordina lo concerniente a los proveedores críticos de la compañía, supervisando su desempeño y buscando continuamente oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Instancias colaborativas y de capacitación en alianza con partners estratégicos. Apoyo para aportar conocimiento experto en temas de pagos digitales, inclusión y digitalización. Mediante conversaciones y una escucha activa constante. 	<ul style="list-style-type: none"> Nos relacionamos de forma cotidiana, variando la frecuencia de la relación dependiendo de la organización de que se trate. 	<ul style="list-style-type: none"> La relación con los medios de comunicación es permanente, mediante una comunicación veraz, oportuna y transparente a sus consultas y requerimientos de información.
Propósito de la relación	<ul style="list-style-type: none"> Contar con lineamientos comunes para la gestión de la cadena de valor de la compañía. Se busca tener una comunicación personalizada y transparente con quienes la componen que aseguren que Transbank obtenga las condiciones óptimas que provee el mercado y de que se le de un trato equitativo a los proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> A través de la vinculación constante con los distintos grupos de interés, la compañía enriquece su visión del entorno en el cual está inserta, al mismo tiempo que cuenta con espacios para ser conocida en su propósito y genera proyectos de valor compartido. 	<ul style="list-style-type: none"> Aspiramos a consolidar a la compañía como un socio estratégico destinado a respaldar y potenciar el crecimiento de los comercios en Chile. Se busca captar nuevos clientes, educándolos y aclarando conceptos, para crear una imagen de marca cercana y accesible para comercios de todos los tamaños. 	<ul style="list-style-type: none"> Transbank cuenta con un equipo profesional dedicado al relacionamiento con la prensa, que se ocupa de una gestión proactiva para difundir temas que pueden ser de interés público, así como atender reactivamente requerimientos y situaciones coyunturales.
Lecciones aprendidas de la relación	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del sistema SAP Ariba. Criterios de sostenibilidad. Oferentes competitivos a través de política de compras. Trabajar en conjunto para superar desafíos y mantener una relación de largo plazo con el proveedor. Evaluaciones establecidas por calendario para todo el año. Plan de compras anual. 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración estratégica y de valor compartido. Conocimiento de mejores prácticas en el ecosistema. Participar de iniciativas sociales o bien de impacto nos permite contribuir a al bienestar del país y de la sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel de compromiso mutuo resulta fundamental para una asociación exitosa. 	<ul style="list-style-type: none"> Importancia de la transparencia en la comunicación. Necesidad de establecer relaciones sólidas y de confianza con los profesionales del medio. Importancia de responder en forma oportuna a las consultas y preocupaciones de los medios.



ROSARIO HEVIA,
ECOCITEX, PATRONATO.

El 2023 se destaca por el foco puesto en las alianzas y colaboración. Como resultado, más de 35.000 pequeños comercios se afiliaron a Transbank gracias al trabajo colaborativo con partners.

2.6 ALIANZAS Y COLABORACIÓN

Transbank ha realizado actividades junto a 130 organizaciones diferentes y ha participado en más de 280 eventos y ferias presenciales, con el objetivo de acercar y entregar sus soluciones a pequeños comercios y emprendedores. Más de 35.000 pequeños comercios se afiliaron a Transbank gracias al trabajo colaborativo con partners, mostrando 48% de crecimiento en incorporaciones entre el 2022 y 2023.

 <p>Agrupación que tiene como objetivo representar a las municipalidades y defender sus intereses. Funciona como centro de pensamiento, mediante la realización de estudios, encuestas y publicaciones sobre diversos temas de políticas públicas.</p>	 <p>Federación nacional gremial cuyo objetivo es representar al comercio, los servicios y el turismo de Chile, mediante la colaboración y participación del mundo público-privado para lograr el óptimo desarrollo del país.</p>	 <p>Asociación nacional gremial que reúne a más de 2.400 empresas de distintos tamaños y representa sus inquietudes ante la autoridad, participando activamente en temas legislativos que considera del interés de sus asociados.</p>	 <p>Gremio detallista más antiguo del país que promueve la racionalización, el desarrollo y la protección de las actividades propias del comercio, el turismo y las que son comunes a sus asociados.</p>	 <p>La Corporación Chilena para la Digitalización del Efectivo es un espacio de encuentro de los principales actores del ecosistema de pagos del país, cuyo propósito es maximizar la formalidad de la economía y la inclusión financiera, a través de la masificación de los medios de pago digitales.</p>
<p>Tipo de alianza Somos empresa auspiciadora mediante convenio de colaboración.</p>	<p>Tipo de alianza Transbank es socia y auspiciadora. Cuenta además con una ejecutiva en el Directorio de dicho gremio, al mismo tiempo que participa de la Comisión de Mujeres de la CNC.</p>	<p>Tipo de alianza Somos compañía socia y auspiciadora del Comité de Comercio Electrónico.</p>	<p>Tipo de alianza Participamos como empresa socia y auspiciadora.</p>	<p>Tipo de alianza Transbank es empresa socia fundadora de ChilePay, con participación en el Directorio y Comité de Medio de Pago.</p>
 <p>Institución que fomenta el desarrollo de una cultura digital en Chile, articulando la construcción de alianzas y la realización de proyectos público-privados. Además, genera contenidos que aportan al debate en el ámbito de la economía digital y el desarrollo del país de cara a la cuarta revolución industrial.</p>	 <p>Comunidad de micro, pequeños empresarios y emprendedores de Chile que tiene más de 85.000 adherentes en todo el país. Su objetivo es generar mecanismos de apoyo a iniciativas para fortalecer el crecimiento y la sustentabilidad de este sector.</p>	 <p>Fundación sin fines de lucro que tiene como objetivo conectar al ecosistema de emprendimiento e innovación con grandes empresas, empresarios(as), gerentes(as), mentores(as) e inversionistas.</p>	 <p>Red colaborativa que busca hacer crecer las microempresas y emprendimientos a través de acompañamiento de expertos, cursos de formación y herramientas para mejorar su gestión.</p>	 <p>Organización gremial que representa a empresas estadounidenses, chilenas y de otras nacionalidades que hacen comercio y/o invierten en Estados Unidos y/o Chile. Su propósito es crear valor a la sociedad y a los socios a través de la promoción del libre comercio, la inversión y una plena integración entre Chile y EE.UU.</p>
<p>Tipo de alianza Somos compañía socia, con participación en el Directorio.</p>	<p>Tipo de alianza Somos auspiciadores.</p>	<p>Tipo de alianza Somos auspiciadores. desde el año 2021.</p>	<p>Tipo de alianza Transbank es empresa socia mediante convenio de colaboración desde 2022.</p>	<p>Tipo de alianza Participamos como empresa socia.</p>

 <p>Fundada el 31 de enero de 1980, vela por los intereses y el desarrollo del sector gastronómico de Chile.</p>	 <p>Máxima organización gremial del comercio detallista del país.</p>	 <p>Corporación privada sin fines de lucro e independiente de intereses gremiales y políticos, fundada en 1953 por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la actividad económica nacional con el propósito de promover la excelencia empresarial en el país.</p>	 <p>Iniciativa de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño que destaca a niñas, adolescentes y mujeres líderes y emprendedoras en áreas de ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas (STEM) capaces de inspirar a otras y abordar los desafíos del Desarrollo Productivo Sostenible, como la descarbonización justa, la resiliencia ante la crisis climática y la sofisticación y diversificación productiva del país.</p>	 <p>Nace con el propósito de impulsar el interés de niñas y adolescentes en el desarrollo de nuevas tecnologías y la innovación digital</p>	 <p>Fundación que tiene como objetivo superar emergencias derivadas de terremotos, maremotos, erupciones volcánicas, inundaciones e incendios de gran magnitud, las que requieren de la presencia rápida y activa en el país, con la colaboración de empresas como donantes.</p>	 <p>Pride Connection Chile es una red que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos con las distintas organizaciones que la componen, con el objeto de apoyarlas en la atracción de talento perteneciente al colectivo LGBTQ+.</p>
<p>Tipo de alianza Participamos como empresa socia.</p>	<p>Tipo de alianza Participamos como empresa socia.</p>	<p>Tipo de alianza Participamos como empresa socia.</p>	<p>Tipo de alianza Somos auspiciadores desde 2022.</p>	<p>Tipo de alianza Empresa colaboradora mediante voluntariado corporativo desde 2023.</p>	<p>Tipo de alianza Tenemos un convenio marco vigente desde el 30 de mayo de 2023.</p>	<p>Tipo de alianza Transbank se une como empresa observante durante el 2023.</p>

 <p>Convenio en base a un proyecto de investigación a partir del análisis de redes de co-ocurrencia con el fin de analizar las relaciones comerciales entre comercios y tarjetahabientes.</p>	 <p>Agrupación de empresas en torno a la inclusión laboral de personas con discapacidad, que nace el año 2015 al amparo de la alianza SOFOFA y la Organización Internacional del Trabajo.</p>	 <p>Organizaciones que apoyan el desarrollo de pequeños negocios con potencial de crecimiento, a través de diferentes actividades formativas, generando espacios y nexos con otras organizaciones que aporten herramientas valiosas para conseguir los resultados buscados.</p>	 <p>Fundación que entrega apoyo económico a través de Bancas Comunes, para el desarrollo de un emprendimiento que signifique un ingreso adicional para un grupo familiar, y de esa manera, fomentar el desarrollo y estabilidad económica del país.</p>	 <p>Organización que dicta contenidos valiosos para emprendedores y micro comercios, tales como educación tributaria, herramientas de venta y marketing, gestión de negocios y otros. Se realizan aportes pecuniarios de acuerdo con el formato de capacitación brindada por el partner y el tiempo involucrado en la misma. Además, se realizan ofertas preferenciales en productos y servicios Transbank, generación de concursos y sorteos para potenciar la difusión de actividades, entre otros aportes.</p>	<p>Área de Fomento de Municipalidades como Puente Alto, Cerro Navia, La Florida.</p> <p>Áreas que apoyan el emprendimiento como fuente de estabilidad y desarrollo económico. Se realizan capacitaciones temáticas de acuerdo al público, entrega de ofertas presenciales, participación en eventos, entre otros.</p>
<p>Tipo de alianza Desarrollamos una alianza durante el 2023.</p>	<p>Tipo de alianza Somos empresa miembro desde el 2023.</p>	<p>Tipo de alianza Nos vinculamos mediante acciones puntuales coordinadas colaborativamente.</p>	<p>Tipo de alianza Nos vinculamos mediante un convenio comercial.</p>	<p>Tipo de alianza Nos vinculamos mediante un convenio de aporte pecuniario.</p>	<p>Tipo de alianza Celebramos un convenio de aporte no pecuniario.</p>

CAPÍTULO 3

Contribución al desarrollo de la industria

- 3.1 MARCO NORMATIVO E HITOS DE REGULACIÓN
- 3.2 GOBIERNO CORPORATIVO
- 3.3 GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
- 3.4 GESTIÓN DE RIESGOS

3.1 MARCO NORMATIVO E HITOS DE REGULACIÓN

3.1.1 Contexto regulatorio de la industria de medios de pagos

A nivel global, se ve una tendencia a la disminución del uso del efectivo como medio de pago, mientras la adopción de medios de pago electrónicos aumenta. Siendo la industria de medios de pagos digitales un sector en pleno crecimiento, en donde la innovación y nuevas tecnologías han favorecido su evolución, por lo que no es de extrañar que el marco normativo en el que se desenvuelve se encuentre también en desarrollo.

Esto desafía a Transbank a ser un actor que contribuya con su experiencia en medios de pagos en el contexto chileno, actuando de forma activa en la definición de un marco normativo que favorezca el crecimiento del mercado y que potencie la industria, desde la convicción de que el desarrollo de los medios de pagos se relaciona con el progreso de la actividad económica, y viceversa, ya que una robusta industria de medios de pago favorece el desarrollo económico.

2019

Se dicta la sentencia de la Excm. Corte Suprema Rol 24.828-2018 en donde se acoge el recurso de reclamación presentado por Transbank y deja sin efecto la resolución 53/2018 dictada por el Tribunal de Defensa la Libre Competencia ("TDLC"); declarando que Transbank S.A debe adaptar su plan de autorregulación tarifaria a los requisitos establecidos en la sentencia.

2020

Comienza transición al modelo de cuatro partes, la que recibió la aprobación de la Fiscalía Nacional Económica ("FNE"), cumpliendo así con la sentencia de la Excm. Corte Suprema del año 2019. En el marco del acuerdo entre Transbank y la FNE, se estableció el compromiso de mantener, de manera transitoria, tarifas que no excedieran a las vigentes en 2019.

Transbank termina los contratos de operación con los todos los emisores, por medio de los cuales ejercía la adquirencia delegada en el modelo de tres partes.

La compañía obtiene de manera directa las licencias de adquirencia de las marcas internacionales de tarjetas VISA, Mastercard y Amex.

Se presenta consulta pública ante el TDLC para aprobar sistema tarifario de Transbank para el modelo de cuatro partes.

2021

La consulta presentada por Transbank, culmina con la dictación de la Resolución N° 67 de 2021 por parte del TDLC que declara que el sistema tarifario presentado por Transbank se ajusta a las normas del Decreto Ley N°211. Con esto, concluye la fase tarifaria deficitaria transitoria.

Terceros interponen recursos de reclamación en contra la Resolución N° 67 de 2021 que aprobaba la consulta de Transbank.

2022

Mediante sentencia de la Excm. Corte Suprema Rol N° 82.422-2021, emitida con fecha 8 de agosto de 2022 ("Sentencia 2022"), se acogen los Recursos de Reclamaciones interpuestos por los terceros interesados. En dicha sentencia se determinó que el Merchant Discount debía ser público, motivado, objetivo, razonable, de aplicación general, no discriminatorio y conforme a la garantía constitucional de igualdad ante la ley. Asimismo, se estableció que el Margen Adquirente debe posibilitar la autofinanciación de Transbank y reflejar de manera precisa sus costos.

Transbank ajustó su modelo tarifario acorde a los criterios establecidos por la Sentencia 2022, estableciendo una tarifa única para su margen adquirente, tanto para comercios, PSP y operadores.

En este contexto, el 23 de agosto de 2022, Transbank envió una carta a la FNE, en la que se solicitó que se pronunciara si en lo relativo al Margen Adquirente se estaba cumpliendo con lo dictado en la Sentencia 2022.

En respuesta, la FNE comunicó a Transbank que, según su perspectiva, las nuevas tarifas aplicadas por Transbank no cumplían con los criterios de la Sentencia 2022 y en cambio, debía aplicar un Merchant Discount del 0,4% sobre las ventas de todos los comercios, sin excepción.

Se interpuso un Recurso de Reposición Administrativo ante la FNE, donde solicitó reconsiderar su opinión, ya que de ser así impediría a Transbank autofinanciarse y provocaría una crisis en el sistema de pagos del país.

La FNE respondió aclarando que la implementación del Merchant Discount del 0,4% dependía de la reducción de tasas de intercambio.

El 3 de octubre de 2022, la FNE formuló ante el TDLC una solicitud de cumplimiento forzoso de la Sentencia 2022. Esta solicitud fue posteriormente rechazada por el TDLC, tras lo cual los antecedentes fueron remitidos a la CMF. En respuesta, la FNE interpuso un Recurso de Queja ante la Excm. Corte Suprema en contra de los Ministros del TDLC que tomaron la decisión de rechazar su solicitud.

En la tramitación del Recurso de Queja, la Excm. Corte Suprema solicitó un informe a los ministros del TDLC. Además, se hizo parte la CMF, expresando que la

propuesta de la FNE representa un riesgo para la estabilidad del sistema de pagos del país, entre otras consideraciones. Asimismo, la CMF acompañó un informe del BCCh que reitera la importancia de la determinación de las Tasas de Intercambio como factor crucial en la determinación del Merchant Discount, haciendo innecesaria la regulación.

2023

Con fecha 26 de abril de 2023 se publicó en el Diario Oficial la Resolución Exenta N° 1 del Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio la cual determina sus límites definitivos, con vigencia a partir de octubre de 2023.

En mayo de 2023, Transbank presentó una nueva consulta ante el TDLC para la aprobación de un nuevo sistema tarifario para su Margen Adquirente. Ante ello, el TDLC citó a todos quienes tuviesen legítimo interés en el asunto a aportar antecedentes. Entre los interesados, se incluyen autoridades competentes (CMF; FNE), macas internacionales (Visa, Mastercard, Amex), operadores de tarjetas de pagos, grandes comercios, entre otros. A la fecha, se está a la espera de la citación a las partes a hacer sus alegatos.

En noviembre la Excm. Corte Suprema escuchó los alegatos del Recurso de Queja presentado por la FNE en 2022. A la fecha, aún se está a la espera del pronunciamiento de la Excm. Corte Suprema.



El desarrollo de los medios de pagos se relaciona con el progreso de la actividad económica, y viceversa

3.1.2 Entidades regulatorias

Con el propósito de ejercer una supervisión efectiva y asumir las competencias de fiscalización pertinentes tanto sobre la empresa como en su industria, se han establecido diversas entidades reguladoras. Entre ellas, se destacan:

- Comisión para el Mercado Financiero (CMF)
- Unidad de Análisis Financiero (UAF)
- Servicio de Impuestos Internos (SII)
- Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC)
- Banco Central de Chile (BCCCh)
- Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)
- Fiscalía Nacional Económica (FNE)

3.1.3 Marco normativo

La industria de medios de pago, integrada dentro del sistema financiero, debe desarrollarse dentro de límites establecidos por un conjunto diverso de normativas que delimitan y regulan su ámbito de actuación. Estas disposiciones legales y regulatorias desempeñan un papel fundamental en la configuración y funcionamiento de esta industria, influyendo en aspectos cruciales de su operatividad y asegurando la integridad y transparencia en sus prácticas.

- Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, Capítulo III.J.2
- Circular N°1 Empresas Operadores de Tarjetas de Pago de la CMF
- Circular N°3 Para sociedades de Apoyo al giro de la CMF
- Circular N°23 Para sociedades de Apoyo al giro de la CMF
- NCG N°30 Establece normas de inscripción de valores de oferta pública en el registro de valores, su difusión, colocación y obligaciones de información adicional de la CMF
- RAN 20-7; 20-8, 20-9, y 20-10 de la CMF
- Ley N° 19.913 de la Unidad de Análisis Financiero
- Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica
- Ley N°18.045 de Mercado de Valores
- Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas
- Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos,
- ICG N°5 del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia
- Ley N°21.521 Fintec
- Ley N°21.595 sobre Delitos Económicos

3.1.4 Hitos regulatorios 2023

En el año 2023 hubo avances y modificaciones a las normas legales vigentes, que afectan al marco de acción de la compañía. De manera preventiva, Transbank realizó anticipadamente las gestiones necesarias para su adecuada implementación, preparando el camino para cuando estas leyes entren en vigencia para la compañía.



Ley de Delitos Económicos y Ambientales: la Ley N°21.595 publicada el 17 de agosto de 2023 en el Diario Oficial, sistematiza los delitos económicos y los atentados contra el medio ambiente, ampliando la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Al respecto, la administración de Transbank ordenó un proceso de levantamiento con una empresa experta, para identificar aquellos delitos que podrán verificarse con mayor frecuencia, constituyendo un riesgo para la compañía. A partir de los resultados de dicho levantamiento, la compañía actualizó su Modelo de Prevención de Delitos, su Código de Ética, Política de Prevención de Delitos y desarrolló una nueva matriz de riesgos, cuya implementación está actualmente en proceso. De esta manera, la compañía ha tomado todos los pasos para cumplir con esta ley una vez que entre en vigor para las personas jurídicas, en septiembre de 2024.



Ley N° 21.521 de Fintech y Open Banking: esta normativa fue aprobada en octubre de 2022, y publicada el 3 de enero de 2023. Su objetivo es abarcar varios aspectos de los servicios financieros y tiene el potencial de mejorar la competitividad de la industria financiera en nuestro país. Respecto el Sistema de Finanzas Abiertas implementado por la normativa, la compañía participó activamente durante el 2023 en las mesas consultivas de diálogo en conjunto con la Comisión para el Mercado Financiero. Además, durante el año se ha trabajado con expertos externos para analizar la propuesta normativa de la CMF, formular las observaciones que dicha propuesta merezca, con el objeto de que dicho sistema sea robusto y beneficioso para la sociedad en su conjunto.



Ley de Datos Personales: Durante el año 2023 la Ley de Datos Personales sigue su tramitación legislativa, encontrándose en el tercer trámite constitucional. A propósito de su próxima dictación, es una ley que va a requerir cambios estructurales profundos, por lo que la compañía ya comenzó un proceso extenso y acabado para tener la certeza que, una vez entrada en vigencia la ley, la compañía estará en condiciones de dar un óptimo cumplimiento.



Resolución Exenta N°1 Comité Técnico para la Fijación de Límites de las Tasas de Intercambio (TI): en febrero el Comité Técnico publicó los límites definitivos a las tasas de intercambio de tarjetas de pago. Esta resolución contempla dos disminuciones en los límites de las tasas de intercambio, que se llevarán a cabo con un lapso de un año entre ellas (1° de octubre de 2023 y 1° de octubre de 2024). Estas acciones representan una notable reducción en los límites de las TI, ya que, en el caso de las tarjetas de crédito, la reducción sería cercana al 50% en comparación con los límites provisionales.



Proyecto de marco legal sobre ciberseguridad e infraestructura crítica de la información: en diciembre el Senado aprueba el proyecto que tiene por objeto establecer la institucionalidad indispensable con la finalidad de robustecer la ciberseguridad; ampliar y fortalecer el trabajo preventivo; formar una cultura pública en materia de seguridad digital; enfrentar las contingencias en el sector público y privado, y resguardar la seguridad de las personas en el ciberespacio.



YVANNA KAZINCZI
PUNTO MASCOTAS, ÑUÑO A.

3.2 GOBIERNO CORPORATIVO

Transbank cuenta con una sólida gobernanza, definiendo de forma clara y transparente la normativa que la rige. La Política Normativa y Organizacional define cuatro niveles de lineamientos que permiten asegurar el funcionamiento de la compañía, bajo estándares éticos compartidos por todos. De esta manera, generamos las políticas que establecen lineamientos generales, aprobados por el Directorio, y que se aplican a toda la compañía. De ellas pueden surgir normas, procedimientos y/o estándares que definen de forma específica la responsabilidad y autorización necesaria para el desarrollo de una actividad; así como las actividades específicas o los atributos que se requieren para cumplir con una política

Principales políticas

 Prevención del Delito	 Seguridad de la Información	 Donaciones y Aportes
 Código de Ética	 Continuidad del Negocio	 Protección de Datos Personales
 Manejo de Información para Servicios de Procesadores de Pagos (PSP)	 Adquisiciones y Externalización de Servicios	 Provisiones Judiciales
 Comercial de Calidad y de Servicio al Cliente	 Normativa y Organizacional	 Cumplimiento de la Normativa de la Libre Competencia
 Estratégica de Personas	 Riesgos Financieros	 Riesgo Crédito
 Sostenibilidad	 Control Interno	 Activación de Intangibles
 Relaciones Institucionales	 Sistemas de la Información, Proyectos y Configuración	
 Control y Gestión de Riesgos	 Sistema Tarifario	
 Compensaciones	 Gestión de Incidentes y Problemas	
 Diversidad e Inclusión	 Comunicaciones Externas	



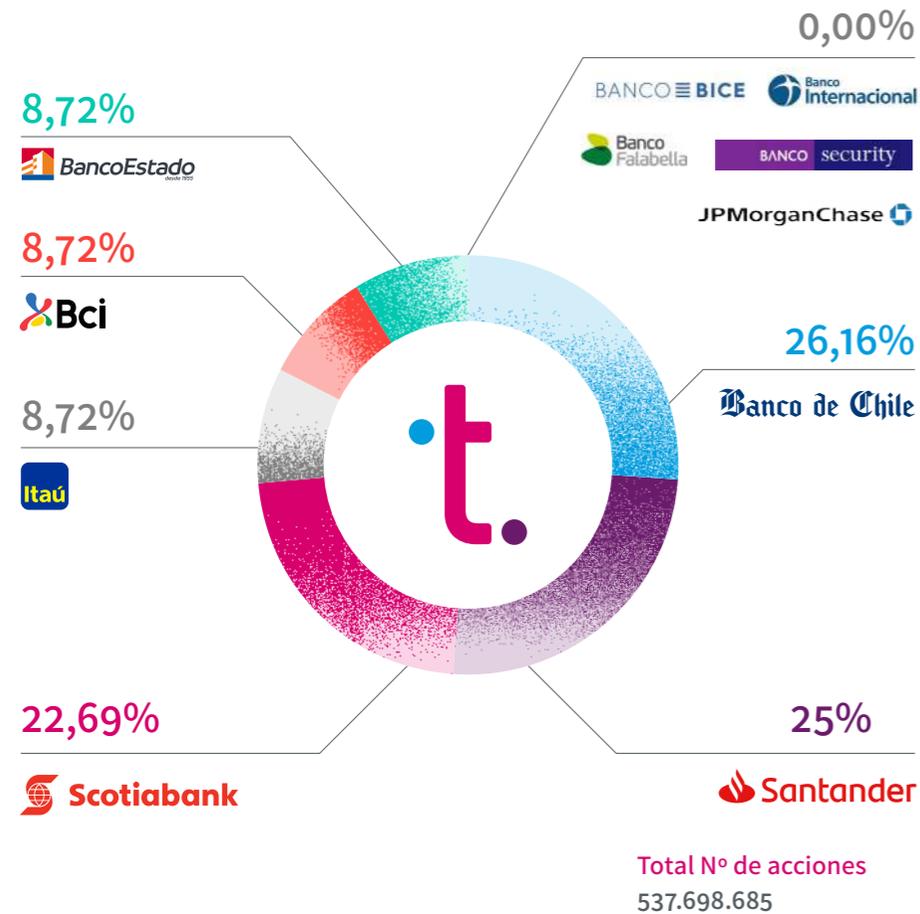
Otra normativa interna importante

- Modelo de Prevención de Delito
- Modelo de Gestión de Riesgo
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el Trabajo
- Plan de Gestión de Crisis
- Plan de Comunicaciones en Contingencias
- Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas
- Procedimiento sobre Línea Ética
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS)
- Norma sobre Modelamiento de Procesos

3.2.1 Accionistas

Transbank cuenta con 11 accionistas, los cuales corresponden a bancos nacionales e internacionales con operaciones en Chile, ninguno de los cuales tiene carácter de controlador, de acuerdo con lo que establece el Título XV de la Ley N°18.045.

Con el objetivo de evitar potenciales conflictos de interés, Banco Santander, BancoEstado, Scotiabank y Banco de Crédito e Inversiones han constituido un fideicomiso ciego que los representa en la administración de la compañía.



Banco de Chile

RUT: 97.004.000-5
N° acciones: 140.642.662
Participación: 26,16%

Banco Santander Chile

RUT: 97.036.000-K
N° acciones: 134.424.650
Participación: 25,00%

Scotiabank Chile

RUT: 97.018.000-1
N° acciones: 121.987.976
Participación: 22,69%

Itaú Corpbanca

RUT: 97.023.000-9
N° acciones: 46.881.120
Participación: 8,72 %

Banco de Crédito e Inversiones

RUT: 97.006.000-6
N° acciones: 46.881.103
Participación: 8,72%

Banco del Estado de Chile

RUT: 97.030.000-7
N° acciones: 46.881.093
Participación: 8,72 %

Banco Security

RUT: 97.053.000-2
N° acciones: 18
Participación: 0,00 %

Banco Internacional

RUT: 97.011.000-3
N° acciones: 18
Participación: 0,00%

Banco Bice

RUT: 97.080.000-K
N° acciones: 18
Participación: 0,00 %

Banco Falabella

RUT: 90.749.000 - 9
N° acciones: 18
Participación: 0,00 %

JP Morgan Chase Bank

RUT: 97.043.000-8
N° acciones: 10
Participación: 0,00 %

Política de dividendos

La Política de Dividendos establece que las utilidades de cada ejercicio se mantendrán en reservas sociales con el objetivo de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por la regulación aplicable a la compañía. De esta forma, sólo se repartirán dividendos si así lo aprobare la Junta de Accionistas, en el caso de que el capital y las reservas fueren suficientes para cubrir los mínimos dispuestos por la regulación, proyectados a 12 meses, lo que será revisado en cada Junta Ordinaria de Accionistas. En la Junta Ordinaria de Accionistas del 20 de abril de 2023 se aprueba el no reparto de dividendos.

Luego de la Junta Extraordinaria de accionistas, celebrada el 24 de octubre de 2023, se modificaron los estatutos sociales acordando que cada año la Junta determinará por mayoría absoluta de las acciones emitidas con derecho a voto el monto de las utilidades líquidas de cada ejercicio que se distribuirán como dividendo a sus accionistas, este acuerdo excluye expresamente la aplicación supletoria del inciso primero del artículo 79 de la Ley de Sociedades Anónimas, no existiendo obligación de distribuir un dividendo mínimo. Esta nueva Política de Dividendos será aplicada desde la Junta Ordinaria de Accionistas del año 2024.

	2021	2022	2023
Pago de dividendos provisorios (CLP)	\$0	\$0	\$0
Pago de dividendos definitivos (CLP)	\$0	\$0	\$0
% del dividendo que corresponde a la utilidad del año	0%	0%	0%
% del dividendo que corresponde a la utilidad de años anteriores	0%	0%	0%

* Durante el año 2023 no se producen cambios en la propiedad. Sin embargo, en la Junta Extraordinaria de Accionistas realizada el 24 de octubre de 2023 se aprueba la modificación de los estatutos sociales, previa autorización de la Comisión para el Mercado Financiero, eliminando los límites a la participación accionaria, el derecho de acción preferente, el quórum especial para la toma de ciertas decisiones del Directorio y forma de enterar el capital social. Además, se adecuó el domicilio y el capital social, en orden de reflejar que se encuentra íntegramente suscrito y pagado.

3.2.2 Directorio

El máximo órgano de gobierno de la compañía es el Directorio, el cual define los lineamientos estratégicos y asegura una sólida gobernanza en la compañía. Es el responsable de definir la estrategia, a partir de metas y acciones futuras que aprueba el mes de octubre de cada año, en la planificación estratégica. Además, cumple la función de revisar y aprobar las políticas corporativas.

Se compone de diez miembros*, liderados por un Presidente, el cual no ejerce ningún cargo ejecutivo en la organización. Los miembros son elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas, desarrollada en el mes de abril de cada año.

El Directorio se reúne en sesiones ordinarias en forma presencial mensualmente (con excepción del mes de febrero), existiendo siempre los recursos telemáticos para su realización de forma híbrida. Estas sesiones, si bien son acordadas y agendadas en el directorio del mes de enero, son citadas con al menos siete días de anticipación. No existe dedicación ni asistencia mínima al directorio. En estas sesiones, participan además el abogado asesor del Directorio, el Gerente General, la Gerente División Administración Finanzas y Procesos y el Gerente Divisional Legal y Compliance, cumpliendo el rol de secretario de actas, quien además informa de las reuniones que se han mantenido con autoridades nacionales y grupos de interés.

Luego de cada sesión, el secretario comparte el acta con el presidente del Directorio y Gerente General para su aprobación, la cual debe ser enviada a la CMF dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes. Una vez enviada, se comparte con el resto de los directores en un sitio documental digital para sus comentarios y posterior aprobación en la próxima sesión de Directorio.



* Se hace presente que, con fecha 6 de octubre de 2023, la señora Catherine Tornel León presentó su renuncia al cargo de directora y vicepresidente del Directorio de Transbank S.A., vacante que, al 31 de diciembre de 2023, no ha sido cubierta.

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO*



Julio Guzmán Herrera

Presidente
Ingeniero Comercial

Nombramiento: 14.04.2022

Rut: 6.373.692-9



Álvaro J. Alliende Edwards

Director
Ingeniero Matemático

Nombramiento: 20.04.2017

Rut: 7.380.053-6



Alejandro J. Leay Cabrera

Director
Ingeniero Comercial

Nombramiento: 22.04.2021

Rut: 14.165.486-1



Martín Bameule Bertuzzi

Director
Licenciado en Economía Empresarial

Nombramiento: 14.04.2022

Rut: 24.308.628-0



Isabel M. Cabello Silva

Directora
Abogado

Nombramiento: 20.04.2023

Rut: 10.488.187-4



Gonzalo A. Campero Peters

Vicepresidente
Ingeniero Comercial

Nombramiento: 20.04.2017

Rut: 8.039.607-4



Víctor H. Orellana Ángel

Director
Ingeniero Comercial

Nombramiento: 20.04.2017

Rut: 7.380.053-6



Fernando E. Cañas Berkowitz

Director
Ingeniero Comercial, Licenciado en Ciencias Económicas con Mención en Administración y Contador Auditor

Nombramiento: 20.03.2013

Rut: 5.853.136-7



Ricardo R. Fry Vanni

Director
Ingeniero Civil Industrial

Nombramiento: 23.07.2021

Rut: 6.997.994-7

* Composición al 31 de diciembre de 2023. El señor Eduardo Paulsen Illanes presenta su renuncia al cargo de Director con fecha 20 de abril de 2023, asumiendo el cargo la señora Isabel Margarita Cabello Silva en la sesión ordinaria N°326 del 26 de mayo de 2023. Asimismo, con fecha de 27 de julio de 2023, presenta su renuncia al cargo de Director el señor Juan Enrique Vilajuana Rigau. Finalmente, la señora Catherine Tornel León presentó su renuncia al cargo de directora y vicepresidente del Directorio de Transbank S.A. con fecha 6 de octubre de 2023.

Con la finalidad de respetar la Libre Competencia, cuatro accionistas que son directa o indirectamente competidores en el mercado de la adquirencia decidieron tener administradores Fiduciarios, quienes los representan en todos sus derechos como accionistas. En el año 2019 Banco Santander informó como Administrador fiduciario a Credicorp Capital En 2021 Banco Estado y Scotiabank designaron a Econsult Capital y a Tyndall Consulting Group, respectivamente. Con fecha 30 de marzo de 2023 el accionista Banco de Crédito e Inversiones, informó a la compañía la designación del Administrador Fiduciario, Gestión Global Consultores SpA. Esto no corresponde a ser directores independientes a la luz del artículo 50 BIS de la Ley N°18.046, ya que no se cumple con la condición copulativa establecida en dicha disposición.

DIVERSIDAD DEL DIRECTORIO

GÉNERO



89%
Hombre



11%
Mujer

EDAD

Entre 41 y 50 años



Entre 51 y 60 años



Entre 61 y 70 años



Más de 70 años



ANTIGÜEDAD

Menos de 3 años

Entre 3 y 6 años

Entre 9 y 12 años

MATRIZ DE EXPERIENCIA

Nombre	Experiencia en Gestión de Riesgos	Experiencia en la industria financiera	Experiencia TI y ciberseguridad
Julio Guzmán Herrera	X	X	X
Gonzalo Alberto Campero Peters	X	X	X
Álvaro Juan Alliende Edwards		X	X
Víctor Hugo Orellana Ángel	X	X	X
Alejandro José Leay Cabrera	X	X	
Fernando Enrique Cañas Berkowitz	X	X	X
Martín Bameule Bertuzzi	X	X	
Ricardo Roberto Fry Vanni	X	X	
Isabel Margarita Cabello Silva	X	X	

Al 31 de diciembre de 2023.

*No existen miembros del Directorio con discapacidad.

3.2.3 Prácticas de gobierno corporativo

Remuneración del Directorio

Son definidas en la Junta Ordinaria de Accionistas de forma anual, en virtud del cargo y la asistencia de los Directores, por lo cual no existen brechas por género. Durante el 2023, las remuneraciones pagadas a directores corresponden a 17.370 UF.

Nombre Director/a	2022	2023
Julio Guzmán Herrera	2.430	3.240
Juan Enrique Vilajuana Rigau	1.710	720 (*)
Gonzalo Alberto Campero Peters	1.710	1.620
Álvaro Juan Alliende Edwards	1.710	1.530
Víctor Hugo Orellana Ángel	1.710	1.620
Alejandro José Leay Cabrera	1.710	1.620
Fernando Enrique Cañas Berkowitz	1.710	1.620
Martín Bameule Bertuzzi	1.080	1.620
Ricardo Roberto Fry Vanni	1.710	1.620
Isabel Margarita Cabello Silva	-	1.260
Eduardo Paulsen Illanes	1.260	360 (**)
Catherine Carolina Tornel León	-	540 (***)

(*) Su último directorio fue en julio del 2023
 (**) Su último directorio fue en abril del 2023
 (***) Su último directorio fue en septiembre del 2023



Contratación de expertos

No cuenta con una política formal o un presupuesto específico destinado a las asesorías. Sin embargo, el Directorio y Comités tienen libertad para solicitar a la administración cualquier tipo de asesoría externa que consideren necesaria. La firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros durante el 2023 es KPMG, y el monto involucrado en este trabajo fue de \$72.980.000.



Inducción de nuevos Directores

Contamos con un protocolo de inducción a nuevos directores y gerentes divisionales, el cual consiste en reuniones conjuntas con los gerentes divisionales, por medio de las cuales se dan a conocer las áreas de la compañía, industria, historia de la compañía, principales actividades y negocios, estructura, estrategia corporativa, la normativa legal y contingencias, como también el Modelo de Prevención de Delito.



Visitas

El presidente del Directorio asiste semanalmente a la oficina de Transbank ubicada en la comuna de Las Condes.



Evaluación del Directorio

Hasta la fecha, no se ha llevado a cabo una evaluación de desempeño del Directorio; sin embargo, se contempla su realización en un futuro próximo. Este proceso de evaluación se ha considerado como parte de las iniciativas planificadas para seguir profundizando en una gestión transparente y efectiva, así como para fortalecer la rendición de cuentas y la mejora continua en la toma de decisiones estratégicas.



Plan de Continuidad Operacional

En caso de una crisis o renuncia de algún integrante del Directorio, los miembros activos tienen la facultad de designar a los reemplazantes hasta la siguiente Junta Ordinaria de Accionistas. Esta medida se establece para garantizar la continuidad y estabilidad del órgano directivo.

Adicionalmente, se dispone de un plan detallado de continuidad operacional que especifica tanto los lugares presenciales como los procedimientos no presenciales en situaciones excepcionales. Este plan asegura una respuesta ágil y efectiva ante cualquier eventualidad, permitiendo mantener la operatividad del Directorio y la toma de decisiones estratégicas, incluso en circunstancias adversas.



Sitio documental

Cuenta con un espacio digital compartido por los directores, en el cual se dispone para el conocimiento y consulta de ello de toda la información necesaria para el desarrollo de sus funciones, incluyendo las actas de las sesiones, con registro desde el año 2017.



Capacitaciones

La administración es la responsable de detectar las necesidades que existen o puedan surgir en materia de formación desde el Directorio. De esta manera, coordinan en algunas sesiones ordinarias presentaciones de actualización en materias legales, libre competencia, relativas a grupos de interés, entre otras, que sean de relevancia primordial para la continuidad de nuestro negocio. Durante el 2023, con fecha 16 de junio se realizó una capacitación sobre la Ley de Delitos Económicos, desarrollada por el abogado Jaime Winter.

CMF
 3.2 II
 3.2 III
 3.2 V
 3.2 VIII
 3.2 IX
 3.2 XI
 3.2 XII

GRI
 2-17
 2-18
 2-19
 2-20

3.2.4 Comités

Contamos con dos comités asesores, los cuales son designados y modificados según el Directorio considere necesario. Estos comités sesionan seis veces al año en los meses de enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre.



Comité de Auditoría

Objetivo

Supervigila la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la compañía, así como el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen la práctica de éstos.

Periodicidad con que sesiona

Se reúne al menos seis veces al año y, adicionalmente, las que considere pertinente para abordar temáticas específicas con las empresas de auditoría externa a cargo de los estados financieros, aparte de reunirse dos veces al año con el Directorio y la empresa auditoría en una sesión formal.

Miembros 2022

- Fernando Cañas (Presidente)
- Gonzalo Campero
- Ricardo Fry
- Víctor Orellana.

Miembros 2023

- Fernando Cañas (Presidente)
- Isabel Margarita Cabello
- Gonzalo Campero
- Ricardo Fry
- Víctor Orellana

Nº de sesiones 2023

- 6

Principales actividades del año

- Aprobación de plan anual de auditorías.
- Revisión de resultados de auditorías internas y externas.
- Seguimiento de implementación de planes de acción.
- Seguimiento a materias con CMF, Juicios, Reclamos, Castigos y Multas.
- Revisión de otras materias en ámbitos de control interno (Riesgo, Proveedores, Remuneraciones, entre otras)

Periodicidad con que reporta al directorio

- Reporta al Directorio dos veces al año.



Comité de tecnología

Objetivo

Revisa y aprueba lineamientos y acciones relacionadas con las plataformas operacionales y tecnológicas de la compañía, especialmente en lo referido al plan estratégico tecnológico, su continuidad operacional y la estabilidad de los servicios.

Miembros 2022

- Álvaro Alliende (Presidente)
- Juan Enrique Vilajuana
- Julio Guzmán
- Eduardo Paulsen
- Martín Baumele
- Alejandro Leay.

Miembros 2023

- Álvaro Alliende (Presidente)
- Martín Bamuele
- Julio Guzman
- Alejandro Leay

Nº de sesiones 2023

- 6

Principales actividades del año

- Transformación digital, *Digital Management*
- Experiencia y cultura digital, desarrollo de nuevos productos, soluciones y servicios
- Data & Analytics
- Seguridad de la información.

Periodicidad con que reporta al directorio

- Reporta al Directorio dos veces al año.

Periodicidad con que sesiona

- Se reúne al menos seis veces al año

CMF

3.3 I

3.3 II

3.3 IV

GRI

2-9

3.2.5 Remuneraciones comités

Comité de Auditoría

Nombre	2022	2023
Fernando Enrique Cañas Berkowitz	540 UF	630 UF
Isabel Margarita Cabello	-	360 UF
Gonzalo Alberto Campero Peters	540 UF	450 UF
Ricardo Roberto Fry Vanni	540 UF	450 UF
Víctor Hugo Orellana Ángel	540 UF	450 UF

Comité de Tecnología

Nombre	2022	2023
Álvaro Juan Alliende Edwards	540 UF	540 UF
Martín Bameule Bertuzzi	360 UF	450 UF
Julio Guzmán Herrera	1350 UF	1800 UF
Alejandro José Leay Cabrera	540 UF	450 UF



Gerentes divisionales

La administración de Transbank recae en un equipo de 10 gerentes divisionales, liderados por el Gerente General. Su rol se enfoca en dar vida a la estrategia y cultura de la compañía, a través del compromiso de los colaboradores de cada una de sus áreas.



- ① **Isabel De Gregorio**
Gerenta Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad
Periodista
Nombramiento: 01.05.2022 Rut: 7.040.500-8
- ② **Javier Aravena**
Gerente Divisional Contraloría
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 01.01.2020 Rut: 10.977.080-9
- ③ **José Miguel Bellagamba**
Gerente Divisional de Legal y Compliance
Abogado
Nombramiento: 16.08.2022 Rut: 15.319.372-k
- ④ **Paola Ledezma**
Gerenta Divisional de Productos e Innovación
Ingeniera Comercial
Nombramiento: 10.02.2020 Rut: 11.625.442-5
- ⑤ **Vicente Tredinick (*)**
Gerente General Interino
Ingeniero Civil Eléctrico
Nombramiento: 01.02.2024 Rut: 9.081.856-2
- ⑥ **María Mercedes Mora**
Gerenta Divisional de Riesgos
Licenciada en Sistemas
Nombramiento 01.12.2015 Rut: 21.392.123-1
- ⑦ **Ricardo Blümel**
Gerente Divisional de Marketing y Estrategia
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 19.04.2007 Rut: 10.931.187-1
- ⑧ **Andrea Álvarez**
Gerenta Divisional de Administración, Finanzas y Procesos
Ingeniera Comercial
Nombramiento: 01.06.2021 Rut: 8.534.134-0
- ⑨ **Mauricio Jara**
Gerente Divisional de Operaciones y Tecnología Interino
Ingeniero Civil Informático
Nombramiento: 01.02.2024 Rut: 9.132.484-9
- ⑩ **Maureen Doren**
Gerenta Divisional de Data & Analytics
Ingeniera Comercial
Nombramiento 13.03.2023 Rut: 13.197.506-6
- ⑪ **Guillermo González**
Gerente Divisional Comercial
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 01.09.2021 Rut: 16.172.004-6

* Patricio Santelices, Psicólogo RUT 11.657.230-3, ocupó el cargo de Gerente General desde el 1 de octubre de 2019 hasta el 31 de enero de 2024.

(*) Vicente Tredinick ocupó el cargo de Gerente Divisional de Operaciones y Tecnología entre el 27.6.2017 y el 31.01.2024.

Compensación Gerentes Divisionales

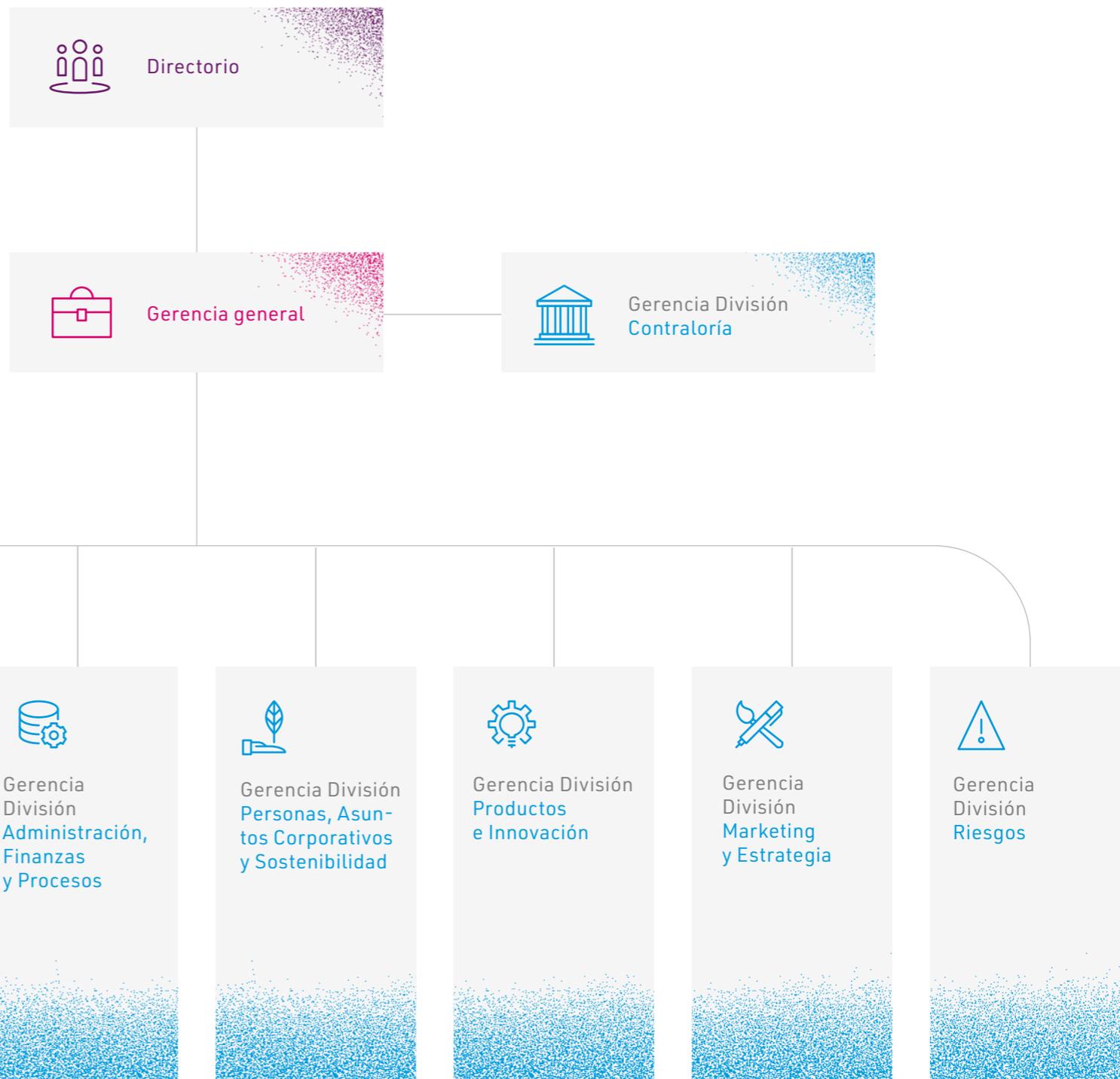
La compensación de la plana ejecutiva se rige por la Política de Compensaciones de Transbank, en la cual se definen los principios que rigen la definición de las remuneraciones, como también los procedimientos para revisión de estructuras salariales, desvinculaciones, promociones, entre otros.

En esta política se establece como parte de la compensación una bonificación anual, la cual se calcula en base a metas corporativas, cumplimiento de utilidad y la evaluación de desempeño individual. Respecto de los ejecutivos principales de la compañía estos no tienen participación societaria en Transbank.

Remuneraciones ejecutivos principales

2022	MM\$ 8.313
2023	MM\$ 10.713

ORGANIGRAMA



3.3 GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Para Transbank, la ética e integridad son valores fundamentales, los cuales se traducen en actuar con los más altos estándares de responsabilidad, transparencia, respeto, rectitud, honradez, honestidad y coherencia, cumpliendo más allá de la normativa vigente.

La compañía ha desarrollado políticas, programas y herramientas que fortalecen la integridad corporativa, asegurando que nuestras decisiones y comportamientos se encuentren alineados a estos principios.

Transbank declara su compromiso con los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas, sosteniendo un respeto inequívoco por los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente. Cumple rigurosamente con todas las leyes que rigen las condiciones de trabajo justas, prohibiendo el trabajo infantil y forzado en su cadena de valor. La conducta comercial de la compañía se rige por estándares éticos elevados, fomentando la integridad en todas las fases de su operación, así como en las actividades comerciales y de sus proveedores.

3.3.1 Código de Ética

El año 2023 se actualiza el Código de Ética, de acuerdo con los nuevos lineamientos de la Ley N°21.595 de delitos económicos, y se lanza la nueva Línea Ética.

El Código de Ética establece los lineamientos y principios generales que deben guiar las decisiones y acciones de cada persona que se desenvuelve en la compañía. Este documento está disponible para todos los colaboradores en la base documental intranet corporativa, y en él se abordan temáticas vinculadas a corrupción, soborno, discriminación, acoso laboral y sexual, Derechos Humanos, conflictos de interés, lavado de activos, y seguridad de la información, entre otros.

Adicionalmente, en el 2023 se realizó el lanzamiento de la Línea Ética, en reemplazo del anterior canal de denuncias, con la finalidad de hacer más eficiente el flujo de recepción, procesamiento y seguimiento de casos que ingresen por este medio y crear una vía de comunicación directa con nuestros grupos de

interés internos y externos. Además, se buscó ampliar el alcance de los temas que se conocían mediante esta vía, pudiendo ingresar consultas y/o reportes de casos particulares.

A través de la Línea Ética tanto colaboradores, proveedores, contratistas, socios comerciales o terceros relacionados pueden reportar, de manera anónima, confidencial y segura, todo tipo de conducta irregular que pudiese implicar alguna transgresión a cualquier ley o normativa nacional, así como también al Código de Ética, incluyendo aspectos como delitos económicos, cohecho, corrupción, soborno, lavado de activos, fraude, financiamiento del terrorismo, acoso laboral y/o sexual, incumplimientos en temas ambientales, delitos informáticos y libre competencia. Además, permite hacer consultas respecto de la aplicación del código de ética, reportar la existencia de conflictos de interés, así como para realizar sugerencias que permitan mantener un lugar de trabajo saludable, seguro y respetuoso. La plataforma cuenta con un sistema de mensajería con el usuario, permitiendo solicitar más información necesaria para una correcta investigación, e incorpora la posibilidad de dar seguimiento al estado de cada reporte.

La responsabilidad del cumplimiento del Código de Ética recae en el Comité de Ética, compuesto por la Gerente Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, quien lo preside el Gerente Divisional Legal y Compliance, la Gerente Divisional de Riesgos y la



Escanea para saber más sobre Línea Ética o [accede aquí](#)

Encargada de Prevención de Delito. El Gerente Divisional de Contraloría participa solo con derecho a voz.

Este Comité, además cumple el rol de tomar conocimiento y resolver materias relativas a eventuales conflictos de interés, investigando denuncias por faltas al Código de Ética, sin perjuicio de las acciones y sanciones que puedan proceder de conformidad a la ley y que competan a otras instancias. Además, apoya a la Encargada de Prevención de Delitos en el desarrollo, la implementación y efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos.



CMF

3.6 VII

3.6 IX

GRI

2-16

2-23

2-24

2-26

3.3.2 Modelo de Prevención de Delitos

En un ecosistema de pagos cada vez más dinámico y digital, toma relevancia la capacidad anticiparse a la potencial materialización de delitos. El Modelo de Prevención de Delitos, certificado desde 2012, busca impedir la comisión de incumplimientos regulatorios, especialmente los correspondientes a lavado de activos, financiamiento del terrorismo, soborno o cohecho a funcionario público nacional o extranjero, delitos informáticos dispuestos en la Ley 21.459, sin perjuicio de los demás delitos establecidos en el artículo 1 de la Ley N°20.393 y que puedan representar un riesgo para Transbank.

El Modelo de Prevención de Delitos corporativo se compone de los siguientes elementos, los cuales son de vital importancia para su efectiva operación:



Durante 2023 no existieron casos confirmados de corrupción, ni número de sanciones ejecutoriadas relacionados con la Ley 20.393.

Actividades de Prevención: comprende las acciones y protocolos implementados para evitar la ocurrencia de conductas delictivas o que van en contra de los lineamientos éticos de la compañía. Esto incluye la identificación y evaluación de riesgos a través de una Matriz de Riesgos, la cual es una herramienta medible y actualizable que permite monitorear los riesgos a los cuales está expuesta la organización con relación a la Ley N°20.393. Por otro lado, el establecimiento de políticas y procedimientos atinentes al negocio y a las exigencias de la normativa, así como la capacitación continua para crear una cultura organizacional ética y legal.

Actividades de Detección: se refiere a los mecanismos y controles implementados para identificar de manera temprana posibles irregularidades o conductas delictivas. En Transbank, esto se ve reflejado en la existencia de una Línea Ética segura que permite a los colaboradores denunciar o consultar cualquier actividad irregular o sospechosa. Por otro lado, por la naturaleza del negocio de Transbank, existen áreas dedicadas al monitoreo constante de transacciones en busca de potenciales fraudes. Finalmente, se realizan auditorías internas que permiten revisar las políticas, procedimientos y controles que se tienen en estas materias.

Actividades de Respuesta: implica la actuación inmediata y efectiva frente a la detección de posibles delitos y/o irregularidades. Esto abarca desde la investigación interna de potenciales irregularidades hasta la colaboración con autoridades competentes, la

implementación de sanciones internas, y la revisión y ajuste continuo del Modelo de Prevención de Delitos para prevenir recurrencias.

Para mantener un Modelo de Prevención de Delitos robusto y efectivo, éste se actualizará al menos anualmente o cuando se sucedan cambios relevantes en las condiciones del negocio y/o en la normativa aplicable a éste, actividad de la cual será responsable el Encargado de Prevención de Delitos.

En concordancia con el Código de Ética de Transbank, éste exige que todos los colaboradores(as) y terceros que forman parte de la cadena de valor revisen este Modelo, el cual se encuentra disponible en la base documental intranet corporativa y se encuentra integrada como cláusula en todos los contratos de afiliación con clientes y proveedores, en los que se explican los detalles del Modelo de Prevención de Delitos, la Línea Ética y las medidas aplicables en caso de incumplimiento.

Durante el 2023 se obtiene la certificación del modelo de prevención del delito para la Ley N°21.121 (corrupción entre particulares) y delito de observancia sanitaria, adicionalmente el Directorio aprueba el nuevo Modelo de Prevención de Delitos con los nuevos delitos económicos de la Ley N°21.595.



Directorio



Gerencia general



Gerencia Legal y Compliance



Comité de Ética



CMF
3.6 XIII
8.1.5
GRI
2-27
205-1
205-2
205-3

Prevención de Fraude

Dada la naturaleza del negocio, Transbank tiene el deber de evitar que fondos originados en actividades ilícitas accedan y utilicen a la compañía para ser incorporados en el sistema financiero, proceso conocido como “lavado de activos”. Adicionalmente, debe prevenir que fondos y recursos financieros se utilicen para apoyar actividades terroristas o grupos terroristas.

Para ello cuenta con un sistema de prevención en el cual todas las transacciones financieras realizadas en la red de comercios son monitoreadas por nuestros sistemas y herramientas, con la finalidad de generar alertas para la prevención del fraude adquirente y el lavado de activos. La Gerencia de Prevención de Fraude y Riesgo cuenta con un equipo capacitado, además de herramientas tecnológicas de última generación orientadas a prevenir, detectar y gestionar operaciones fraudulentas que afecten a nuestros clientes comercios, PSP y a los tarjetahabientes de los emisores.

Gracias a este sistema de prevención, ha logrado mantener los niveles de fraude más bajos a nivel regional y global, lo que se desarrolla a través de un trabajo y perfeccionamiento constante de nuestros equipos y las herramientas tecnológicas utilizadas.

3.3.3 Conflicto de interés

Comprendiendo que los conflictos de interés pueden surgir en el día a día, Transbank a desarrollado una serie de acciones para prevenirlos:

- Anualmente - generalmente en el mes de diciembre - los colaboradores(as) firman una declaración de conflicto de interés.
- En el mes de abril, se realiza una declaración de conflictos de interés reforzada para el Directorio y el Comité de Gerentes.
- Cuenta con un protocolo de resguardo de información comercial sensible ante eventualidades por interlocking, el que se desarrolla a través de la firma de una declaración jurada en la que cada Director realiza un listado de empresas potencialmente competidoras de nuestro negocio y manifiesta no participar, intervenir, influir o bloquear en su trabajo las decisiones o resoluciones que puedan afectarnos.
- Como parte de sus funciones, la Encargada de Prevención de Delitos de la compañía es quien tiene a su cargo la gestión de los conflictos de interés.

3.3.4 Libre competencia

Transbank ha sido un actor partícipe del desarrollo de la industria de medios de pago, es por esto que cree firmemente que la competencia saludable beneficia a los consumidores, impulsa la innovación y fortalece la economía en general. En su misión de contribuir al desarrollo económico, se esfuerza por respetar y

cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables, promoviendo un entorno en el que todas las empresas tengan la oportunidad de competir en igualdad de condiciones. Este compromiso con la libre competencia es parte integral de nuestra cultura corporativa y guía nuestras acciones en todas las dimensiones de nuestro negocio.

En línea con este compromiso, en el mes de mayo el Directorio aprueba la formalización de la nueva Política de Cumplimiento de la Normativa de la Libre Competencia, la que sumada a la Política de Manejo de Información para PSP el año 2022, la cual describe estructuras, procedimientos y deberes de comportamiento transversales a todos los colaboradores y colaboradoras. Como hito también del año 2023, destaca la realización de dos charlas- realizadas en los meses de mayo y diciembre- de



Durante 2023 no se ejerció ningún tipo de acción legal relacionada con la competencia desleal, prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

asistencia obligatoria para todos los colaboradores sobre Libre Competencia.

Para prevenir y detectar incumplimientos en esta materia identifica los cargos expuestos a riesgos de incumplimiento, estableciendo en los contratos de trabajo de aquellos colaboradores que los detenten, obligaciones concretas relativas a su gestión. También identifica aquellos riesgos de incumplimiento en los procesos de nuestro negocio y establece controles que los monitoreen y mitiguen.

3.3.5 Acoso laboral y sexual

Transbank reconoce la importancia fundamental de cumplir y respetar los derechos de los colaboradores y colaboradoras. Por esta razón, trabaja para crear un ambiente laboral donde cada persona se sienta respetada, valorada y respaldada en su desarrollo integral.

En el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), así como también en el Código de Ética, se norman los procedimientos de investigación y sanción del acoso sexual y laboral. Ambos documentos son mandatorios para todos quienes ingresan a trabajar a Transbank, y es por ello que el proceso de inducción a la compañía incluye una capacitación en marco normativo y compliance.

La Línea Ética recibe consultas y denuncias que pudieran afectar a nuestros colaboradores y su trabajo, las que son revisadas, investigadas y se toman las medidas pertinentes a cada situación.

Durante el 2023, se desarrolló un webinar en el que participaron 424 colaboradores.

Este webinar abordó aspectos normativos, así como ejemplos prácticos de situaciones que constituyen acoso sexual y/o laboral, además de reforzar los canales internos y procedimientos de investigación de Transbank.



63,7%

de los colaboradores fueron capacitados en materias de acoso laboral y sexual durante el 2023.

	2022	2023
N° de denuncias recibidas a través de Línea Ética vinculadas con acoso laboral	1	3
N° de denuncias recibidas a través de Línea Ética vinculadas con acoso sexual	0	1
N° de denuncias recibidas a través de la Dirección del Trabajo vinculadas con acoso laboral	1	0
N° de denuncias recibidas a través de la Dirección del Trabajo vinculadas con acoso sexual	0	1*
Total de denuncias recibidas	-	5
Número de denuncias investigadas y resueltas	0	4
Cantidad de despidos originados por denuncias investigadas	-	0
Número de denuncias vinculadas al Código de Ética	-	4
Número de denuncias vinculadas al MPD	0	0

*Denuncia se constituye por los mismos hechos por lo que se ingresa caso interno.

Uno de los hitos en materia de ética e integridad este 2023 fue el lanzamiento de la nueva Línea Ética, a través de la cual buscamos que colaboradores y colaboradoras, proveedores, clientes y público general puedan realizar consultas y reportar conductas que pudiesen estar infringiendo nuestro Código de Ética y políticas de Compliance.



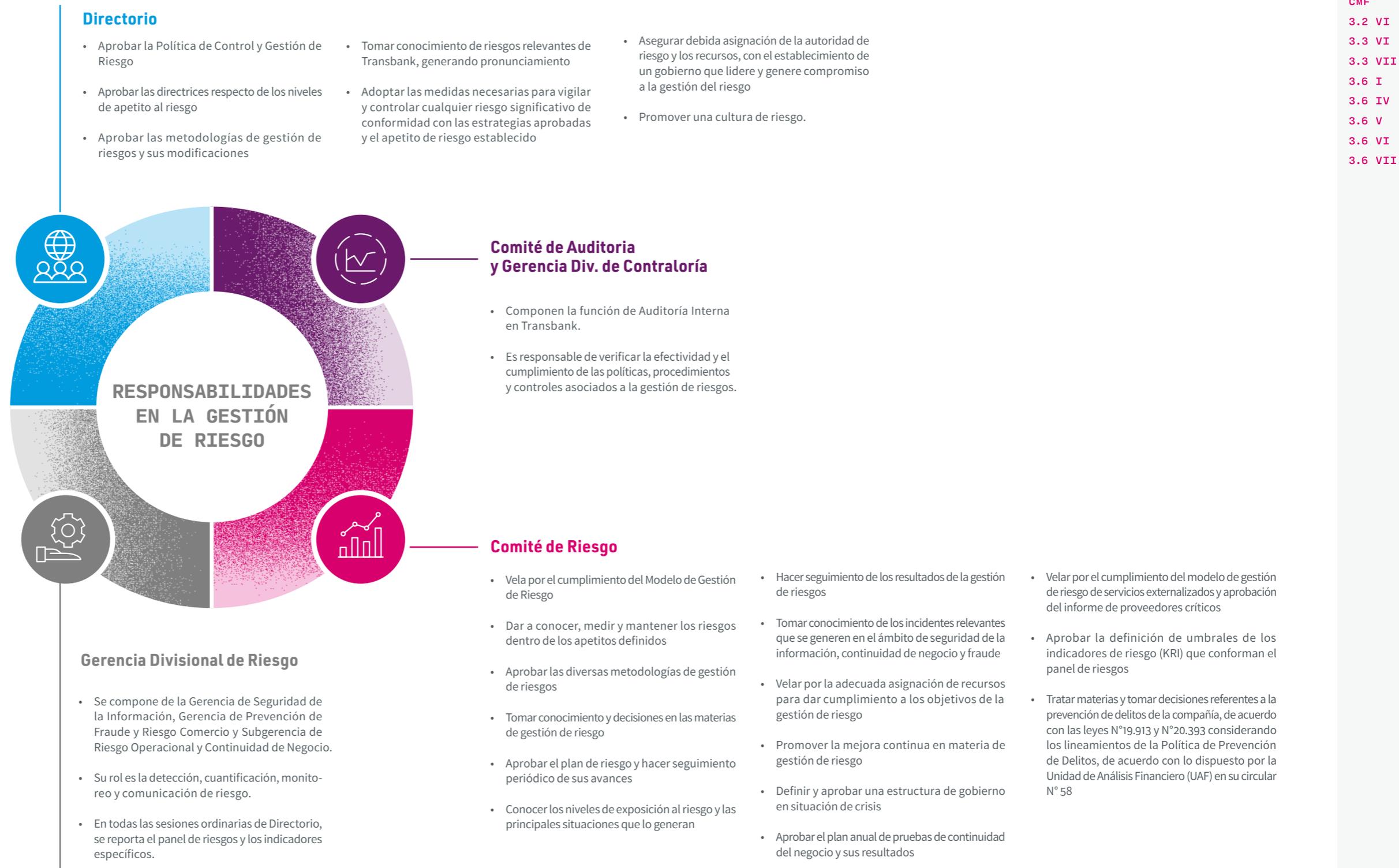
YULIANNA RIQUELME,
CAFÉ NOMADE, LAS CONDES.

3.4 GESTIÓN DE RIESGOS

En un entorno financiero dinámico y desafiante, la gestión de riesgos ayuda a garantizar la estabilidad financiera en el mercado. Es por eso que Transbank busca prevenir y mitigar los riesgos, con el fin de seguir entregando sus servicios de manera oportuna, segura y confiable, esforzándose continuamente por mejorar sus prácticas de gestión de riesgos para mantener la confianza de clientes y socios comerciales.

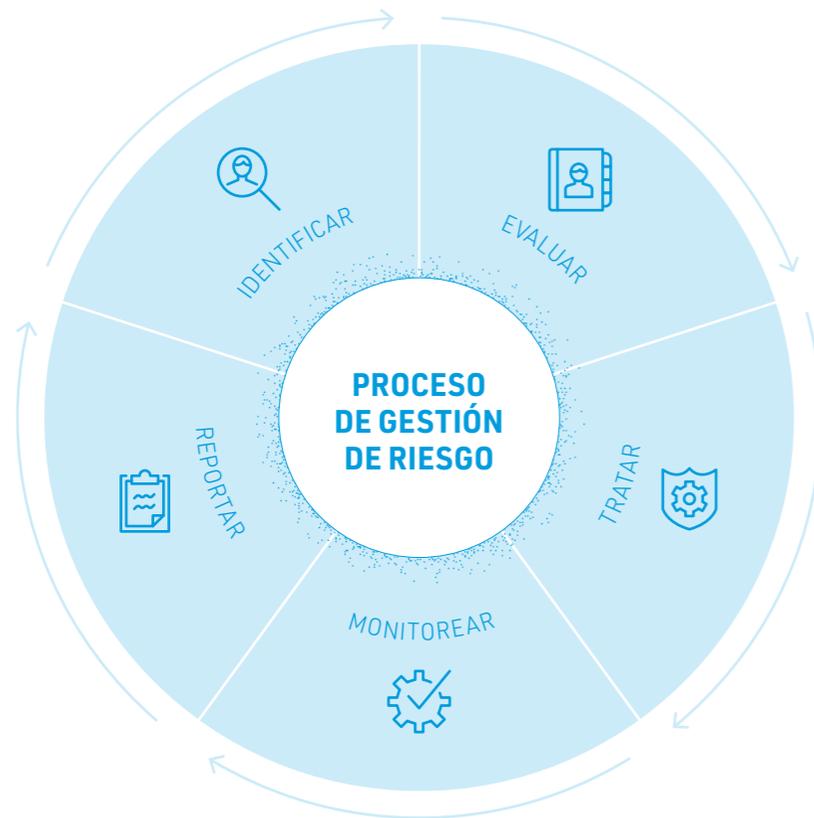
3.4.1 Gobernanza de la gestión de riesgos

El Directorio y la administración expresan su íntegro y sostenido compromiso con el control y gestión de riesgos al interior de la compañía y velan porque se extienda a todas las áreas y se mantenga integrada en todas las actividades de la organización.



3.4.2 Gestión de Riesgos

La metodología de riesgo define mecanismo para valorar el riesgo en base a su probabilidad e impacto financiero, impacto reputacional e impacto cumplimiento, que permiten determinar los riesgos más relevantes.



Adicionalmente, Transbank ha adoptado tres líneas de defensa para la gestión de riesgos de la compañía:

01	02	03
<p>Primera línea de defensa Corresponde a las Unidades de Negocio y Operativas. Sus principales funciones son:</p>	<p>Segunda línea de defensa Corresponde a la División de Riesgo, División de Finanzas y División Legal. Sus principales funciones son:</p>	<p>Tercera línea de defensa Corresponde a la División de Contraloría. Sus principales funciones son:</p>
<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo las actividades del negocio bajo los lineamientos de la Política de Control y Gestión de Riesgos y normativa que derive de ella. Velar por el cumplimiento del marco de referencia y del Proceso de gestión de riesgo en cada una de las actividades de Transbank. Realizar autoevaluaciones, riesgos controles y mantenerlas actualizadas. Facilitar recursos necesarios para realizar la gestión de riesgo. Informar situaciones de riesgo que puedan conducir a una situación adversa a Transbank. Promover a internalizar la cultura de riesgo en las actividades que conducen sus equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear y proteger el valor de Transbank generando lineamientos para la conducción, control y monitoreo del riesgo. Promover el marco de apetito del riesgo y su tratamiento - Proponer límites de exposición al riesgo en los distintos ámbitos para la aprobación de la Alta Administración. Monitorear y controlar el cumplimiento de los límites internos de exposición - Controlar el cabal cumplimiento de la legislación y normativa externa vigente. Disponer de herramientas que soporten el proceso de gestión de riesgo. Medir periódicamente la efectividad de la gestión de riesgo, detectar desviaciones y oportunidades de mejora. Establecer el sistema de información y reportes. Apoyar a la primera línea de defensa en la conducción y gestión de sus riesgos. Promover cultura de riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar la Política de Control y Gestión de Riesgo y sus modificaciones. Aprobar las directrices respecto de los niveles de apetito al riesgo. Validar la aplicación y suficiencia de las directrices sobre los niveles de apetito al riesgo, así como las metodologías de gestión de riesgo y sus modificaciones. Tomar conocimiento de riesgos relevantes de Transbank generando pronunciamiento. Asegurar debida asignación de la autoridad de riesgo y asignación de recursos dentro de Transbank con el establecimiento de un gobierno que lidere y genere compromisos a la gestión de riesgo. Promover una cultura de riesgo.

3.4.3 CULTURA DE RIESGOS

El Programa de Cultura y Concientización que lidera la División de Riesgo consta de diversos cursos, cápsulas y capacitaciones orientadas a los colaboradores de la compañía con el objetivo de fortalecer la capacidad de aportar en la gestión de riesgos entregando conocimientos, metodologías y canal de comunicación que faciliten la captura de riesgos en forma preventiva con el objeto de gestionar los riesgos y asignar tratamiento adecuado acorde al apetito establecido. El programa de cultura de riesgo considera ámbitos de riesgo operacional, continuidad de negocio, seguridad de la información, entre otros.

3.4.4 Principales riesgos

01

Riesgo Estratégico

- Riesgo de sufrir impacto debido a decisiones adversas de negocio o a la falta de capacidad de respuesta a los cambios de la industria.

Acciones de mitigación:

- Seguimiento periódico del negocio interno y las tendencias que nos permite adaptarnos ante cambios.
- Priorización de Proyectos e iniciativas que apalanquen la consecución de los resultados, con flexibilidad de escenarios para anticiparnos a cambios en la industria.

02

Riesgo Financiero

(liquidez, crédito y mercado)

- Riesgo de liquidez: Incapacidad de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a las obligaciones de corto, mediano y largo plazo
- Riesgo crediticio: La posibilidad de que cualquiera de las partes en un contrato no será capaz de satisfacer sus obligaciones financieras.
- Riesgo de mercado: La posibilidad de que un activo o un instrumento financiero disminuya de valor derivado a cambios en las condiciones del mercado, tales como variaciones en las tasas de interés, del tipo de cambio o fluctuaciones en los precios.

Acciones de mitigación:

- Riesgo de liquidez: constitución y reporte mensual de una Reserva de Liquidez, conforme a las exigencias de la CMF. Adicionalmente, la compañía maneja su deuda vigente evaluando constantemente opciones de refinanciamiento.
- Riesgo de crédito: Descuento en comisiones y costos relacionados con ventas y transacciones en disputa directamente de las liquidaciones a comercios afiliados. Además, invierte los fondos disponibles en fondos mutuos y depósitos a plazo con bancos de reconocido prestigio y alta calificación crediticia.
- Riesgo de mercado: Transbank aplica una Política de Riesgo Financiero que regula las operaciones de compra y venta de dólares y compensa pasivos en USD con inversiones activas en la misma moneda. Concentra sus inversiones en fondos money market conservadores y mantiene un mínimo nivel de endeudamiento.

03

Riesgo de la operación

(Riesgo Operacional)

- Riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o fallos en los procesos, personas y sistemas internos o bien por causa de eventos externos.

Acciones de mitigación:

- Se basan en la normativa interna y se centran en el establecimiento de un Proceso de Gestión de Riesgos alineado con ISO 31000, la ejecución de una metodología de gestión de riesgos para la identificación y tratamiento de riesgos, y la creación de planes de mitigación acordes al apetito de riesgo de la compañía. Estos planes, acordados con el área de negocio, están sujetos a seguimiento, control y reporte al Comité de Riesgo.

04

Riesgo reputacional

- Riesgo de sufrir pérdidas derivadas de un cambio en la percepción u opinión de los principales stakeholders o grupos de interés de Transbank o de sus marcas que la componen.

Acciones de mitigación:

- Las acciones se basan en las Políticas de Comunicaciones y de Relaciones Institucionales, enfocándose en:
 - » Registrar reuniones conforme a la Ley N° 20.730.
 - » Verificar instituciones para convenios, alianzas, y donaciones, con evaluación de la Encargada de Cumplimiento Normativo según el Modelo de Prevención de Delitos.
 - » Prohibir vínculos con entidades que contravengan leyes, derechos fundamentales o principios éticos de la compañía.
 - » Mantener la comunicación efectiva, oportuna y veraz a través de canales oficiales para cualquier solicitud de stakeholders externos.

05

Riesgo Riesgo de cumplimiento normativo y legal

- Riesgo de sufrir pérdida como consecuencia de que las actividades de la organización no cumplan con la legislación y la normativa vigente a la que se encuentra sujeta.

Acciones de mitigación:

- Transbank implementa un plan de cumplimiento normativo anual dirigido por el Encargado de Cumplimiento Normativo de la Gerencia División Legal & Compliance. Este plan incluye:

Actividades Permanentes:

- » Monitoreo de cambios legales o normativos relevantes.
- » Actualización del contexto de cumplimiento, garantizando la alineación entre la Normativa Externa e Interna.
- » Generación y envío de alertas normativas.
- » Actualización de la Base Normativa Externa.
- » Apoyo en auditorías y tareas relacionadas con los Estados Financieros.
- » Mantenimiento de la Línea Ética.

Actividades Especiales:

- » Revisión del cumplimiento de temas que requieren aprobación o conocimiento del Directorio.
- » Fomento de la conciencia sobre la actualización de la Normativa Interna.
- » Capacitaciones internas sobre cumplimiento normativo y temas relacionados.
- » Adecuación a la Ley N°21.595 sobre delitos económicos para su implementación en el primer trimestre de 2024.
- » Actualización constante sobre la Ley Fintech, incluyendo mesas consultivas y normativas en revisión por la CMF.

06

Riesgo de continuidad de negocio

- Riesgo de indisponibilidad de productos o servicios debido a la materialización de alguno de los siguientes escenarios: Indisponibilidad del personal, indisponibilidad de las instalaciones, indisponibilidad de la infraestructura tecnológica, indisponibilidad de los servicios de seguridad de la información, indisponibilidad de proveedores críticos.

Acciones de mitigación:

- Transbank define estrategias de continuidad de negocio basado en su ejercicio anual de impacto al negocio (BIA) que determina sus actividades y procesos críticos.
- El ejercicio BIA tiene un enfoque Top/Down donde se logra recoger la visión estratégica del negocio bajando hasta las actividades operativas.
- Existe un equipo que cuenta con el debido conocimiento para definir, implementar y guiar acciones de contención y respuesta.
- Los escenarios que se trabajan son 5: indisponibilidad de personas, indisponibilidad de instalaciones, indisponibilidad de tecnología, indisponibilidad de proveedores y ataques de ciberseguridad.
- Se realiza anualmente una evaluación de riesgos (RIA) que tiene por objeto poner a prueba las estrategias vigentes, detectando eventuales brechas de control.

07

Riesgo de fraude interno

- Posibilidad de ocurrencia de actos organizados con la participación de una o diversas personas dentro de una organización, destinados a defraudar y/o apropiarse de bienes indebidamente, contraviniendo procedimientos, regulaciones, leyes y/o políticas de la empresa, con la finalidad de obtener un beneficio propio. Incluye apropiación indebida de activos de la compañía, colusión o corrupción y fraude de reportes financieros.

Acciones de mitigación:

- Ambiente de control:
 - » Gobierno Corporativo: Directorio, Comité de Directores, Comité Especial de Directorio de Auditoría, Comité Especial de Directorio de Tecnología, Comité de Gerentes, Comités Especiales en la norma de Comités Internos.
 - » Normativa interna: políticas, normas, procedimiento y estándares, que permite a los colaboradores tener la información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene las instrucciones, responsabilidades e información de las diferentes operaciones, actividades y procesos de la empresa.
- Actividades de control:
 - » Control de gestión.
 - » Procesamiento de información.
 - » Controles físicos y lógicos.
 - » Segregación de funciones.
 - » Disciplina de supervisión.
 - » Controles generales de tecnología de la información.
 - » Controles sobre procesos manuales y automatizados o de aplicaciones.
- Aplicación de mejores prácticas:
 - » De forma semestral y anual se realiza una auditoría independiente parcial y completa, respectivamente, de estados financieros y evaluación de control interno, que valida la confiabilidad de sus reportes financieros.
 - » Anualmente una auditoría independiente de evaluación del control interno sobre los servicios que provee (SSAE-21), que valida el cumplimiento de sus declaraciones de control interno.
 - » Anualmente una auditoría independiente de evaluación de seguridad de la información, continuidad del negocio y riesgo operacional, bajo el estándar AT-205.
 - » Certificación de sus aplicaciones de front end, bajo los estándares internacionales emitidos por las marcas (VISA, MasterCard, AMEX) cuando se incorpora un nuevo dispositivo o frente a un cambio significativo de sus aplicaciones.
 - » Anualmente un proceso de certificación internacional de seguridad definido por las Marcas, llamado PCI/DSS.
 - » Actividades de sensibilización con los establecimientos comerciales, sobre la responsabilidad por el uso y comunicación de transacciones donde hay datos de alto riesgo desde la perspectiva de fraude.
 - » Un servicio de información interna actualizada a través de intranet y mailing u otros similares, que permite a sus colaboradores estar informados de las responsabilidades personales, de unidad y de procesos.
 - » La emisión de un conjunto de reportes de gestión e índices que le permiten tener instrumentos de control y gestión, como el Panel de Metas Corporativas de la compañía e informar el estado regularmente a los distintos entes que apliquen.
 - » Un programa de auditoría interna anual, que evalúa los procesos operacionales, administrativos, financieros, tecnológicos y de gestión de la empresa en función de la evaluación de riesgos y de los intereses específicos en estas materias que manifiesta el Directorio.

08

Riesgo de fraude externo

- Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación por parte de un tercero.

Acciones de mitigación:

- Transbank dispone de un sistema de prevención de fraude que opera según los lineamientos de la Unidad de Análisis Financiero (UAF). Cuenta con una estructura que posibilita la identificación, la gestión y el control del fraude transaccional, que afecta tanto a nuestros clientes afiliados como al ecosistema de medios de pago de manera general. En base a modelos predictivos, el manejo de información histórica, así como las herramientas de monitoreo dispuestas por la compañía, permiten detectar posibles operaciones fraudulentas e implementar acciones preventivas para las diferentes amenazas detectadas.

09

Riesgo de seguridad de la información

- Posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten o impacten negativamente sobre la disponibilidad, integridad o confidencialidad de la información, se encuentre resguardada o no en medios tecnológicos.

Acciones de mitigación:

- Transbank cuenta con un marco normativo de seguridad de la información, que incluye política, normas, estándares y procedimientos de seguridad que incluyen la gestión de eventos e incidentes de seguridad. Para ello, se cuenta con capas de seguridad, herramientas de seguridad, controles de mitigación; además de un equipo humano de colaboradores internos y externos 7x24 que monitorean y controlan los posibles eventos.

10

Riesgo de comisión de delitos Leyes N° 19.913 y N° 20.393

- Posibilidad de ocurrencia de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas y que corresponden a lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero y receptación.

Acciones de mitigación:

- Transbank cuenta con un modelo de prevención de delito certificado hasta febrero de 2025. Está comprometido en prevenir y evitar los delitos de la Ley N° 20.393 y en diciembre de 2023, se aprobó por directorio el nuevo modelo de prevención de delito de la compañía, de acuerdo con la Ley N° 21.595 de delitos económico, identificando riesgos en 89 de los 246 delitos. Las acciones son:
 - » Inducciones a todos los colaboradores nuevos.
 - » Realización de tres cursos obligatorios para toda la compañía, en sistema de módulos en LinkedIn Learning sobre Modelo de Prevención de Delito, Código de Ética y Ley N° 19.913 sobre la UAF.
 - » Auditorías periódicas.
 - » Actividades de comunicación interna con énfasis en los regalos y entretenimiento para sus clientes y proveedores.
 - » Identificación del relacionamiento con autoridades y empleados públicos.
 - » Encuesta interna sobre la opinión de los colaboradores sobre la conducta de ética empresarial.
 - » Lanzamiento de nueva Línea Ética.

11

Riesgo tecnológico

- Riesgo operacional asociado con el uso, adquisición, operación, participación y adopción de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICS), infraestructura tecnológica y de datacenter, software, datos y la operación de los recursos tecnológicos.

Acciones de mitigación:

- Capacitaciones de nuevas tecnologías a las distintas áreas de TI.
- Aplicación de actualizaciones, parchados para mantener la infraestructura tecnológica sin vulnerabilidades y con soporte de los distintos vendedores.
- Revisiones periódicas que examinen los inconvenientes que generarían un eventual down time, definiendo sus mitigantes con el objetivo de abordarlos con remediaciones o para que no vuelvan a ocurrir.
- Afinamiento continuo de procedimientos de DRP (Disaster Recovery Plan) para asegurar alta disponibilidad de servicios.
- Aplicación de políticas de respaldo y recuperación sobre todos los sistemas para garantizar la continuidad operacional de nuestros servicios.
- Seguimiento de proveedores críticos y sus posibles backups así como personal crítico interno de Transbank.
- Ejecución y simulación de contingencias coordinado con áreas de continuidad (pruebas BCP site alterno ENEA).

12

Riesgo de libre competencia

- Infracciones en contra de la Libre Competencia del Decreto Ley N° 211, en donde cualquier hecho, acto o convención que impida, restrinja o entorpecen a la libre competencia o que tiendan a producir efectos: i) acuerdos o prácticas concertadas que involucren a competidores entre sí que consten en fijar precios de venta o compra, limitar la producción, asignarse zonas o cuotas de mercado o afectar el resultado de procesos de licitación; ii) explotación abusiva por parte de un agente económico; iii) prácticas predatorias o competencia desleal, realizadas con el objeto de alcanzar mantener o incrementar una posición dominante; iv) intercambio de información comercial sensible, entre otros.

Acciones de mitigación:

- Transbank cuenta con una Política de Cumplimiento de la Normativa de la Libre Competencia, que guía en las acciones para competir de forma justa, libre y leal. Las acciones son:
 - » Charlas semestrales a toda la compañía con expertos en las materias.
 - » Comunicación periódica con los colaboradores de medidas para adoptar para manejar información comercial sensible.
 - » Asesoría directa a colaboradores.
 - » Existencia de Murallas chinas área comercial/PSP.
 - » Anexos de contrato de trabajo para áreas comerciales/PSP y servicios Transversales.
 - » Existencia de Clean Teams.
 - » Realización de capacitaciones a cargos expuestos a riesgos.
 - » Línea Ética – incluye clasificación de libre competencia.

CAPÍTULO 4

Enfoque en la Innovación: clave para el crecimiento y creación de oportunidades

- 4.1 OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 4.2 INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LOS CLIENTES
- 4.3 SEGURIDAD Y RESILIENCIA DEL SISTEMA DE PAGOS
- 4.4 CONTRIBUCIÓN A LA DIGITALIZACIÓN

Transbank se enfoca en la innovación como un medio esencial para fortalecer su oferta en distintas áreas de negocio. Este enfoque conlleva la expansión de su gama de productos y servicios, incluyendo la apertura de nuevos canales de venta y la mejora de las funcionalidades de dispositivos y sistemas en línea. Dentro de una industria en constante cambio y con la llegada de nuevos participantes, Transbank también se dedica a promover desarrollos innovadores mediante alianzas estratégicas, ampliando así su variedad de soluciones disponibles.

La consolidación del modelo de 4 partes significó importantes desafíos para el negocio. Respondemos a este crecimiento del ecosistema de pagos con la nueva estrategia, la cual invita a poner foco en la transformación digital y en el desarrollo de servicios de valor agregado.



4.1 OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

4.1.1 Clientes

Transbank entrega una amplia gama de soluciones de pago a cuatro segmentos de clientes, adaptándose a sus necesidades, tamaño y desarrollo digital.

SEGMENTO DE CLIENTES	TIPO DE SOLUCIONES	SEGMENTO DE CLIENTES	TIPO DE SOLUCIONES
Comercio	<ul style="list-style-type: none"> • Busca entregar una solución integral a los distintos segmentos y rubros de comercios, contribuyendo en su crecimiento y desarrollo. • A través del arriendo mensual o compra de sistema de pago, y aceptando el abono en cuentas de cualquier emisor, se entregan soluciones de: <ul style="list-style-type: none"> » Aceptación: permiten al comercio ofrecer el pago a través de tarjetas de crédito, débito, prepago y billeteras digitales. » Funcionalidades: el comercio puede ofrecer la posibilidad de pagos en cuotas, el pago de propina y vuelto, el servicio de anulación, anticipo de abonos y una oferta omnicanal. » Procesamiento: permite al comercio procesar liquidaciones y compensaciones, la captura de transacciones a través de tecnología NFC, chip; banda y código QR, y métodos de autenticación. » Soluciones Técnicas: entregan servicio técnico, además de soluciones de integración y soporte a través de TBK Developers. 	Proveedores de Servicios Tecnológicos (PST)	<ul style="list-style-type: none"> • Un PST facilita la integración entre los comercios y Transbank, brindando soluciones de conexión para utilizar los medios de pagos digitales. • La integración mediante un PST permite a los comercios mantener una relación contractual con Transbank. • Entregamos apoyo comercial tanto para el PST como las tiendas asociadas, ofrecemos productos de acuerdo a sus necesidades y un soporte técnico especializado en cada uno de los productos.
Emisores bancarios y no bancarios	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega servicios que permiten a los emisores mejorar la propuesta de valor de sus productos asociados a la emisión de medios de pagos digitales. <ul style="list-style-type: none"> » Servicio de autenticación de las transacciones no presenciales, para crédito, débito y prepago. » Generación de archivos normativos para los emisores. » Servicio de emergencia para emisores. » Soporte de promociones que quieran efectuar los emisores en los comercios, con tarjetas de pago de su emisión. » Administración de compras en el exterior, para tarjetahabientes chilenos. » PATPASS pagos recurrentes en los comercios afiliados a Transbank. » Bloqueo de tarjetas » Servicios complementarios para transacciones de recaudación recurrente. » POS para avance en efectivo tarjetas de crédito en sucursal emisora. » Reportes estratégicos. » Soporte de campañas de marketing » Ecosistemas de pago, principalmente a través de códigos QR. 	Proveedores de Servicios de Pago (PSP) y Operadores	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes de Transbank que operan con su propia red de comercio, siendo nuestros socios estratégicos en la búsqueda de ampliar nuestra cobertura y participación. Les entregamos productos y servicios especializados, ad hoc a las necesidades de su red de comercios, a través de un modelo operacional customizado que busca potenciar el desarrollo de los medios de pago en Chile.
		Tarjetahabientes	<ul style="list-style-type: none"> • Con foco en las personas, ofrecen soluciones para que puedan realizar transacciones electrónicas en su vida diaria. Estas soluciones incluyen la Billetera digital OnePAY, que permite pagar a través de tarjeta de débito o crédito, con/sin cuotas, Apple Pay y el pago con códigos QR, permitiendo una experiencia segura y fácil, con un historial de transacciones y un centro de ayuda. • 1.607.901 usuarios totales, 26,5% más que en 2022. • 336.438 usuarios activos, 1,88% más que en 2022. • Por otra parte, entregan el servicio de transferencias internacionales mediante la plataforma Web o Wallet OnePAY.

4.1.2 Productos y servicios

Transbank ofrece soluciones innovadoras y flexibles, con foco en la transformación digital de los comercios. La experiencia en la industria y de su equipo son sus ventajas competitivas, permitiéndole innovar e ir aportando al desarrollo del mercado.

En la compañía hemos ido evolucionando en la oferta, permitiendo la captura de pago desde Códigos QR, Banda, Chip con y sin contacto y Wallet NFC de tarjetas de crédito, débito y prepago. Nuestras soluciones también se han ido adaptando al contexto, desde soluciones de pago presenciales y no presenciales, hasta un nuevo foco en soluciones de valor agregado para entregar una mejor experiencia y el desarrollo de nuestros clientes.

SOLUCIONES DE PAGO PRESENCIALES

Puntos de venta que permiten efectuar transacciones presenciales de forma rápida, segura y atendiendo a las particularidades de cada negocio.

Soluciones estándar

Solución	POS Retail Estándar	POS Hotel y Rent a Car	POS Multicódigo	Mobile POS
Descripción	Permite la recepción de medios de pago electrónicos y no necesitan estar integrados con sus sistemas de caja.	Solución para rubros de hoteles y rent a car, que permite el check in con la preautorización de un monto, la reautorización para incrementar el monto preautorizado, el check out para el pago final, como también el cargo demorado, para pagos posteriores a la entrega del servicio.	Permite operar a través de un terminal con diferentes comercios o unidades de negocio.	Permite la realización de ventas a través de un dispositivo que solamente requiere de conectar vía bluetooth a un celular inteligente con conexión a internet (red 3G/4G/5G o WIFI).
Tipo de cliente	Comercios pequeños y medianos donde el cliente paga en caja y tiene un alto volumen de transacciones diarias.	Hoteles y rent a car	Comercios que operan con múltiples prestadores de servicio (centros médicos) o requieren contabilidades independientes por unidades de negocio.	Comercios que requieren movilidad, profesionales independientes y emprendedores.
Tipo de contrato	Comodato	Comodato	Comodato	Compra del equipo

Soluciones integradas

Solución	Host to Host	POS Integrado	POS Integrado Bluetooth	Autoservicio
Descripción	Familia de productos para empresas de gran tamaño, con altos volúmenes de transacciones y que requieren administrar múltiples establecimientos y puntos de venta simultáneamente. Se caracteriza por conexión directa con el comercio.	Familia de productos que permite conectar el POS con sus sistemas de caja y simplificar los procesos de gestión de los comercios.	Permite a un POS inalámbrico operar de manera integrada a un sistema de caja del comercio, vía bluetooth para hacer cobros con tarjetas de crédito, débito y prepago.	Soluciones que permiten a la autoatención del usuario, integrando tótem del comercio con el sistema de pago.
Tipo de cliente	Grandes empresas	Comercios pequeños, medianos y grandes	Comercios que requieren gran movilidad de puntos de venta o atención en terreno.	Comercios medianos y grandes
Tipo de contrato	Comodato por tipo de producto	Comodato	Comodato	Comodato

SOLUCIONES DE PAGO NO PRESENCIALES

Productos y servicios seguros, rápidos y fáciles al momento de gestionar los pagos de e-commerce.

Solución	Webpay Plus	Webpay Oneclick	Webpay.cl	Webpay Transacción completa
Descripción	Solución para pagos online sin costo de mantención que gestiona pagos web a través de un formulario de pago desarrollado y mantenido por Transbank. Entrega la opción de pago con tarjetas de crédito, débito, prepago o billeteras digitales o QR.	Solución que facilita a comercios pagos frecuentes de servicios o productos con un solo clic desde su sitio web, sin tener que completar los datos de su tarjeta en cada transacción: El cliente registra su tarjeta en el sitio seguro de Transbank y realiza futuras transacciones con un solo clic, sin reingresar datos.	Portal transaccional que permite la recepción de pagos utilizando nuestra pasarela de pagos Webpay Plus, a través de un link de pago para compartir con los clientes a través de correo, WhatsApp, RRSS, etc.	Permite realizar pagos sin autenticación bancaria, a través de tarjetas de crédito con o sin cuotas, prepago y débito, nacionales y extranjeras.
Tipo de cliente	Comercios con sitio web propio y PSP	Comercios con sitio web propio y PSP	Comercios sin un sistema de pagos integrado a su página web o sin esta última.	Comercios, Gateway y PSP con una alta capacidad tecnológica y con certificación PCI.
Tipo de contrato	Afiliación para ventas por internet (Contrato por producto)	Afiliación para ventas por internet (Contrato por producto)	Afiliación para ventas por internet (Contrato por producto)	Afiliación para ventas por internet (Contrato por producto)

Solución	PatPass	Captura Diferida	POS Virtual - GDS
Descripción	Solución para pagos recurrentes de cuentas con cargo a la tarjeta de crédito, como por ejemplo seguros de vida, aportes a fundaciones, mensualidad de centros educativos y variados comercios e instituciones.	Soluciones para permitir una retención temporal en la tarjeta de crédito de un usuario, por un monto y plazo establecido, con una vigencia de retención de 7 días.	Permite el cobro sin la necesidad de que el tarjetahabiente esté presente.
Tipo de cliente	Comercio o emisores	Comercios con productos Webpay Plus, Oneclick y Transacción completa.	Empresas de turismo como agencias de viaje y aerolíneas o comercios con venta call center.
Tipo de contrato	Afiliación ventas por internet (Contrato por producto)	Acompaña a los productos Oneclick, Webpay Plus y Transacción completa.	Afiliación ventas por internet (Contrato por producto)



Servicios de valor agregado (SVA): son productos orientados a potenciar la digitalización y el desarrollo de los negocios de los clientes.

- Boleta electrónica, en alianza con Sovos: permite la generación automática de documentos tributarios electrónicos a través de la maquina POS, sólo para pagos con tarjeta de crédito, débito y prepago.
- Cuotas comercio: entrega la opción de pago hasta en 12 cuotas sin interés a comercios para que lo ofrezcan a sus clientes y estos puedan satisfacer la necesidad inmediata de adquirir productos y/o servicios.
- Adelantamiento de Cuotas: permite adelantar el pago de las cuotas de las compras que se efectúan con tarjeta de crédito bajo la modalidad de cuotas comercio.
- Anticipo de Abonos: permite a los comercios contar de forma rápida y simple con los depósitos de sus ventas todos los días de la semana, más de una vez al día, incluyendo fines de semana y festivos, sin diferenciar entre crédito, débito o prepago.

4.1.3 Canales de venta y atención

La disponibilidad es un atributo que caracteriza a Transbank. Por esta razón, contamos con variados mecanismos de comunicación con clientes, tanto presenciales como remotos, los cuales permiten informar sobre productos y servicios, escuchar comentarios, requerimientos y dudas de nuestros clientes, concretar ventas de productos, como también entregar información que les permita desarrollar de mejor forma sus negocios.

Transbank dispone diversos canales de venta mediante los cuales presenta su propuesta de valor a los diferentes comercios, asegurando así una amplia cobertura y accesibilidad a sus servicios. Entre estos tenemos: Portal Web, Ejecutivos comerciales, Call Center y Alianzas.

El 93% de las interacciones con Transbank durante el 2023 tuvieron alguna interacción con canales de atención digital.



Portal público:

A través del sitio www.transbank.cl entrega información corporativa, da a conocer sus productos y tarifas, y ofrece la posibilidad de contratar servicios de forma digital. Además, en el portal público cuenta con un espacio de contacto, por medio del cual se disponen distintos canales de atención, como son Tania -la asistente virtual-, WhatsApp y call center, entregando la posibilidad de agendar una llamada. Adicionalmente, el portal ofrece un centro de ayuda con tutoriales e información sobre primeros pasos, tarifas y comisiones, soluciones comunes a problemas, entre otros.

5.332.854

sesiones anuales portal público.

139.075

sesiones anuales asistente virtual.

97%

de respuestas en menos de 24 horas.

678.453

sesiones con interacción en Centro de Ayuda.

15

formularios disponibles de auto atención.



Portal privado:

Un espacio virtual exclusivo para clientes Transbank. A través de una contraseña, es posible revisar datos de ventas y transacciones, contratar nuevos productos y realizar requerimientos.

6.706.480

de sesiones anuales.



Ejecutivos comerciales (Account manager):

Para los clientes de los segmentos corporaciones, grandes empresas, mediana empresa y e-commerce Transbank cuenta con ejecutivos que atienden el desarrollo de negocios y canalizan requerimientos operativos de estos segmentos de clientes.

350

ejecutivos comerciales desplegados a nivel nacional.

770.220

llamados atendidos por ejecutivos comerciales el 2023.

85%

de llamados atendidos con espera menor a 15 segundos.



Call center:

el centro de atención telefónica permite entregar soporte a las soluciones recibiendo requerimientos comerciales y resolución de fallas técnicas.

1.243.222

de llamados atendidos en el 2023.

98%

de las llamadas fueron atendidas.

93%

fueron atendidas en menos de 15 segundos.

74%

más de afiliaciones respecto al 2022.



Chat y WhatsApp:

permite la respuesta rápida a consultas y requerimientos a través de agentes.

258.602

ingresos en el 2023.

99%

de los ingresos atendidos.



TBK Local:

A través de puntos fijos en Mall Plaza Vespucio y en las estaciones de Metro Tobalaba, Baquedano, Plaza de Maipú y Plaza de Puente Alto, logramos afiliaciones de comercios, a quienes se les entrega de forma inmediata el equipo y su habilitación se realiza en 4 horas desde la entrega.

451

afiliaciones durante el 2023.



App Transbank:

a través de la aplicación móvil se entrega información simple y relevante a un solo click, además de disponibilizar un canal de consultas y solicitud de requerimientos simples a los clientes.

4.833.838

sesiones en el 2023.

97.423

descargas de la App durante el 2023.



Redes sociales:

se entrega información y atención a las consultas o requerimientos que llegan a través de LinkedIn, X (ex Twitter), Youtube, Instagram y Facebook.

125.681

casos atendidos en el 2023.



Alianzas (convenios comerciales):

Transbank se enfoca en establecer acuerdos con socios estratégicos, lo que le permite estar presente en actividades significativas para los emprendedores y brindarles apoyo en el desarrollo y crecimiento de sus negocios a través del fomento de los pagos con tarjetas.

+ 250

instancias presenciales y virtuales con gremios e instituciones.

44%

más que el año 2022.

331MM

nuevos ingresos por alianzas.

4.1.4 Experiencia clientes

Gestionar la experiencia de los clientes implica ir más allá del cumplimiento regulatorio, forjando relaciones cercanas de confianza, propiciando que existan los espacios para que puedan manifestar sus dudas, sugerencias y reclamos, además de medir de forma constante la satisfacción y buscando a través de la innovación responder a sus necesidades.

Cumplimos con la Ley N°19.496 de protección de los derechos del consumidor, siendo un compromiso ético y una parte esencial de la cultura corporativa de Transbank. Durante el 2023, no se presentaron multas ni denuncias por parte de consumidores.

En la Política Comercial, de Calidad y de Servicio al Cliente se declara que la compañía debe otorgar confiabilidad y mejoras continuas en el servicio a sus clientes. Además, considera la incorporación de instrumentos de medición de calidad y servicio, en los ámbitos operacionales.

Transbank se compromete a proporcionar información clara y precisa sobre sus productos y servicios, garantizando que los consumidores tengan la capacidad de tomar decisiones informadas. Se fomenta una comunicación abierta y accesible para abordar cualquier preocupación del cliente. En esta línea la compañía cuenta con un servicio de atención al cliente en el que se abordan los reclamos, para ser derivados a las áreas responsables de brindarles respuesta, quienes buscan una forma

de resolución que satisfaga a las partes involucradas. En casos complejos, los reclamos se derivan a la Mesa Resolutora, área interna responsable de la ejecución del proceso de regularización de los reclamos, para pasar finalmente a la Mesa de Reclamos.

Transbank mide la satisfacción a través de la realización de encuestas mensuales que se realizan a una muestra aleatoria de clientes. Estas encuestas miden aspectos como recomendación (NPS), satisfacción y tasa de problema, entre otros indicadores. Los resultados son analizados de forma trimestral, por segmento de negocio..

En base a estos resultados, la compañía enfoca sus acciones para mejorar la experiencia de los procesos, modelos de atención y productos, obteniendo avances significativos en la satisfacción de los clientes. Adicionalmente, desarrolla acciones comerciales orientadas al fortalecimiento de la relación con este grupo de interés.

Las acciones desarrolladas para mejorar la satisfacción de los clientes han tenido relevantes resultados, logrando un incremento en el NPS.

	2022	2023
Net Promoter Score (NPS)	29%	36%



Durante el año 2023 destacan algunas de las iniciativas desarrolladas para mejorar la experiencia de los clientes, dentro de las cuales encontramos:

Programa Campeones: tiene como propósito el desarrollo de iniciativas orientadas a conectar con los clientes abordando servicios críticos a partir de la conformación de equipos multidisciplinarios dentro de la compañía. Como resultado, el programa logró una reducción significativa del 50% en la tasa de reclamos, disminuyendo de 1,2 en enero de 2023 a 0,6 en noviembre del mismo año, con lo cual se obtuvo la tasa más baja de reclamaciones en los últimos años.

Incorporación del Smart POS Android: permite la integración con una amplia gama de aplicaciones y funcionalidades que facilitan la gestión y el crecimiento de los comercios.

Oferta Omnicanal: la nueva solución de Link de Pago y Vitrina de Productos permite que los usuarios puedan recibir pagos en línea a través de redes sociales, personalizar sus ventas con los perfiles de su negocio y cobrar con la seguridad de Webpay.



4.2 INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

La sociedad avanza rápidamente hacia un futuro sin efectivo, impulsada por la disminución progresiva del uso de dinero en papel y moneda. Esta transición es potenciada por la tecnología, que mejora la funcionalidad de dispositivos y aplicaciones para realizar transacciones y compras, transformando de manera significativa las formas en que las personas intercambian bienes y servicios. Este cambio tecnológico tiene un impacto directo en los patrones de consumo, ahorro y manejo del dinero.

Transbank enfrenta el desafío de implementar transformaciones significativas, que abarcan desde su infraestructura hasta los aspectos culturales y de gestión. Este proceso conlleva la creación de nuevos métodos de trabajo, la modificación de procesos existentes y el fortalecimiento de las capacidades de los sistemas utilizados en sus operaciones.

La compañía busca continuar siendo líder digital de soluciones para el comercio regional. Esto en un contexto donde la industria avanza a un ritmo vertiginoso y los efectos del Covid-19 han acelerado extraordinariamente la adopción de medios de pago digitales, provocando cambios significativos en los hábitos de consumo de las personas.

En respuesta a este dinamismo, la meta de la compañía es consolidarse como el principal ecosistema de soluciones tecnológicas para el desarrollo comercial. La estrategia se centra en ampliar los servicios y en establecer conexiones sólidas con el mundo **fintech**. Así, la compañía se esfuerza por alcanzar su propósito de conectar a personas y negocios mediante soluciones flexibles e innovadoras, promoviendo de esta manera el desarrollo nacional y potenciando la inclusión de medios de pago electrónicos en Chile.

En Transbank, la innovación es la piedra angular para potenciar su propuesta de valor en diferentes líneas de negocio, resultando en una expansión significativa de la cartera de productos y servicios. Esto abarca desde la habilitación de nuevos canales de venta hasta la mejora de funciones en dispositivos y sistemas online. En un sector caracterizado por su dinamismo y la entrada de nuevos actores, la compañía fomenta desarrollos innovadores mediante alianzas estratégicas, lo que permite ofrecer un espectro más amplio de soluciones.

Transbank se posiciona como un ecosistema multisegmento de soluciones, enfrentando el desafío constante de ser un aliado integral en el fomento del crecimiento de ventas, empoderamiento de comerciantes y dinamización de

la economía. En esta línea, se enfoca intensamente en varias áreas clave:

- **Desarrollo de soluciones digitales:** en colaboración con los principales emisores de tarjetas, se impulsa la creación de soluciones digitales que promuevan el uso de pagos electrónicos. Esto incluye la integración del cobro QR en sus aplicaciones, consolidando así la posición como proveedores tecnológicos clave para los pagos digitales del país. Además, habilitamos el desarrollo de medio de pago de billeteras NFC tales como Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay entre otras. El objetivo es facilitar la interacción entre usuarios y comercios de manera simple, rápida, segura y sin contacto físico.
- **Estrategia basada en datos:** la estrategia segmentada se apoya en la inteligencia de datos para comprender el comportamiento de clientes y usuarios. Esto permite el desarrollo de propuestas de valor diferenciadas, adaptadas tanto a cada uno de sus clientes.
- **Fortalecimiento del liderazgo y alianzas:** la estrategia se centra en ampliar la base de clientes para asegurar la digitalización de los

pagos de todos los comercios y continuar promoviendo la entrada de nuevos actores al mercado.

La estrategia de transformación organizacional aborda elementos clave como el fortalecimiento del modelo operativo, la gestión eficaz de datos y el uso de plataformas tecnológicas avanzadas para respaldar los procesos y servicios. La compañía impulsa un cambio cultural dentro de la organización y busca desarrollar las capacidades necesarias para una innovación constante. Esto permite crear productos y servicios que responden a las dinámicas necesidades de sus clientes. Para lograr esto, ha implementado un modelo corporativo de gestión de la innovación que permite sistematizar la creación de valor e identificar oportunidades a través de tres dimensiones clave.



INNOVACIÓN INTERNA

En Transbank la meta es integrar la innovación en toda la cultura interna, siguiendo el principio cultural “atrévete a pensar diferente”. Aspira a que la innovación no se limite a un equipo específico, sino que forme parte de un enfoque estratégico transversal, operando como un modelo de **Innovation as a Service** a favor de toda la organización.

INNOVACIÓN INTERNA – MINDSET DE INNOVACIÓN		
INICIATIVA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2023
Observatorio de Tendencias de Innovación	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de monitoreo e identificación de tecnologías emergentes, nuevas oportunidades de negocio y nuevos actores emergentes en la industria de medios de pago a nivel global. 	<ul style="list-style-type: none"> +1500 visitas +600 publicaciones
Charlas de Innovación – TBK Talks	<ul style="list-style-type: none"> Se organizaron foros de discusión que cubrieron una amplia gama de temas relevantes, buscando expandir la mentalidad interna en Transbank con la colaboración de especialistas tanto del interior como del exterior de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> 17 sesiones 67% de participación de dotación
Ruta de Formación- LinkedIn Learning	<ul style="list-style-type: none"> Habilitación ruta formativa en innovación a través de plataforma formativa de LinkedIn Learning, con foco en Metodología “Design Thinking” 	<ul style="list-style-type: none"> 390 colaboradores 89% tasa de cursos completados



INNOVACIÓN ABIERTA

Representa el enfoque de exploración y conexión con el ecosistema externo. El objetivo es dotar a la organización de la capacidad de actuar de manera ambidiestra, estableciendo un canal formal para explorar posibilidades futuras de innovación. Este enfoque se centra en la investigación y aceleración de nuevas tecnologías y oportunidades de desarrollo.

Logros:

- Scouting on Demand:** proceso que tiene como objetivo identificar y materializar oportunidades de generación de valor a través de co-creación y co-desarrollo de soluciones con otros.
- Vinculación Corporativa y Partners:** potenciamos el modelo de vinculación, abarcando eventos, academia, corporativos, **partners** estratégicos y referentes en innovación, desde un plano local y global.



LABORATORIO DE INNOVACIÓN

Centro de prototipado y validación de Transbank, un espacio dedicado a la exploración de nuevas oportunidades. Aquí se desarrollan y prueban POCs (Pruebas de Concepto) y MVPs (Productos Mínimos Viables) con el objetivo de minimizar riesgos e incertidumbres respecto de productos y servicios en desarrollo. El Laboratorio de Innovación se enfoca en fortalecer las propuestas basándose en las necesidades reales de los clientes o usuarios, asegurando que los proyectos que se estén desarrollando estén alineadas con sus expectativas y requerimientos.

El Laboratorio cuenta con tres focos estratégicos de prospección:

- Open Finance:** oportunidades de desarrollo de nuevos negocios y servicios de valor agregado, además de la adopción regulatoria respecto a la Ley **Fintech**.
- Tecnologías Emergentes:** vertical que abarca diferentes aspectos tecnológicos buscando redefinir y/o mejorar la eficiencia, accesibilidad y experiencia del cliente.
- New Payments:** busca impactar la forma en la que se realizan las transacciones y transformar la experiencia de pagos, entregando soluciones más rápidas, seguras y sin fricción.

En cuanto al foco de **Open Finance**, se ha trabajado en un modelo de ejecución bajo el marco de **Open Banking**, a raíz de la Ley **Fintech** y los cambios normativos que se acercan. En este contexto, se realizaron las siguientes iniciativas:

- Se abordaron temas de **Discovery Open Banking**, casos de éxito a nivel global y adopción regulatoria a nivel local.
- Se realizaron capacitaciones de la Ley **Fintech** para toda la compañía.
- La compañía participó activamente en las mesas consultivas de la CMF en esta materia.
- Se ha llevado a cabo la prospección y cuantificación de oportunidades de negocio y realizado pruebas con APIs de **Open Banking**, marcando un progreso notable en la estrategia de innovación y adaptación a las tendencias actuales del sector.

4.2.1 INNOVACIONES DESTACADAS 2023



PRODUCTOS PRESENCIALES		
INICIATIVA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2023
Lanzamiento Apple Pay	<ul style="list-style-type: none"> En agosto llega Apple Pay a nuestro país, siendo Transbank pionera en la habilitación de esta experiencia de pago en Chile y consolidándose como el único adquirente en el mercado que acepta 13 billeteras. 	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento 1.300%
Lanzamiento Android POS (SmartPOS)	<ul style="list-style-type: none"> A partir de febrero de 2023 se realiza una renovación tecnológica del parque POS Retail Estándar. Durante el segundo semestre se realizaron mejoras en conectividad, uso de datos y batería. 	<ul style="list-style-type: none"> Parque +65M
Actualización Parque Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Se inicia la migración de terminales Host to Host Move5000. Se realizan mejoras de ergonomía y conectividad, y habilitación de carga remota en los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> 3.677 terminales migrados

E-COMMERCE		
INICIATIVA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2023
Mejoras portal Webpay CL	<ul style="list-style-type: none"> Rediseño portal privado Webpay CL. Lanzamiento del catálogo de Webpay CL, para vitrina de productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> +6% crecimiento en TPV Webpay.cl +16% crecimiento en Transacciones Webpay.cl +42% crecimiento en Nuevos clientes Webpay.cl
Webpay Transacción Completa	<ul style="list-style-type: none"> Se lanza la solución de pagos Transacción Completa para tarjetas de Débito. 	<ul style="list-style-type: none"> 277% de crecimiento en transacciones débito 2023 +80% Tasa de Conversión Transacción Completa Débito
Mandato Digital PatPass	<ul style="list-style-type: none"> El lanzamiento del Mandato Digital de PatPass ofrece una nueva experiencia de suscripción única para los comercios, el cual permite gestionar la inscripción de un pago recurrente para cuentas mediante tarjetas de crédito. Es un proceso de autenticación robusto que asegura la integridad y autenticidad en los pagos recurrentes de cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> 53% de comercios con activación de mandato digital durante 2023.



CANALES DIGITALES

INICIATIVA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2023
APP TRANSBANK	<ul style="list-style-type: none"> Rediseño y mejoras en la aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> 4.833.838 sesiones durante el año +30.000 RUT únicos
FUNCIONALIDADES PORTAL PRIVADO	<ul style="list-style-type: none"> Evolutivo Portal Privado con información de producto y performance de Mis Ventas. Aprobaciones Parciales - Débito, Crédito y Prepago Modelo de Atención Transbank Local - Separación Venta de Afiliación 	<ul style="list-style-type: none"> +300.000 sesiones
FUNCIONALIDADES PORTAL PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> Nueva sección de Tarifas – Informativa y Nuevo Simulador de Tarifas. Tienda MPOS – Home + Multiproducto y Nuevas fichas de Producto. Comparador de productos 1.0 	<ul style="list-style-type: none"> +260.000 Visitas

ECOSISTEMA BILLETERAS

INICIATIVA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2023
BUENOS RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> 13 billeteras digitales: 9 con tecnología QR y 4 con tecnología contactless. 	<ul style="list-style-type: none"> 10X Crecimiento de transacciones anuales
IMPLEMENTACIÓN EN PRODUCTOS ACTUALES	<ul style="list-style-type: none"> El ecosistema de billeteras de Transbank ha marcado un hito significativo al proporcionar una innovadora modalidad de pago a través de códigos QR y Contactless, tanto en productos de entornos presenciales como en comercios electrónicos. Esta solución revoluciona la dinámica de interacción entre usuarios y comercios al ofrecer un proceso de pago simple, rápido, seguro y sin contacto. Actualmente se encuentra presente en Webpay para transacciones en el ámbito del comercio ecommerce, así como en la aplicación Cobro QR para operaciones presenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> 100% integración de QR en canal E-Commerce Lanzamiento Apple Pay en 100% de la red de comercios presencial de Transbank.
AMPLIACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE COMPRA	<ul style="list-style-type: none"> Durante el último año se ha impulsado la integración de la tecnología QR a través de Onepay y se ha fortalecido la inclusión financiera mediante alianzas estratégicas con diferentes emisores, incorporando progresivamente nuevas billeteras al ecosistema de Transbank. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de 3 nuevas billeteras digitales en 2023.

EXPERIENCIA DIGITAL: DESIGN OPS (OPERACIONES DE DISEÑO)

En Transbank, la estrategia de experiencia digital se enfoca en crear productos e innovaciones poniendo al cliente en el centro de todo proceso. Para alcanzar este objetivo, se aplica una metodología que se estructura en torno a dos elementos clave:

- **UX Value Stream:** A través de este componente, se asigna un equipo de UX UI (User Experience y User Interface), con capacidades de estrategia digital para cada una de las iniciativas estratégicas de la compañía. Existen múltiples duplas por cada Value Stream que trabajan en un set de proyectos.
- **UX Cross:** El equipo Desing OPS (Operativización de los procesos de Diseño) presta servicios transversales a todas las iniciativas de la compañía. Este componente se distribuye en el siguiente esquema.

INVESTIGACIÓN:

Esta área realiza el marco de investigación con clientes usuales. En 2023, se desarrolló un marco de trabajo y un flujo para implementar Dovetail, una herramienta destinada a almacenar y compartir los resultados de investigaciones cualitativas con usuarios. Este sistema permite que los hallazgos sean accesibles tanto para diversos equipos como para los stakeholders, facilitando la colaboración y el intercambio de información valiosa.

DATA/GROWTH:

En 2023, se realizó una intensa campaña orientada a una cultura de trabajo data driven, creando 8 paneles de data cuantitativa de uso que abarca casi la totalidad de productos, servicios y canales de atención online. Esta iniciativa también tuvo un impacto significativo en la experimentación y en las acciones de Growth Hacking, contribuyendo de manera directa a la meta de afiliaciones.

SMART POS



DISEÑO:

Se integró el Design System “Modular TBK” de creación de equipos, el cual está en un 80% a nivel de desarrollo. Esta integración optimiza la eficiencia en el trabajo de diseño y desarrollo, reduciendo el “Time to Market” y garantizando un estándar de calidad. Adicionalmente, se ha dado un paso significativo al incorporar color a las terminales de punto de venta (TPV), apoyando así el valor de servicio de las capturas presenciales.

CONTENIDO:

Esta área tiene el objetivo de evaluar el contenido de desarrollo en los distintos productos, plataformas o iniciativas, asegurando que el contenido esté correctamente ejecutado. A lo largo de 2023, el equipo de UX Writers atendió 392 iniciativas, apoyando a los equipos de desarrollo en sus necesidades de comunicación y contenido.

Estrategia Basada en Datos

En marzo del 2023 se crea la División Data & Analytics, con el desafío de ser una unidad de negocios que brinde apoyo y entregue una visión comercial al análisis de los datos, transformándose en empresa data driven.



Pilares para lograr la propuesta de valor:

- Legal: cumplir con el marco regulatorio y de seguridad.
- Modelo Operativo: establecer un modelo operativo que permite agilizar el **delivery**, escalar y medir el valor de las oportunidades de negocios.
- Tecnología: potenciar herramientas tecnológicas que habiliten la gestión, explotación y visualización de los datos.
- Distribución: diseñar e implementar un modelo de negocio y distribución sostenible y escalable.
- Ecosistema: crear un ecosistema de Data para el diseño de nuevas soluciones combinando capacidades.
- Cultura: instalar capacidades en la organización que promuevan una cultura **Data Driven**.

LA PROPUESTA DE VALOR:



Data & Analytics como servicio

Toma de decisiones en función de los datos, los cuales están disponibles para ser consultados por los distintos stakeholders en todo momento “Always On”.



Data & Analytics como habilitador

Ofrecer modelos analíticos que van más allá de las capacidades individuales de cada negocio. Especializarse en análisis detallados y predictivos, como la propensión, la fuga y el comportamiento futuro, permitiendo a los negocios reducir la fuga de clientes y mejorar el adelantamiento en sus estrategias.



Data & Analytics como unidad de negocio

Ofrecer productos de datos a los clientes, proporcionándoles herramientas analíticas que les permiten tomar decisiones más informadas como comercios. Estos servicios de valor agregado generan una nueva línea de ingresos a través de la monetización de los datos.

Madurez digital

	2021	2022	2023
Índice de Madurez Digital	1,52	1,93	2,23

El Índice de Madurez Digital de Transbank mide el avance en transformación digital, evaluando desarrollo y prácticas en cinco áreas clave: Modelo Operativo, Plataforma, Datos, Productos, y Personas y Cultura. Se califica de 0 a 4, y la información se recoge de los colaboradores a través de entrevistas, análisis de procesos y documentos relevantes.

El Índice de Madurez Digital ha sido crucial para la transformación digital, ya que ofrece una evaluación sistemática de la capacidad de la empresa para adoptar y gestionar tecnologías eficazmente. Esta herramienta facilita la identificación de áreas de mejora, la optimización de procesos y la alineación de las estrategias digitales con los objetivos comerciales, impulsando así la competitividad y adaptabilidad en un entorno digital. Ha permitido fortalecer las áreas menos desarrolladas mediante iniciativas específicas, valorar las fortalezas actuales y fomentar un sentido de pertenencia y colaboración.

Acciones 2023 para mejorar el Índice de Madurez Digital:

- Foco en la evolución de desarrollo y plataformas de APIs. Las APIs (Interfaces de Programación de Aplicaciones) son un conjunto de reglas y especificaciones que permiten que diferentes sistemas de software se comuniquen entre sí.
 - Reforzamiento y nuevas automatizaciones para la integración y despliegue continuo de los productos.
 - Incorporar la visión **data driven** en la compañía, impulsando iniciativas como descentralización y calidad de los datos, disponibilidad de paneles para gestión interna.
 - Énfasis en reforzar y mejorar etapas clave del ciclo de vida de las iniciativas, incluyendo la evaluación y definición de ideas. Esto se logra mediante la realización de talleres y capacitaciones enfocadas en la creación de MVPs (Productos Mínimos Viables) para las iniciativas.
- Además, se ha implementado el uso de dinámicas y artefactos ágiles como Lean Inception y Gestión de Portafolio Lean (LPM), optimizando así los procesos y aumentando la eficiencia en el desarrollo de proyectos.
- Mejora continua en el **framework**, enfocándose en la automatización y definición de roles. Además, se ha incorporado la medición de la adherencia al modelo, con el objetivo de maximizar el cumplimiento y el éxito del mismo.
 - Implementación de una estrategia y plan comunicacional para el Modelo de Gestión de Resultados, dirigido a informar a todos los niveles de la organización sobre objetivos, compromisos, metas y resultados clave.

Modelo de gestión de resultados (MGR)

Para alcanzar nuestro propósito trazado, contamos con la estrategia corporativa a tres años, a partir de la cual definimos los Objetivos Estratégicos, que guían las prioridades en las que trabajaremos.

Durante el año 2023 la compañía desarrolló un Modelo de Gestión de Resultados definiendo la forma en que nos organizarnos como compañía en nuestra forma de trabajar para alcanzar los Objetivos Estratégicos y seguir siendo líderes de la industria de pagos.

Estos Objetivos son medidos a través de Resultados Clave (KRs), que junto a las metas corporativas son parte de los Programas Estratégicos, el primer nivel de este MGR. Cada uno de los Programas Estratégicos son conformados por equipos multidisciplinarios que definen las iniciativas para responder a los resultados claves. Éstos se componen de un líder, que es el responsable de priorizar las iniciativas que se presentan a los usuarios de negocio, valida que contribuyen a los resultados claves e impulsan su implementación, y los sponsors.

Luego, un segundo nivel corresponde a los **Building Blocks**, ejes de trabajo dentro de los Programas Estratégicos, cuyos líderes tienen el rol de velar por el cumplimiento de las directrices estratégicas en el equipo, de modo que aporten a los KR.

Finalmente, una tercera capa corresponde a los **Value Stream**, equipos de trabajo multidisciplinarios a cargo de la ejecución de iniciativas generadas por los Programas Estratégicos, desde la concepción hasta la entrega final al cliente.

Dentro de los beneficios de este modelo, podemos destacar el aumentar nuestra flexibilidad, generar equipos de alto desempeño, desarrolla una cultura de aprendizaje y experimentación y establece entregas tempranas, para darle seguimiento y priorización a las iniciativas.

Journey to Cloud

Journey to Cloud es el principal proyecto estratégico de transformación digital de Transbank, siendo un habilitador de nuestro proceso de modernización. Contempla la migración de las aplicaciones y sistemas desde los **data centers** hacia la nube, con el objetivo de mejorar la agilidad en el “time to market”, entregar soluciones innovadoras a nuestros clientes, disminuir los costos en Tecnologías de la Información (TI) y responder de mejor manera a los peak de demanda.

Este proyecto estratégico no solo requiere un esfuerzo en términos tecnológicos. También implica un desafío en materia de gestión del cambio, adaptabilidad y flexibilidad.



Con una planificación a cuatro años, durante el 2023 se realizó la primera etapa de implementación, ejecutando la migración de canales y habilitadores transversales. Dentro de los logros de este primer año, podemos destacar:

- **Redes:** avances significativos que impulsarán la eficiencia operacional a través de una conectividad más eficiente, caracterizada por bajos tiempos de convergencia.
- **Seguridad:** cumplir con la norma (Payment Card Industry Data Security Standard) para la seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago, con lo cual se espera obtener la certificación

en el 2024. Esto nos posibilita un entorno Cloud robusto y protegido, preparándonos para desafíos futuros y asegurando la integridad de nuestros sistemas.

- **Habilitadores:** implementación de los llamados habilitadores digitales, herramientas que sientan las bases para el funcionamiento efectivo de nuestros productos en la nube, ofreciendo flexibilidad y eficiencia.
- **Gobierno y FinOps:** se establecieron importantes avances entorno al gobierno y la gestión financiera de los procesos en la nube, permitiendo ahorros y eficiencias en el traspaso a la nube.



- **Aprendizaje:** hemos alcanzado hitos importantes que han impulsado el desarrollo de habilidades y conocimientos clave en los roles impactados por la transición a la nube.

Durante el 2024, los focos estarán en la migración de los primeros clientes, en continuar con el aprendizaje en materia de desarrollo de conocimientos y habilidades necesarias para este cambio cultural y la eficiencia financiera y operacional.

Academia Digital

Otros aspectos cruciales en la estrategia han sido la gestión del talento digital de los equipos y el lanzamiento de la Academia Digital en colaboración con **LinkedIn Learning**. Este enfoque nos convierte en agentes activos del aprendizaje continuo, lo que implica un reto para pensar de manera diferente sin perder de vista la cultura organizacional y el negocio en sí. Hemos puesto a disposición de todos los colaboradores cursos de desarrollo como un beneficio abierto y autogestionado, con el fin de fomentar su crecimiento profesional y potenciar sus carreras dentro de la compañía, de acuerdo a sus intereses.

El año 2023 seguimos consolidando nuestra transformación digital. La creación de la División Data & Analytics, el Modelo de Gestión de Resultado, el proyecto Journey to Cloud y la Academia Digital materializan nuestros esfuerzos por ir avanzando en esta ruta.



4.3 SEGURIDAD Y RESILIENCIA DEL SISTEMA DE PAGOS

4.3.1 Seguridad del sistema de pago

En el contexto actual, los riesgos y amenazas de ciberseguridad en los sistemas de pagos están en constante evolución y aumento. Con el crecimiento exponencial de las transacciones digitales y la interconexión de sistemas financieros, surgen nuevos vectores de ataque que para su prevención y control requieren una vigilancia constante y medidas de seguridad avanzadas.

Estamos conscientes que de los beneficios y desafíos que implica el proceso de digitalización. Los clientes entregan y confían sus datos personales, por lo que es clave asumir con responsabilidad el cuidado de dichos datos, protegiendo su privacidad y resguardando su buen uso.

Para lograrlo, Transbank se compromete firmemente con el cumplimiento de las normativas y estándares relevantes en la materia, implementando políticas, procedimientos y controles de seguridad robustos para proteger los activos de información de la compañía y de sus clientes.

Adicionalmente se han dispuesto instancias de gobierno y supervisión que garantizan una adecuada gestión de

estos riesgos, para así evitar interrupciones en las operaciones diarias, pérdidas de información o daño reputacional a la compañía.

La compañía cuenta con una Política de Seguridad de la Información, que se complementa con 11 normas y 29 estándares, todos sometidos a rigurosas auditorías internas y externas. Adicionalmente, se está trabajando en alrededor de 50 estándares dirigidos a la Nube, respondiendo a nuestro proceso de transformación digital.

En el 2023 el viaje a la nube a través del proyecto Journey to Cloud ha tenido foco en la implementación de herramientas de seguridad para fortalecer la protección y el resguardo de la información.

La Política de Seguridad de la Información se basa en las mejores prácticas internacionales en esta materia, estableciendo lineamientos generales y responsabilidades para la gestión de este ámbito. Para su gestión, se cuenta con una Subgerencia de Redes y Seguridad, la que forma parte de la Gerencia de Seguridad de la Información. Para el seguimiento y supervisión de las iniciativas implementadas, de forma mensual se reporta al Comité de Riesgos, contando además con un activo involucramiento del Directorio de forma mensual.

A través del Programa de Cultura de Ciberseguridad se busca capacitar a todos los colaboradores mediante la modalidad e-learning, complementado con capacitaciones específicas como, por ejemplo, sobre el estándar PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard).

La industria de medios de pago se rige por los estándares de seguridad del Payment Card Industry Security Council, un foro mundial abierto destinado a la formulación, la mejora, el almacenamiento, la difusión y la aplicación permanente de las normas de seguridad para la protección de datos de cuentas. Actualmente, Transbank cuenta con dos certificaciones. PCI-DSS es una certificación internacional de seguridad que tiene como objetivo garantizar una adecuada protección de los procesos relacionados

con los datos de tarjetas. Por otra parte, la certificación PCI-PIN Security (Payment Card Industry - Personal Identification Number Security) busca garantizar una adecuada protección de la clave PIN (Personal Identification Number) que se utiliza en las transacciones.

Los tipos de información que recopila Transbank se relaciona con datos de los clientes, que se obtienen en los procesos de **on boarding**, como son la identificación del comercio, datos bancarios necesarios para operar y algunos datos personales de los representantes legales, además de las transacciones que realizan los usuarios cuando utilizan los productos o servicios.

Los principales riesgos en materia de privacidad se relacionan con vulneraciones de seguridad, fugas de datos, respuestas insuficientes ante filtraciones, falta de consentimiento (total o parcial), problemas en la eliminación, problemas de calidad de datos, pérdidas de trazabilidad de datos, recopilación de datos innecesarios.

Por lo anterior la transparencia hacia los clientes es clave, todos los productos y servicios de Transbank se rigen por sus términos y condiciones, respetando la normativa interna y externa vigente. En aquellos casos en que se recopilen datos personales de usuarios, el consentimiento es solicitado al momento

de incorporarse como cliente conforme al aviso de privacidad. Adicionalmente, los titulares de los datos cuentan con la Línea Ética en caso que requieran realizar solicitudes o aclarar dudas en relación con la materia.

Para la Protección de Datos Personales, la compañía se rige por lo dispuesto por la N° Ley 19.628 y la Ley N°20.575, que regulan esta materia. La compañía cuenta con una Política de Protección de Datos Personales que define los principios y reglas generales que rigen el tratamiento de esta información, ya sean de clientes, tarjetahabientes, proveedores, candidatos, colaboradores o cualquier individuo que se relacione o se haya relacionado con Transbank.

En el proceso de operación de Transbank, no se capturan datos que permitan la identificación de tarjetahabientes, lo que garantiza la protección de los titulares de datos personales. Respecto a sus clientes, Transbank cumple con las normas legales sobre privacidad, limitando el uso de los datos a aquellas finalidades consentidas o compatibles con la ejecución de sus contratos por productos o servicios.

Durante el año 2023 no se produjeron reclamaciones por pérdidas de datos de clientes ni violaciones a la privacidad de ellos.

En materia de publicidad, Transbank cumple con las normas sobre uso de datos personales, solicitando el consentimiento al momento de la captura de datos personales y resguardando el uso de imagen de los comercios que aparecen en videos y fotos, mediante la autorización de los titulares.

En cuanto a la conservación de datos, mantenemos los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades autorizadas por el titular o para el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias de la compañía. Luego de ello, los datos personales deben ser eliminados o anonimizados.

4.3.2 Resiliencia del sistema

Transbank reconoce la importancia crítica de la disponibilidad continua de sus servicios para la satisfacción de los clientes y para la estabilidad del ecosistema de pagos. Para lograr este objetivo se han implementado tecnologías de vanguardia, redundancia y respaldo de infraestructura tecnológica. Además, se mantienen equipos dedicados a monitorear y mantener los sistemas en funcionamiento 24x7, para minimizar cualquier interrupción del servicio y asegurar una experiencia de excelencia para los clientes.

La gestión de los riesgos de continuidad de negocios determina y entiende la exposición al riesgo de los procesos críticos de la organización, identifica las amenazas que puedan generar potenciales escenarios de no disponibilidad, con el propósito de lograr identificar los riesgos que necesitan gestión, mediante el desarrollo de planes de acción u otras acciones definidas por la organización para tal efecto. Como medidas generales se aplica lo siguiente:

- Identificar las amenazas que afecten la continuidad de las operaciones para cada uno de los escenarios evaluados.
- Identificar y analizar los diferentes recursos críticos, en cuanto a las potenciales amenazas que lo afectan.
- Ejecución de pruebas BCP (Business Continuity Plan) y DRP (Disaster Recovery Plan).

- Definir los controles para el tratamiento de los riesgos y establecer la efectividad de estos.
- Realizar una eficaz evaluación de cada uno de los riesgos.
- Identificar los riesgos gestionables (sobre el apetito de riesgo), con la justificación asociada a cada uno de ellos (amenazas por escenario), para proceder a generar los planes de acción.
- Proporcionar información oportuna a la Alta Dirección para la toma de decisiones.
- Medir el nivel de exposición al riesgo de continuidad de negocio en los procesos relevantes para la compañía.
- Medir el nivel de exposición al riesgo de indisponibilidad de los colaboradores, instalaciones, tecnologías, dependencias (internas y externas) y ciberseguridad.
- Definición de un marco de gestión de crisis contemplando la resolución de incidentes desde el nivel operativo al nivel estratégico.

Entre los principales riesgos que podrían ocasionar una afectación de las operaciones de la compañía se encuentran:

- Compromiso de proveedores: Indisponibilidad de la red de comunicaciones, tales como, cortes de fibra óptica, robo de cables, etc.; afectando el suministro y las comunicaciones.

- Pérdida de servicios esenciales: Indisponibilidad de energía eléctrica que afectaría la operación de la compañía si el corte es por tiempo prolongado y afecta a las instalaciones y a los colaboradores.
- Ataques ciberseguridad: pérdida de datos a raíz de ataques o por daño físico o borrado de información, entre otros.

Durante el 2023 logramos un Uptime operacional del 99,9% y un peak de 632 transacciones por segundo al cierre del año.

UPTIME



4.4 CONTRIBUCIÓN A LA DIGITALIZACIÓN

Los sistemas de pagos digitales actúan como una plataforma invisible pero fundamental, que impulsa la economía de varias maneras. Facilitan la vida diaria de las personas, promueven el crecimiento del comercio y ayudan en la formalización de nuevas empresas. Transbank contribuye en la inclusión de todos los negocios en la transformación digital, poniéndose al servicio del crecimiento social y económico de todo el país.

En el marco de nuestra Política de Relaciones de Institucionales este año impulsamos iniciativas con foco en digitalización y educación sobre medios de pago y emprendimiento:

InspiraTEC 2023

Iniciativa de la Subsecretaría de Economía y empresas pequeñas que celebra a líderes en STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) que, con sus talentos, inspiran y contribuyen al desarrollo sostenible del país, enfrentando desafíos como la descarbonización y la crisis climática. Durante el 2023 Transbank participó en la convocatoria de la instancia, apoyando con la difusión de la invitación a través de sus canales. También fue parte de la premiación, reconociendo a niñas, jóvenes y mujeres emprendedoras destacadas en diversas categorías. La compañía entregó asesorías digitales personalizadas a las finalistas y ganadoras, resaltando el orgullo de participar en una iniciativa que promueve el rol de las mujeres en carreras STEM.

País Digital

Colaboramos con la capacitación de emprendedores en distintas ciudades del país, impulsando los medios de pago para apoyar la digitalización y conectividad para crecer de forma sostenible. Además, participamos en el Summit País Digital exponiendo sobre la revolución de las billeteras digitales y asistimos al World Mobile Congress conociendo las últimas tendencias en el ecosistema de medios de pago junto a una comitiva conformada por 40 representantes de organismos públicos y privados.

ChilePay

Somos parte de la Corporación Chilena para la Digitalización del Efectivo junto a 40 miembros que tienen como objetivo promover la digitalización del efectivo, para que en todos los rincones se pueda comprar y vender de manera segura, sin la necesidad de contar con monedas ni billetes. Además, integramos el Comité de Medios de Pago, donde participamos como coordinadores del grupo encargado de generar propuestas para avanzar en los desafíos que hay en inclusión financiera y digitalización de medios de pago, apoyando a empresas y comercios de todos los tamaños. Adicionalmente, durante el 2023 participamos de un webinar sobre “Retos y oportunidades de los emprendedores de los medios de pago”.

ChileConverge

Compartimos instancias para la creación de redes entre emprendedores y emprendedoras, talleres y conversatorios presenciales y online para brindar capacitación y oportunidades relacionadas a la digitalización de los medios de pago. Además, potenciamos el emprendimiento femenino en un encuentro con más de 30 mujeres. También, realizamos una feria con más de 25 emprendedores en nuestras oficinas junto a ChileConverge y Sercotec Cerrillos, impulsando así el apoyo a emprendedores locales y detalles con sentido.



Propyme

Es la principal Comunidad Empresarial de Micro, Pequeños Empresarios y Emprendedores de Chile, siendo una comunidad abierta de carácter Público-Privado en Santiago y regiones, con quienes realizamos seis webinars durante todo el 2023 orientados a la capacitación online de emprendedoras y emprendedores de todo el país en temáticas de e-commerce y ventas online, marketing y cómo vender en redes sociales, experiencia de usuario en páginas web e historias de emprendedores con relatores tanto de colaboradores como de nuestros aliados estratégicos. Además, aportamos constantemente a los newsletters con contenidos sobre digitalización de los medios de pago y otros.

Technovation Girls

Fundación que tiene el propósito de impulsar el interés de niñas y adolescentes chilenas por el desarrollo de nuevas tecnologías y la innovación digital. Durante el 2023 Transbank aportó jurados para la final de la competencia internacional que se desarrolló en Silicon Valley como finalistas a presentar sus proyectos en representación de nuestro país. Las niñas crean aplicaciones para resolver problemas conectados con los Objetivos y Metas de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Estuvimos presentes en diversos eventos de conexión con ecosistema de innovación: ETM Day en Concepción, Antofagasta y Santiago – Summit País Digital – Innova Summit – E-commerce day – Fintech Forum – Women Open Innovation.

DESAFÍO LEVATEMOS CHILE

Durante el 2023, en el marco del convenio firmado con Desafío Levantemos Chile, se realizaron capacitaciones a 12 emprendedoras afectadas por los incendios de la quinta región ocurridos en diciembre de 2022. En dichas capacitaciones se entregaron herramientas para fortalecer el desarrollo de sus emprendimientos, incluyendo contenidos de digitalización, con el objetivo de hacer crecer sus negocios a través de los medios de pago electrónicos.

Mediante su Política de Donaciones y Aportes Transbank ha definido lineamientos específicos para asegurar que las contribuciones corporativas estén alineadas con ejes relacionados al centro del negocio.

El compromiso de la compañía se enfoca en cuatro áreas fundamentales:

- Comercio y emprendimiento
- Academia e investigación
- Tecnología e innovación
- Desarrollo del entorno y las comunidades

4.4.2 Soluciones para impulsar el crecimiento

Transbank ha creado una propuesta especializada para pequeños comercios, ofreciendo innovaciones diseñadas para satisfacer sus variadas necesidades.

Entre los servicios que entregan valor a los pequeños y medianos comercios, se encuentran los Servicios de Valor Agregado. Entre ellos, el adelantamiento de cuotas que permite al comercio contar con el abono de sus ventas de manera anticipada. Los comercios pueden adelantar hasta el 80% del pago de sus ventas en cuotas.

4.4.3 Inclusión y progreso

El aumento de uso de plataformas y pagos digitales evidencian el significativo impacto que la digitalización ejerce en los comercios pequeños.

A través del Link de Pago de Webpay.cl, se autoriza a los comercios para recibir pagos online, sin necesidad de integrar un sitio web propio. Este link de pago puede compartirse a través de redes sociales, correo electrónico u otros medios, lo que facilita la venta para empresas sin sitio de e-commerce.

Además, para facilitar a los clientes la digitalización de pagos, disponemos de un equipo portátil-Mobile POS- que posibilita efectuar transacciones con

tarjetas a través de conexión bluetooth con cualquier dispositivo móvil y en cualquier ubicación, permitiendo realizar pagos con tarjetas y billeteras NFC.

Ventas (MM\$)	2020	2021	2022	2023
Empresas Pyme	4.282.148	6.660.350	7.528.960	7.110.411
Microempresas	1.845.608	3.122.342	2.497.452	2.112.714
Transacciones*	2020	2021	2022	2023
Empresas Pyme	341.979.768	458.464.937	510.404.768	505.013.031
Microempresas	163.904.697	252.481.578	228.700.775	197.668.462

*Al realizarse los cambios de segmentos en las ventas históricas de años anteriores, se actualizan desde el 2020 hacia adelante.



CAPÍTULO 5

Gestión del talento diverso y ágil, digital

- 5.1 DIVERSIDAD DEL EQUIPO
- 5.2 GESTIÓN DEL DESARROLLO DE TALENTOS
- 5.3 BIENESTAR DEL EQUIPO
- 5.4 RELACIONES LABORALES

5. GESTIÓN DEL TALENTO ÁGIL, DIVERSO Y DIGITAL

El diálogo y la construcción de vínculos de confianza son elementos claves en la cultura Transbank. La compañía valora la diversidad en su equipo, gestiona el compromiso y bienestar de sus colaboradores y colaboradoras, busca oportunidades de formación y retroalimentación sobre el desempeño, comprendiendo que el desarrollo de las personas permite avanzar como compañía en sus objetivos, siempre con foco en sus clientes y adaptada a un entorno cambiante.

La Política Estratégica de Personas establece los lineamientos generales para la gestión de los colaboradores, velando por el cumplimiento de la legislación laboral. Se complementa para este fin con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) y el Código de Ética, ambas normativas actualizadas durante el 2023.



+29%

MÁS DE 9 AÑOS
DE ANTIGÜEDAD

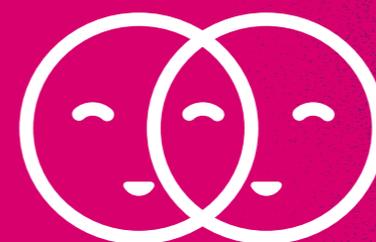


665

COLABORADORAS
Y COLABORADORES

+21%

MÁS DE INVERSIÓN
PROMEDIO POR
PERSONA
EN CAPACITACIÓN
RESPECTO AL AÑO
ANTERIOR.



99,5%

EN MODALIDAD DE TRABAJO HÍBRIDA,
CON FULL FLEXIBILIDAD.

5.1 DIVERSIDAD DEL EQUIPO

40%

de mujeres en la compañía.

45%

de mujeres en gerencias divisionales.

Transbank ha definido como pilares de trabajo en materia de diversidad el potenciar la equidad de género, sobre todo en áreas STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas), impulsar la inclusión de personas con discapacidad en la compañía y respetar la diversidad sexual y de género.

En sus procesos de reclutamiento y selección, la compañía busca integrar el mejor talento, rigiéndose por los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación. Reconoce la importancia de fomentar un ambiente laboral inclusivo y diverso, celebrando la congregación de conocimientos, experiencias y visiones en un mismo equipo.

Durante el año 2023 lanza la Política de Diversidad e Inclusión, a partir de la cual se formaliza el compromiso de la compañía por avanzar y asegurar el principio de igualdad de oportunidades en toda su cadena de valor, estableciendo como ejes centrales las personas con discapacidad, equidad de género y comunidad LGBTIQ+. La responsabilidad

de la gestión de esta política recae en la Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, a través de la Subgerencia de Gestión del Cambio y Sostenibilidad, y el seguimiento del cumplimiento se realiza a través de la revisión periódica en el Comité de Sostenibilidad.

En línea con la consolidación de la política de Diversidad e Inclusión, durante el año se desarrollaron una serie de iniciativas, entre las que se destacan:

- Adhesión en calidad de empresa observante a Pride Connection Chile, red empresarial que busca potenciar espacios laborales inclusivos para la diversidad sexual. Por otra parte, se integró como miembro de la Red de Empresas Inclusivas de Sofofa, a través de la cual se busca trabajar la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Formación del círculo de mujeres de Transbank llamado “Juntas”, cuyo objetivo es impulsar la equidad de género. Esta instancia contó con la participación de más de 60 colaboradoras, quienes recibieron un contexto teórico general, para luego desarrollar ejercicios prácticos con el objetivo de definir una hoja de ruta en torno a la inclusión

femenina en la compañía, estableciendo ellas mismas tres focos: la generación y fortalecimiento de redes internas, la importancia del autocuidado y el desarrollo profesional.

- Realización del taller “Train de Trainers TBK”, capacitación realizada con el apoyo de Factor Diverso, en la que participaron 20 colaboradores y colaboradoras, con el objetivo de generar agentes internos que promuevan el mensaje de la inclusión de la diversidad sexual y género.
- Capacitación al Comité de Gerentes de Transbank en temas de diversidad sexual y de género, con el objetivo de tener herramientas que les permitan gestionar la diversidad como parte de la cultura.
- Acreditación de los primeros gestores de inclusión, dando cumplimiento a la Ley N° 21.275 que modifica el Código del Trabajo, la cual exige medidas que faciliten la inclusión de colaboradores con discapacidad.
- Ruta de Aprendizaje sobre los pilares de diversidad definidos a través de LinkedIn Learning y charlas voluntarias orientadas a toda la organización.



CMF

3.1 VI

3.1 VII

5.4.1

GRI

405-1

5.2 GESTIÓN DEL DESARROLLO DE TALENTOS

Transbank se compromete con el desarrollo de sus colaboradores en base a la estrategia del negocio, la cultura organizacional y el contexto. Para esto, pone foco en impulsar el crecimiento profesional de sus colaboradores y colaboradoras, privilegiando la movilidad interna por sobre las búsquedas externas; propiciando la formación permanente; contando con un sistema de compensación justo, transparente y conocido por todos y todas, que retribuya el compromiso y esfuerzo de los equipos; y gestionando el desempeño y desarrollo de carrera, teniendo como base la gestión del liderazgo y de sus talentos, entendiendo que el crecimiento de las personas permite la sostenibilidad de la compañía y aportar al desarrollo del país.

5.2.1 Formación

53

cursos dentro del plan de capacitación.

714

colaboradores impactados con planes de aprendizaje.

143

horas promedio de formación anual por colaborador

4,5

nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.

MM\$339

inversión total en capacitación.

0,035%

de los ingresos totales de la compañía invertidos en capacitación.

\$510.030

inversión promedio por persona en capacitación.



Transbank define anualmente un Plan de Capacitación, que tiene como objetivo la permanente formación de los colaboradores, impulsando una cultura digital y la consecución de los objetivos corporativos, con foco en el desarrollo de los talentos y el liderazgo.

Este Plan de Capacitación, con un fuerte componente virtual y asincrónico, define rutas de aprendizaje que se sugieren a los colaboradores, impulsando una cultura **Learnability**, orientada a generar una disposición activa hacia el aprendizaje y la adaptabilidad para enfrentar desafíos en un entorno en constante cambio, lo cual se complementa con el programa Rewarding, a través del cual se premia a los colaboradores que cumplen mayor número de horas de formación.

El Plan de Capacitación se compone de cursos normativos, los cuales tienen un carácter obligatorio, incluyendo temas de ciberseguridad, libre competencia, riesgo operacional, prevención del delito, control de riesgo del teletrabajo y PCI (Payment Card Industry). Complementario a ello, se desarrollan cursos obligatorios definidos en función del rol de los colaboradores, los cuales se enfocan en el desarrollo del talento y liderazgo. Por otra parte, la compañía ofrece una malla de cursos opcionales y becas de pre y post grado.

Durante el 2023 se alcanzaron importantes logros en materia de formación, entre los que destacan un 95% de participación de los colaboradores, una satisfacción global de 4,7 (escala de 1 a



5), el aumento del porcentaje de cumplimiento de los cursos normativos de un 80% a 99% respecto del año anterior y un 75% de programas de aprendizaje implementados por primera vez, mostrando innovación en la oferta de cursos. Adicionalmente, un 22% del equipo ha accedido a cursos de inglés.

CMF

5.8 I

5.8 II

5.8 III

5.8 IV

GRI

404- 1

404-2

5.2.2 Compensación

6

es la proporción de la compensación de la persona mejor pagada en relación a la mediana de los colaboradores.

90%

es la ratio de incremento en el año de la compensación de la persona mejor pagada en relación a la mediana de los colaboradores.

87%

media de brecha salarial entre hombres y mujeres

92%

media de mediana salarial entre hombres y mujeres*

Transbank vela por retener a los mejores talentos, para lo cual, la compensación equitativa y de mercado es una variable importante. La Política de Compensaciones, aprobada por el Directorio a principios del 2023, formaliza estos principios y define los lineamientos respecto de la administración salarial, movimientos internos, bonificación anual

* La brecha salarial se calcula en base a la metodología de la NCG 461 de la CMF.



y bono de reemplazo, en caso de que un colaborador deba desempeñar las funciones de otro, por ejemplo, en caso de licencias médicas. Adicionalmente, cada dos años se realiza una revisión externa por parte de consultores especializados de los grados salariales del Gerente General, Gerentes Divisionales y de la totalidad de los colaboradores y colaboradoras.

Transbank define una Escala Salarial, basada en parámetros evaluables que reflejan el cumplimiento de cada cargo, basado en la metodología HAY. Esta estructura se basa en el análisis anual de al menos dos estudios salariales de proveedores locales o internacionales, para garantizar la competitividad externa.

La compañía desde el año 2022 cuenta con una Mesa de Compensaciones, compuesta por el Presidente del Directorio, cuatro Directores, Gerente General y la Gerenta Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad. Esta mesa tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los principios de competitividad externa y equidad interna en materia de remuneraciones, como también definir los estudios de mercado a utilizar para la revisión de la Escala Salarial.

5.2.3 Gestión del desempeño

Para gestionar el desempeño, Transbank cuenta con un modelo de gestión, cuyo objetivo es declarar lo que se espera

100%

de los colaboradores evaluados por su desempeño.

100%

de adhesión a los principios culturales en esta evaluación.



de cada colaborador, potenciando el talento de cada persona, alineándose de manera objetiva con el negocio y la cultura organizacional.

Durante el año 2023 se realizó un proceso de actualización del modelo de gestión del desempeño, adaptándose a la nueva estrategia de la compañía. Este nuevo modelo pone foco en la evaluación de rol de cada colaborador, a diferencia del modelo anterior basado en los principios culturales transversales. De este modo, la evaluación de desempeño se convierte en una guía concreta de definición del modo de hacer el trabajo, en función de cada rol, considerando la cultura y espíritu de Transbank, lo cual se evalúa como adhesión cultural, para lo cual se

han definido cómo las competencias esperadas para cada rol se alinean con los principios culturales de Transbank.

En este primer año se definieron cuatro roles, de los cuales dos tienen un carácter transversal, como son Miembro de Equipo y Colaboración con Líder Directo, y dos específicos: Comercial y Líder. Durante el 2024 se avanzará en la definición de los 2 roles restantes del modelo.

Con el fin de potenciar el desarrollo de carrera, Transbank desarrolla un proceso de identificación de talentos en base a la metodología 9box, que permite cruzar el desempeño con el potencial de los colaboradores. Adicionalmente,

la Mesa de Talento, compuesta por el Gerente General, Gerenta Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, Gerente de Talento y Compensaciones y Gerente de Gestión de Personas, presenta cambios de estructura, promociones, ajustes salariales proactivos o de retención y revisa los egresos. Para este objetivo, sesiona todos los meses.

Si bien estos procesos permiten reconocer aquellas personas que podrían avanzar en responsabilidades dentro de la organización, no se cuenta con un plan formal de sucesión para altos ejecutivos.

CMF

5.4.1

3.6 X

3.6 XI

3.6 XII

GRI

404-3

405-1



5.2.4 Cultura Digital

Transbank es parte de una industria que ha vivido importantes transformaciones en los últimos años.

Esta situación ha resultado en la formulación de una nueva estrategia y modificaciones en la estructura organizacional, además de adaptarse a las variaciones del entorno y en la forma de trabajar. Desde el año 2020, la compañía ha estado viviendo una transformación cultural que dio origen a los principios culturales que guían la identidad de la empresa:

Principios culturales:

- Conecta con el cliente
- Colabora con todos
- Simplifica la vida
- Atrévete a pensar diferente
- Haz lo mejor siempre
- Logra los objetivos

La organización impulsa una cultura digital, consolidando un modelo de trabajo híbrido y full flexible, un código de vestimenta diverso, que respete la identidad de los colaboradores, como también el desarrollo de campañas que promuevan los principios culturales, el fomento de actividades extralaborales y el impulso del reconocimiento constante de los colaboradores.

Durante el 2023, un hito que marcó la transformación digital que está viviendo la cultura de la compañía fue el lanzamiento de T.Buk, una plataforma SaaS (Software as a Service) que agrupa remuneraciones, asistencia, gestión del desempeño, firma electrónica y gestión

documental, beneficios, encuestas, comunicaciones y los procesos de reclutamiento y selección en un solo lugar. Esto permite simplificar la gestión de personas, al concentrar en una plataforma única distintas funcionalidades, mejorando la experiencia del colaborador. Un resultado relevante de esta iniciativa es que un 90% de los colaboradores ingresó a la plataforma T.Buk durante el primer mes de implementación.

Adicionalmente, se adoptó el uso de Qlik Sense, una plataforma de reportabilidad automatizada, que tiene como foco el administrar mejor aquellos datos referidos a la gestión de personas, de modo de que tengan valor para la toma de decisiones. A través de esta plataforma, a la cual tienen acceso los líderes para dar seguimiento a sus equipos, durante el año 2023 se trabajó en dos paneles. El primero de ellos se centró en la gestión de vacaciones, con foco en reducir saldos acumulados, definiendo metas por división y personas. Por otra parte, se trabajó en un panel de Clima y Engagement, donde se visualizan los datos de la encuesta que desarrolla la compañía, perfilada por división y líder, de modo que se puedan definir acciones y focos de trabajo.

Asimismo, se realizó un proceso de formación en esta herramienta, en la cual participaron 480 personas quienes aprendieron a crear y disponibilizar paneles con datos dinámicos en tiempo real.

La organización impulsa una cultura digital, consolidando un modelo de trabajo híbrido y full flexible, un código de vestimenta diverso, que respete la identidad de los colaboradores, como también el desarrollo de campañas que promuevan los principios culturales, el fomento de actividades extralaborales y el impulso del reconocimiento constante de los colaboradores.



5.3 BIENESTAR DEL EQUIPO

La compañía promueve el bienestar de su equipo, potenciando un ambiente laboral sano, sistemas de compensación justos y transparentes, junto con una oferta de beneficios competitivos en el mercado.

5.3.1 Beneficios

5

categorías de beneficios.

100%

de colaboradores en modalidad de trabajo full flexible.

100%

de los padres de Transbank utilizaron el beneficio de dos días adicionales a los cinco legales por nacimiento de hijo.

Principales beneficios

Contamos con un programa de beneficios orientados a mejorar aspectos de salud, conciliación, educación, económicos y de reconocimiento, los cuales pueden ser utilizados por todos los colaboradores con contrato indefinido.

CONCILIACIÓN

- Tres días de permiso administrativo al año.
- Bono y permiso de dos días hábiles adicionales a los legales por nacimiento de hijo(a).
- Sala cuna y beneficio co-parental.
- Bono y permiso de cinco días hábiles por matrimonio o unión civil.
- Día de cumpleaños libre.
- Bono y permiso de tres días hábiles adicionales a los legales por fallecimiento de padres.
- Bono y permiso de tres días hábiles adicionales a los legales por fallecimiento de cónyuge/hijos.
- Beneficio de acompañamiento de parientes en casos de emergencia.



SALUD

- Seguro de salud.
- Seguro de vida.
- Pago íntegro de remuneraciones por licencia médica.
- Día para examen médico (revisión médica preventiva).

RECONOCIMIENTO

- Incentivo económico anual especial por productividad y resultados.
- Reconocimiento por años de antigüedad.
- Reconocimiento por Principios Culturales.

ECONÓMICO

- Bono de vacaciones.
- Bono familiar por fallecimiento de colaborador(a).
- Aguinaldo de fiestas patrias y navidad.
- Préstamo asistencial.
- Asignación de alimentación.
- Asignación para colaboradores con hijos en situación de discapacidad.
- Gift card para compra de vestuario.

EDUCACIÓN

- Bono de escolaridad.
- Becas de estudio o perfeccionamiento.



Durante el 2023, Transbank siguió potenciando su modelo de trabajo full flexible, lanzado en 2022 para el 100% de los colaboradores y colaboradoras. Este modelo se basa en el diálogo entre equipos y jefaturas, quienes acuerdan días y horarios de jornadas presenciales, fomentando el trabajo colaborativo y a la vez generando importantes beneficios en la calidad de vida de las personas, como la disminución de los tiempos de transporte y conciliación de la vida personal. Además, se ha impulsado el respeto por la eficiencia y los tiempos personales de cada uno, promoviendo el desarrollo de reuniones cortas y estableciendo el no desarrollo de estés después de las 5 pm.

5.3.2 Clima laboral

88,4%
eNPS promedio del año.

+85%

de participación en las tres mediciones del año.

Transbank realiza mediciones del clima laboral como un mecanismo para conocer la percepción de sus colaboradores y poder gestionarla. Durante el 2023, se adoptó una nueva metodología de evaluación, en base a una encuesta de Clima y Engagement llamada Pulso, la cual se realiza en tres momentos en el año: marzo, julio y noviembre.

La encuesta de Clima y Engagement considera el eNPS (Employee Net Promoter Score), evaluado a través de la pregunta “¿recomendaría a un amigo o familiar trabajar en Transbank?”, como también las variables **engagement**, a través de nueve preguntas, y agotamiento, con cuatro afirmaciones, todas medias en una escala likert, en donde 1 es muy en desacuerdo y 5 es muy de acuerdo, y el 3 es un nivel neutro. Participan de estas mediciones todos los colaboradores contratados, quienes contestan de manera online y confidencial. La tasa de participación superó el 85% en las tres mediciones en el año.

A partir de los resultados, los cuales son presentados a todos los gerentes y gerentas divisionales y a sus reportes, se desarrollan iniciativas para mejorar aquellos aspectos que presentan oportunidades de mejora, entre las que se incluye acompañamiento a los equipos, reuniones para analizar los resultados, construcción de planes de acción, seguimiento a estos planes, levantamiento de buenas prácticas, entre otros.

Durante el año 2023, la Gerencia de Personas y Asuntos Corporativos se enfocó en trabajar dos ámbitos relevantes para la gestión del ambiente laboral, el “Optimismo” y las “Oportunidades de desarrollo, liderazgo y retroalimentación”. Para este fin, se desarrollaron iniciativas como comunicaciones internas con mensajes optimistas, guiones optimistas para líderes, comunicación de todas las movilizaciones internas, formación a jefaturas en el nuevo modelo de evaluación del desempeño, habilitación de bitácora y feedback continuo e instancias de aprendizaje durante todo el año.

RESULTADOS eNPS



5.3.3 Salud y seguridad laboral

0

enfermedades laborales.

2

accidentes con tiempo perdido sin grandes consecuencias, relacionados con golpes.

0

fatalidades.

Transbank cuenta con un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad basado en la ISO 45001, el cual cubre a un 100% de los colaboradores y que se complementa con el Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional, permitiendo la gestión de los cumplimientos normativos en esta materia como también la creación de una cultura de cuidado.

La compañía implementa actividades de identificación, análisis y evaluación de riesgos con el objetivo de gestionar de forma proactiva los accidentes laborales y enfermedades profesionales. Adicionalmente, gestiona los Protocolos de Seguridad Sanitaria Laboral COVID-19 para las distintas modalidades de trabajo que comprende un modelo de trabajo híbrido y flexible. Para estos fines, cuenta con un Previsionista de Riesgos Laborales y Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Durante el año 2023, la compañía obtuvo el nivel Bronce en la certificación de la Mutual de Seguridad.



Para fomentar el bienestar de los colaboradores, resguardando la salud física y mental, Transbank desarrolla el programa de Calidad de vida “Cuidándonos”, a través del cual genera una serie de actividades para colaboradores y sus familias, a través de medios online y presenciales en las oficinas, como charlas sobre prevención de enfermedades del corazón, cáncer de próstata y mama, entre otros. Complementando estas charlas, se han realizado operativos para la prevención de cáncer de próstata, protección ante la radiación UV, cuidado oftalmológico y dermatológico, e intervenciones como en el mes del cáncer de mama, pausas activas, actividades físicas y otros.

Desde la perspectiva psicosocial, los riesgos psicosociales deben ser gestionados para impactar positivamente en los colaboradores y colaboradoras. Por esta razón, durante el 2023 se aplicó, cumpliendo con el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud, el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental de la Superintendencia de Seguridad Social. Esta herramienta evalúa 12 dimensiones relacionadas con aspectos que tienen un potencial de causar un daño psíquico o físico a las y los colaboradores. Con una tasa de participación de un 77% Transbank obtuvo a nivel de compañía un nivel de riesgo bajo.

Con el fin de fomentar una cultura de seguridad, la compañía realiza campañas informativas de prevención en temas de seguridad vial, prevención de radiación UV, prevención de enfermedades comunes como influenza y covid-19. Adicionalmente, se realizó una capacitación en RCP y DEA (Resucitación Cardiopulmonar y Desfibrilador) a personas de todas las áreas que más frecuentemente asisten a la oficina.

5.4 RELACIONES LABORALES

A través de la Política Estratégica de Persona, la compañía reconoce los Derechos Fundamentales de los colaboradores, respetando la libertad de asociación. La Subgerencia de Relaciones Laborales es la responsable de la relación con el sindicato y el cumplimiento del instrumento colectivo.

Transbank mantiene constituida, en forma histórica, una única organización sindical, la cual cuenta con una alta cobertura y representatividad estable en el tiempo, así como una composición de género equilibrada: El 39% de las mujeres de la compañía forman parte

del sindicato, cifra que también se ve reflejada en la conformación de su directiva, ya que la organización dispone actualmente de dos directoras, en un universo de cinco cargos disponibles.

El modelo de relaciones laborales en Transbank se encuentra enfocado principalmente en mantener una relación fluida con la organización sindical, atendiendo sus preocupaciones, anticipando posibles conflictos y haciendo seguimiento al cumplimiento del instrumento colectivo. Sin perjuicio de disponer de un canal permanente de comunicación, existe la instancia formal de una reunión

mensual, la cual tiene por objetivo de fomentar el diálogo y cercanía, comunicando, a través de esta instancia, aspectos relevantes del quehacer y de la operación de la compañía, como, por ejemplo, seguimiento de las metas corporativas, cambios organizacionales y cualquier preocupación que surja desde la organización.

Lo anterior ha derivado en una baja tasa de conflictividad laboral, la cual se ve reflejada en el nuevo convenio colectivo suscrito anticipadamente en junio del 2023, otorgando a la compañía un alto grado de estabilidad en materia

de relaciones laborales por más de dos años, hasta septiembre del 2025 y que extendió beneficios al 100% de la dotación. Como resultado del proceso de negociación, se mantuvo la base de beneficios que contenía el instrumento colectivo anterior vigente, ajustando los beneficios de aguinaldos de Navidad y fiestas patrias, bono de productividad, bono vacaciones, bono fallecimiento y un nuevo sistema de becas de estudio, basado en la conformación de un Comité de Becas integrado por representantes de la empresa y sindicato para definir las asignaciones, el cual comenzará su funcionamiento en el 2024.

Durante el año 2023, se efectuó el pago de \$1.256.260 correspondiente al pago de una multa por temas laborales impuesta en el año 2021. Asimismo, en dicho periodo se registraron 16 sentencias condenatorias en litigios laborales, que significaron un costo total de \$209.511.358 para la compañía. Dentro de este monto se contemplan tanto acuerdos laborales como una sentencia que determinó una responsabilidad solidaria por la suma de \$44.694.621.

* Las sanciones laborales del año 2023 no han sido objeto de tutela laboral.



Transbank, a través de su Política Estratégica de Personas, reconoce los Derechos Fundamentales de los colaboradores, respetando la libertad de asociación.

100%

de colaboradores cubiertos por el convenio colectivo.

39%

mujeres sindicalizadas.

64%

de colaboradores sindicalizados.

61%

hombre sindicalizados.

1

negociación colectiva anticipada.





DYLAN VILLEGAS,
MARGÓ RESTAURANT, LAS CONDES.

CAPÍTULO 6

Compromiso con una operación responsable

- 6.1 CAMBIO CLIMÁTICO Y EMISIONES
- 6.2 ECOEFICIENCIA OPERACIONAL
- 6.3 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL
- 6.4 PROVEEDORES Y COLABORADORES EXTERNOS

6.1 CAMBIO CLIMÁTICO Y EMISIONES

En el marco de nuestro compromiso medioambiental y en línea con el propósito de operar de manera responsable contribuyendo al desarrollo sostenible, hemos impulsado en los últimos años una serie de acciones orientadas a identificar los impactos negativos en el medioambiente que derivan de nuestras operaciones, para contribuir a su disminución y/o mitigación.

6.1.1 Mesa de Trabajo Ambiental

El trabajo colaborativo es clave para profundizar nuestra labor ambiental, es por ello que durante el 2023 la Mesa de Trabajo Ambiental desarrolló un rol muy importante en esta materia. Esta instancia integrada por diversas áreas de la compañía, cuya función es dar cumplimiento a la normativa ambiental, así como a la adopción de mejores prácticas voluntariamente adoptadas por Transbank, gestiona diversas iniciativas de acuerdo con una planificación estratégica que contribuya a la gestión de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero producidas en la cadena de valor de la empresa.

Dentro de las acciones coordinadas por este equipo, se realizaron avances en materia de electromovilidad y se continuó fortaleciendo la estrategia de gestión de residuos y reciclaje, principalmente en relación con las maquinillas POS, en cuanto a su origen y disposición responsable una vez finalizada su vida útil.

Como parte de su gestión, esta Mesa es la encargada de recabar la información necesaria para lograr la medición de la huella de carbono de la compañía. Durante el año 2023 trabajamos para mejorar la información recopilada, de modo de lograr precisiones en nuestro cálculo, particularmente en lo referido a tipos de máquinas de pago, así como transporte nacional e importaciones de las mismas.

6.1.2 Plan de sostenibilidad ambiental

En 2023 nuevamente se llevó a cabo la iniciativa de Ecoeficiencia bajo el Programa Estratégico de Excelencia Operacional con el propósito de generar un diagnóstico del estado de evolución de la compañía en materia ambiental.

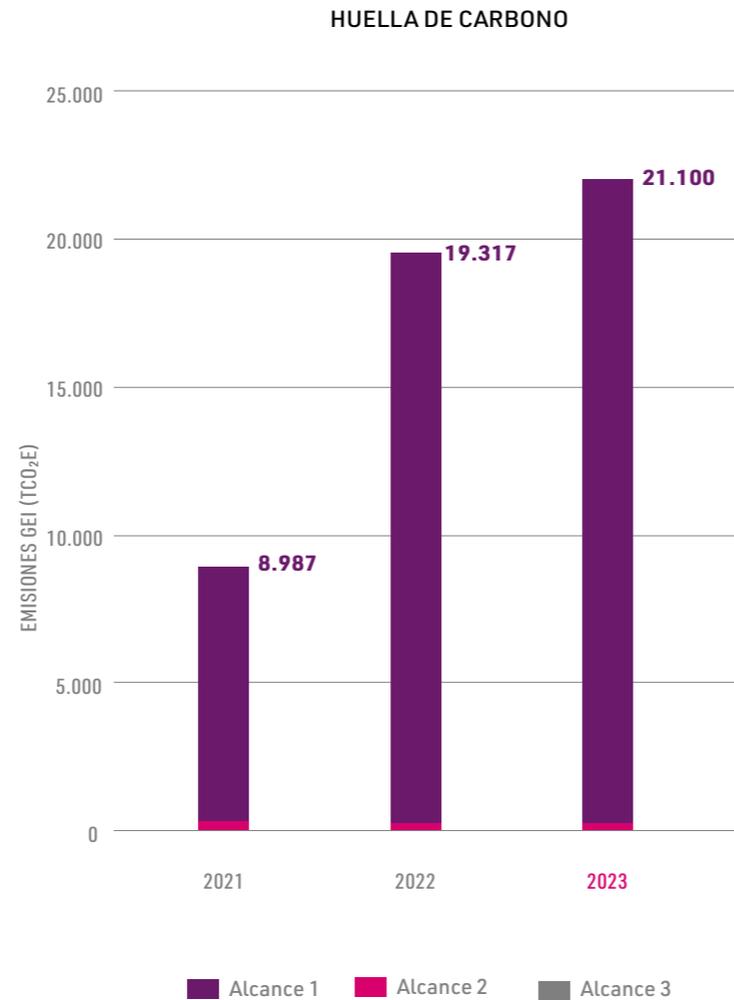
Esta primera iniciativa derivó en el Plan de Sostenibilidad Ambiental, cuyo objetivo es aportar metodología y de seguimiento de los avances en esta materia.



6.1.3 Medición de la Huella de Carbono

Desde el 2022, Transbank se ha propuesto realizar anualmente la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero. Gracias a la gestión de mejora en la recopilación de información de la Mesa de Trabajo Ambiental, por segundo año consecutivo realizamos la medición de la huella de carbono, reflejando avances en materia de transparencia y gestión medioambiental. Esta medición, que ha sido verificada por terceros y nos permitió obtener el Sello de Cuantificación del Programa HuellaChile para los años 2021 y 2022, es un insumo relevante para conocer la magnitud y las características de la actividad de Transbank desde el punto de vista ambiental, consideraciones que buscamos sopesar en la toma de decisiones relativas a la operación de la compañía.

En Transbank logramos nuestros objetivos y estamos orgullosos de celebrar por segundo año consecutivo el Sello de Cuantificación que otorga el Ministerio del Medio Ambiente, en el marco del Programa Huella Chile, reconocimiento ambiental que refleja el compromiso que tenemos con la sostenibilidad.

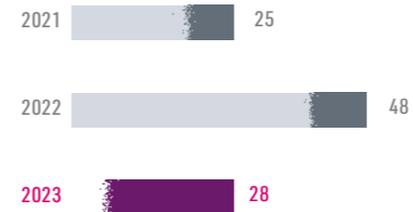


ALCANCE 1 / 2 / 3
TOTAL 2023

21.100
tCO2e

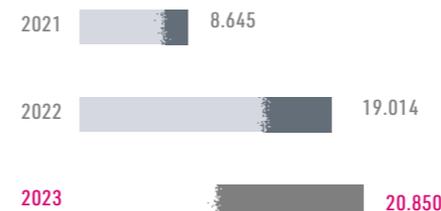
ALCANCE 1 (tCO₂e)

Emisiones directas por combustión de fuentes fijas y móviles, como también la reposición de gases refrigerantes.



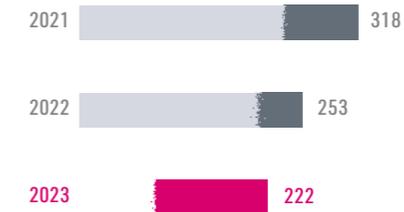
ALCANCE 3 (tCO₂e)

Emisiones indirectas en la cadena de valor.



ALCANCE 2 (tCO₂e)

Emisiones indirectas por consumo eléctrico en las infraestructuras de la compañía (oficinas y centro de distribución).



	2021	2022	2023
Fabricación equipos comprados	4.128	14.766	17.384
Reparación contratada	1.022	901	447
Transporte equipos y materiales	271	337	320
Residuos y reciclaje	11	14	23
Transporte de colaboradores	176	117	187
Uso de equipos arrendados y vendidos	894	907	1.231
Datacenter contratado	649	477	0*
Agua, rollos y embalajes	1.165	857	876
Viajes de negocios + arriendos	328	637	383

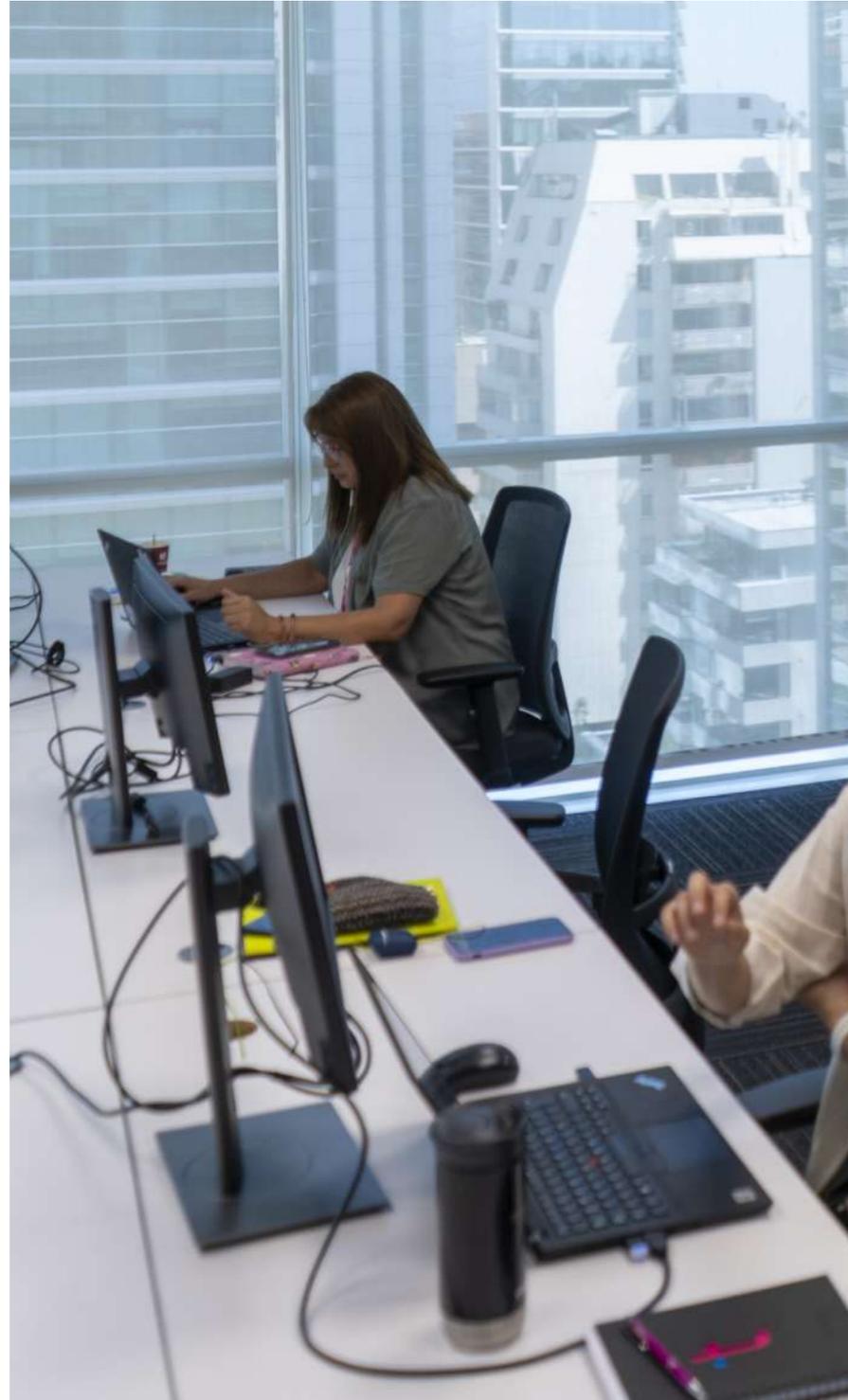
* Las emisiones de Datacenter provienen del consumo eléctrico del proveedor. Durante el 2023, se utilizó 100% de energía renovable para el funcionamiento del Datacenter, razón por la cual las emisiones fueron 0.

Podrían aparecer diferencias en la suma de los totales respecto a los parciales debido al redondeo de valores.

Las emisiones de GEI se obtuvieron mediante la multiplicación de datos de actividad por factores de emisión documentados, según los lineamientos del GHG Protocol. La información proviene de distintos sistemas internos de la organización. Se consideran las emisiones CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, NF₃, HFC's y PFC's.

Se usan los Potenciales de Calentamiento Global del Sexto Informe de Evaluación del IPCC (AR6) para las emisiones directas; y los factores publicados directamente por DEFRA/Ministerio de Energía para las emisiones indirectas.

Durante el 2023, gracias a la gestión de la Mesa de Trabajo Ambiental, se recalcularon las mediciones de alcance 3 de los años 2021 y 2022, contando con información más precisa.



6.1.4 Riesgos de cambio climático

Comprender y evaluar de manera integrada los distintos riesgos climáticos es esencial para permitir llevar a cabo de manera proactiva adaptaciones que nos permitan no sólo reducir la posible magnitud de los impactos futuros en esta materia, sino también identificar posibles oportunidades para un desarrollo más justo y sostenible.

En línea con lo anterior y conscientes de la relevancia de la gestión de riesgos, en el año 2023 Transbank realizó el primer piloto de levantamiento de riesgos climáticos físicos y de transición. Este ejercicio consistió en dos etapas, primero una identificación de potenciales impactos del cambio climático, considerando las consecuencias operacionales, en ingresos, costos, uso de capital y acceso a financiamiento. En segundo lugar, se evaluó el impacto que eventos climáticos extremos podrían tener sobre el negocio, para ello se

utilizaron las precipitaciones extremas de los últimos dos años como caso de estudio. Este piloto buscó estimar el efecto en las transacciones de nuestros clientes debido a las lluvias y permitió identificar diversas oportunidades de mejora y fuentes de información para futuros ejercicios.

Este piloto permitió generar conciencia sobre la importancia de analizar cómo eventos extremos que serán cada vez más frecuentes e intensos pueden afectar al negocio y sentar las bases para trabajar en esta materia de la mano de los equipos de Datos y Riesgos.

6.2 ECOEFICIENCIA OPERACIONAL

Con la finalidad de cumplir el propósito de operar de manera responsable, procurando mitigar los riesgos y eventuales impactos negativos que puedan derivar de nuestras operaciones, entendemos la relevancia de implementar medidas de circularidad de materiales, reducción de desechos y consumo de agua.

Somos conscientes de que la incorporación de mejores prácticas y nuevas tecnologías de electromovilidad a nuestra cadena logística son claves para disminuir las emisiones de carbono de nuestra operación.



6.2.1 Energía

En materia energética, la electricidad que utilizamos en todas nuestras dependencias, tanto para las oficinas como para los **datacenters**, proviene del Sistema Eléctrico Nacional. Nuestro mayor impacto en materia de energía proviene de fuera de la organización, principalmente del consumo energético de equipos, seguido por los servicios de **datacenter** externo y finalmente los servicios de transporte para distribución.

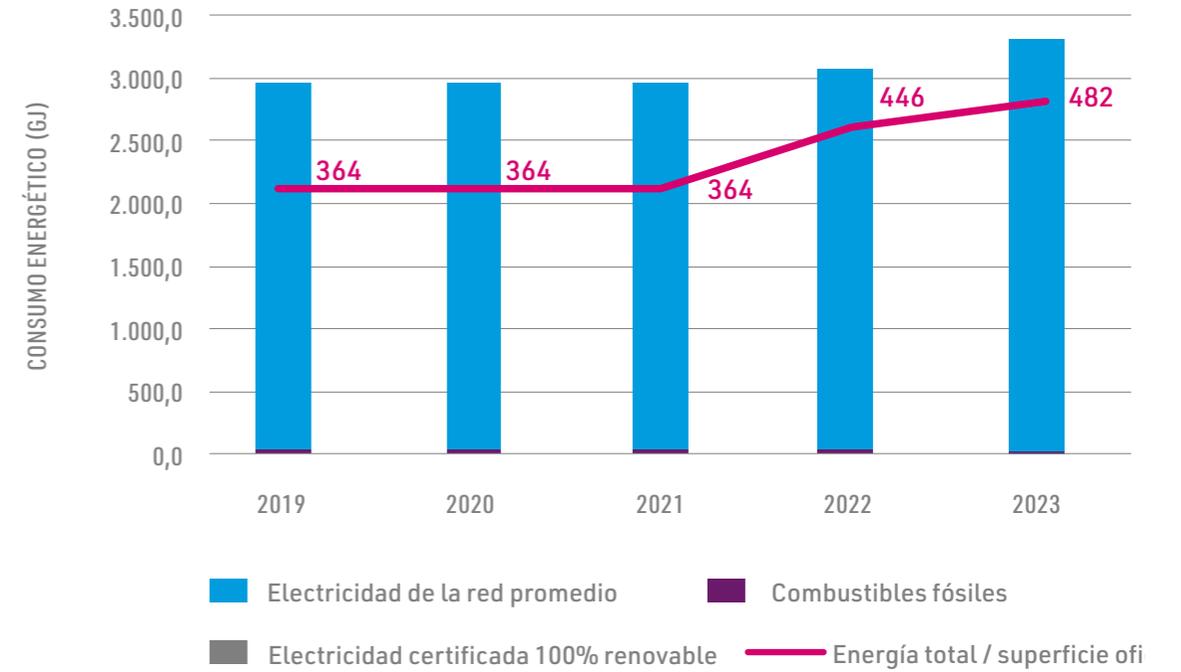
Durante el año 2023, se incorporó la Subgerencia de Gestión del Cambio y Sostenibilidad a la mesa de selección

de equipos, con el objetivo de aportar elementos de sostenibilidad en la evaluación de proveedores para la adquisición de equipos para la compañía, considerando variables como el rendimiento energético de las máquinas POS.

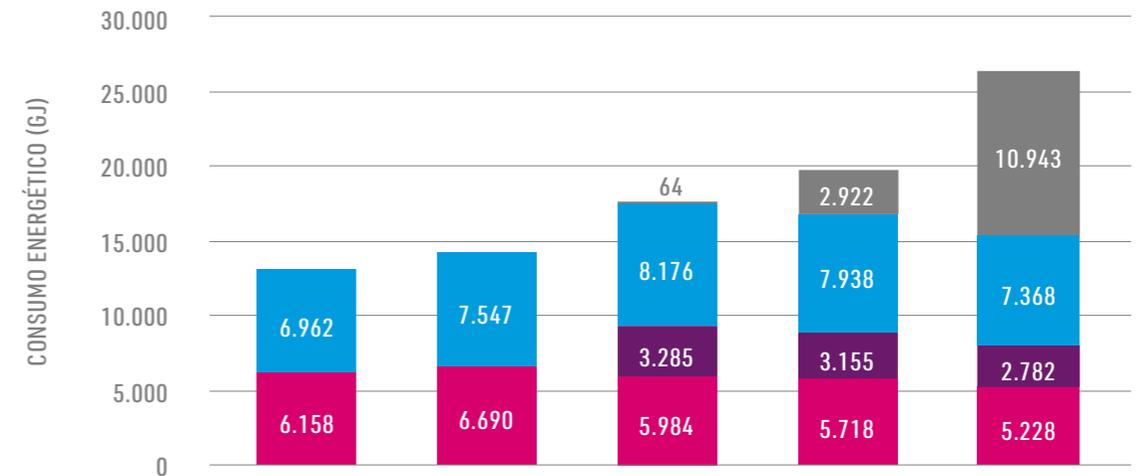
Por otra parte, dado que la distribución de equipos es uno de los procesos con mayor impacto ambiental, desde junio del 2023 hemos incorporado a nuestra operación el primer camión eléctrico para el abastecimiento de la bodega de la Región Metropolitana. De esta manera avanzamos en reducir nuestras emisiones, la contaminación acústica y mejorar la eficiencia energética.

Durante el año 2023, se incorporó la Subgerencia de Gestión del Cambio y Sostenibilidad a la mesa de selección de equipos, con el objetivo de aportar elementos de sostenibilidad en la evaluación de proveedores

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO E INTENSIDAD DE CONSUMO



CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO



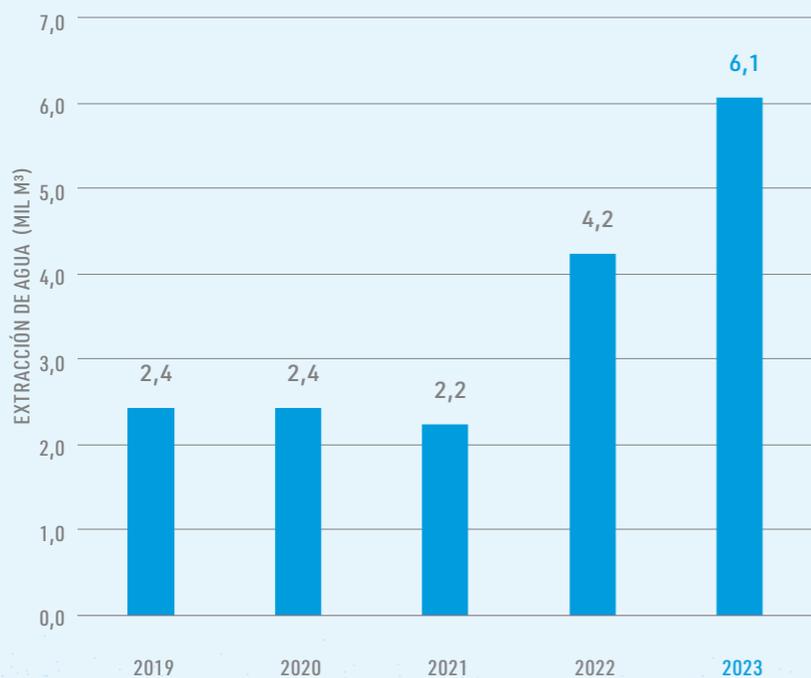
GRI
302-1
302-2
302-3
302-4

6.2.2 Agua

El agua que utilizamos se limita al consumo de personas proveniente de la red de agua potable local. Por lo tanto, el impacto de la compañía en este recurso es mínimo, razón por la cual no se han desarrollado gestiones para su eficiencia.



EXTRACCIÓN DE AGUA



6.2.3 Residuos

El mayor volumen de residuos que genera la compañía proviene del embalaje de los POS, tanto en la etapa de importación como en el envío a los comercios o a procesos de reparación. Estos residuos corresponden principalmente a cartón y plástico y son productos prioritarios establecidos por la ley REP, por lo cual somos parte de un Sistema de Gestión colectivo que nos impulsa a cumplir con las metas de recolección y valorización de residuos establecidas por la ley 20.920.

Otro residuo importante del negocio corresponde al papel térmico utilizado para la impresión de vouchers. Desde el año 2020 promovemos la disminución del uso de papel en los comprobantes de venta a través de diversas iniciativas, tales como la posibilidad de optar por no imprimir e innovaciones en materia de pago invisible, como el uso de código QR a través de Onepay. Adicionalmente, hemos ido reduciendo su tamaño y gramaje, así como fomentando la utilización de rollos que vienen de fabrica sin el logo Transbank.

Por otra parte, somos conscientes del impacto que tenemos a nivel de residuos tecnológicos. Por esta razón, desde hace más de diez años hemos impulsado programas de mantenimiento y reacondicionamiento, con el objetivo de extender la vida útil de nuestros dispositivos de pago. En el caso de aquellos dispositivos que no tienen posibilidad de volver al ciclo, son entregados a Recycla, emprendimiento social líder en Sudamérica en reciclaje de este tipo de residuos, de modo de poder valorizar el mayor porcentaje sus componentes.

38%

de los equipos despachados en 2023, en comodato, fueron equipos nuevos.

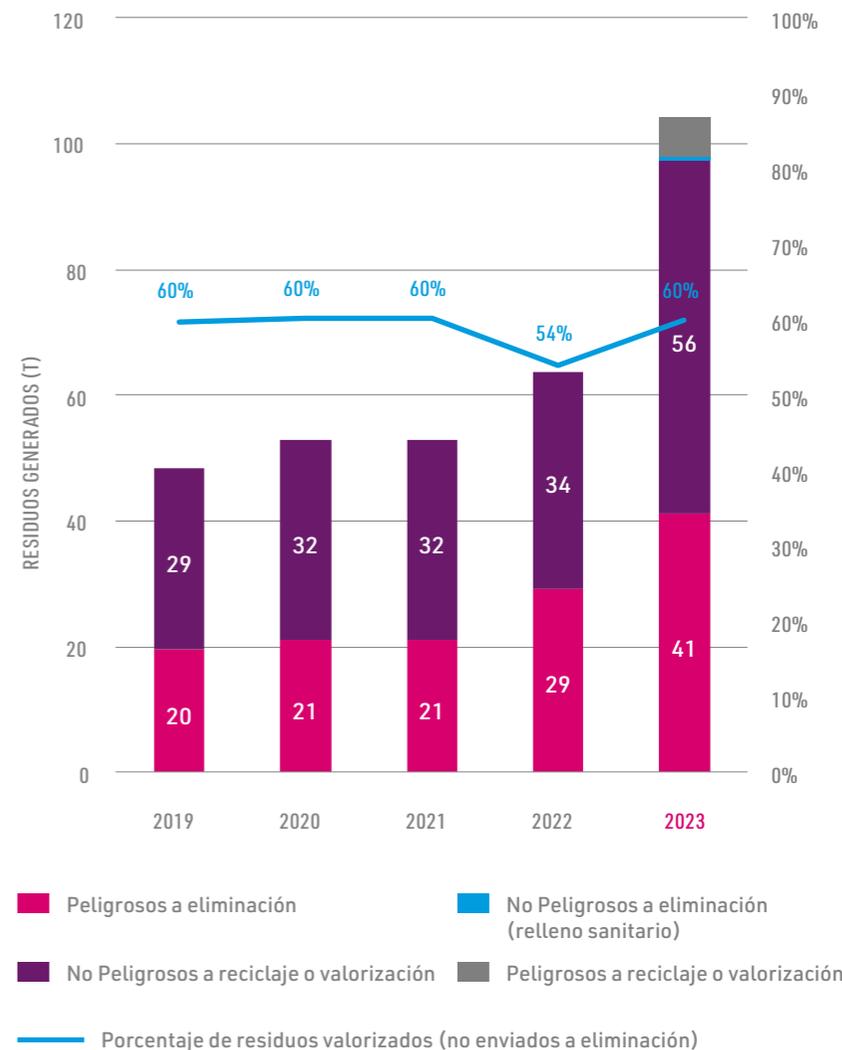
51%

de aumento en equipos vigentes instalados en 2023, respecto de 2022.

71.873

equipos reciclados durante el 2023, equivalentes a 24.028 kilos de POS.

RESIDUOS SEGÚN DESTINO



6.3 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

Reconocemos la importancia de cumplir con las leyes ambientales, desarrollando nuestra actividad con apego a las distintas normativas y estándares. La Subgerencia de Gestión del Cambio y Sostenibilidad tiene a su cargo la función de identificar riesgos y encabezar iniciativas transversales para cumplir con la legislación ambiental, que permitan una operación responsable con el entorno, de acuerdo con el compromiso adquirido por la compañía en su Política de Sostenibilidad.

Durante el año 2023 no tuvimos sanciones del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente, ni se presentaron o ejecutaron planes de reparación por daño ambiental.

Los requerimientos legales que enmarcan el accionar de la compañía abarcan tres ámbitos:



Ley 19.300 sobre Bases Generales del Medio Ambiente:

Nuestro centro de operaciones y distribución se encuentra inscrito en el Sistema de Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC) del Ministerio de Medio Ambiente, lo que conlleva una serie de declaraciones durante el periodo anual. La Subgerencia de Gestión del Cambio y Sostenibilidad articula la Mesa de Trabajo Ambiental para lograr el cumplimiento normativo en esta materia y busca lograr la estandarización de procedimientos y gobernanza en las materias contenidas en este sistema.

Como práctica de mejora continua realizamos diagnósticos anuales en esta materia, de tal manera de anticiparnos a las exigencias regulatorias y preparar a los equipos para una respuesta oportuna y satisfactoria a los organismos fiscalizadores. De esta manera, la compañía gestiona los resultados mediante la Mesa de Trabajo Ambiental, enfocándose en las brechas que puedan surgir y trabajando para mejorar estos resultados.

Ley 21.305 de Eficiencia Energética

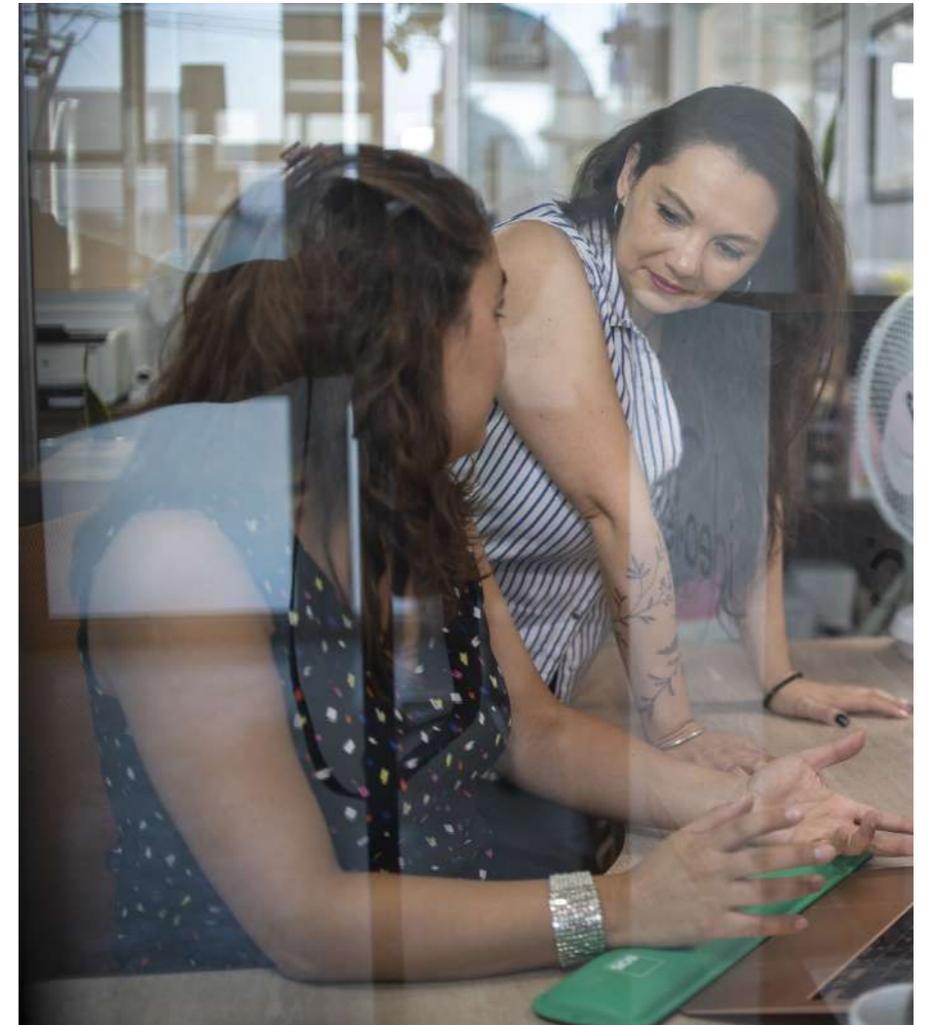
Durante el año 2023 realizamos la declaración sobre nuestros consumos e intensidad energética al Balance Nacional de Energía.

Ley 20.920 de Responsabilidad Extendida del Productor (REP)

En el marco de la implementación de la Ley Rep, todas las empresas que generen más de 300 kg de envases y embalajes tendrán la obligación de integrarse a un Sistema de Gestión para dar cumplimiento a las obligaciones establecidos en el marco de la Ley.

En este contexto, durante el 2023 Transbank firmó un convenio con el Sistema de Gestión ProREP para asegurarse de cumplir con las obligaciones definidas para los productores de este tipo de productos prioritarios en el país.

Respecto a otros productos prioritarios definidos en la Ley REP como los aparatos eléctricos y electrónicos, Transbank lleva más de 10 años implementado un proceso de mantenimiento y reacondicionamiento de las maquinillas POS, lo que los sitúa en una buena posición para abordar las metas de recolección y valorización de este tipo de residuos una vez que estas entren en vigencia.



6.4 PROVEEDORES Y COLABORADORES EXTERNOS



Transbank mantiene una relación de socios con sus proveedores, comprendiendo que son un elemento clave para la compañía. Por la naturaleza del negocio, sus proveedores suministran principalmente servicios de red y clientes (36%), servicios profesionales (25%), productos y servicios generales (20%), tecnología (16%) y otros (3%). Dentro del universo de proveedores, se definen como críticos aquellos que abastecen de componentes relevantes para el negocio, los cuales representan un 4% del total y un 48% del volumen de compra.

Tipo de prestación	Descripción	Cantidad 2022	Cantidad 2023
Servicios de red y clientes	Servicios de ventas, marketing y operaciones.	291	272
Tecnología	Software y hardware: servicios tecnológicos, infraestructura, redes/ enlaces, plataformas/licencias.	94	123
Productos y servicios generales	Compra de materiales y productos, servicios administrativos, arriendos.	76	148
Servicios profesionales	Servicios para proyectos ágiles y cascadas, procesos, consultores, asesores, ingenieros especialistas, comunicaciones internas, entre otros.	214	191
Otros proveedores	Freelance	43	20
Total		718	754

La Gerencia de Abastecimiento y Administración es la responsable de la gestión de proveedores, la cual lleva la relación comercial y el control de las compras. Acompaña a las distintas áreas, quienes establecen una relación directa de negocio con los proveedores, en base a directrices y pautas para la adecuada administración de los contratos.

Nuestro lineamiento de pago aplica a todos los proveedores nacionales, no diferenciando por nivel de criticidad, estableciendo un plazo máximo de 30 días desde la emisión de la factura. Con este sistema, se busca relaciones a largo plazo, en base a transparencia en los contratos, precios claros y justo, pago oportuno y apoyo al desarrollo de los proveedores, con foco en el crecimiento mutuo.

Indicadores de proveedores	2021	2022	2023
Nº total de proveedores	590	718	754
Nº de contratos suscritos	340	418	385
\$MM pagados durante el año al total de proveedores	\$ 125.244	\$ 166.273	\$230.869
Nº de proveedores nacionales	568	673	701
Nº de proveedores internacionales	22	45	53
% anual pagado a proveedores nacionales Sin información		91%	94%
Nº de proveedores MIPYMES	Sin información	401	426
% de proveedores MIPYMES	Sin información	56%	57%
% anual pagado a proveedores MIPYMES	18%	28%	28%

Proveedores nacionales

Días de pago	Nº facturas pagadas	Monto total de facturas pagadas (CLP)	Monto total de intereses por mora en el pago de facturas (CLP)	Nº de proveedores	Nº de acuerdos inscritos en Registros de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago
Hasta 30 días	13.395	\$167.256.889.011	\$ -	725	-
Entre 31 y 60 días	1.778	\$35.247.972.044	\$ -	201	-
Más de 60 días	30	\$94.661.628	\$ -	4	-
Total	15.203	\$202.599.522.683	\$-	930	-

Proveedores extranjeros

Días de pago	Nº facturas pagadas	Monto total de facturas pagadas (CLP)	Monto total de intereses por mora en el pago de facturas (CLP)	Nº de proveedores	Nº de acuerdos inscritos en Registros de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago
Hasta 30 días	377	\$14.000.465.369	\$ -	45	-
Entre 31 y 60 días	5	\$702.802.932	\$ -	3	-
Más de 60 días	1	\$12.000.818	\$ -	1	-
Total	383	\$14.715.269.119	\$-	49	-

Proveedores totales

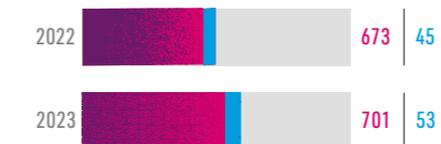
Días de pago	Nº facturas pagadas	Monto total de facturas pagadas (CLP)	Monto total de intereses por mora en el pago de facturas (CLP)	Nº de proveedores	Nº de acuerdos inscritos en Registros de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago
Hasta 30 días	13.772	\$181.257.354.380	\$-	770	-
Entre 31 y 60 días	1.783	\$35.950.774.976	\$-	204	-
Más de 60 días	31	\$106.662.446	\$-	5	-
Total	15.586	\$217.314.791.802	\$-	979	-

La elección de proveedores se basa en la Política de Adquisiciones y Externalización de Servicios, que establece los lineamientos que como compañía se espera de este proceso. De forma anual, los proveedores son evaluados en ámbitos de cumplimiento, financieros, sostenibilidad, operacional, seguridad de la información entre otros, con lo cual se da cumplimiento a lo dispuesto en la RAN-27 de la CMF, permitiendo mitigar los riesgos asociados a los proveedores vigentes de Transbank.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

■ Nacionales / ■ Internacionales

Nº de proveedores evaluados



Nº de proveedores evaluados en sostenibilidad



% de compra a proveedores que han sido evaluados en criterios de sostenibilidad



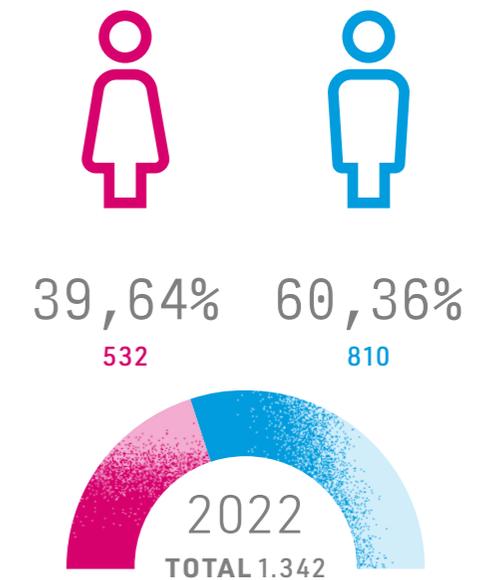
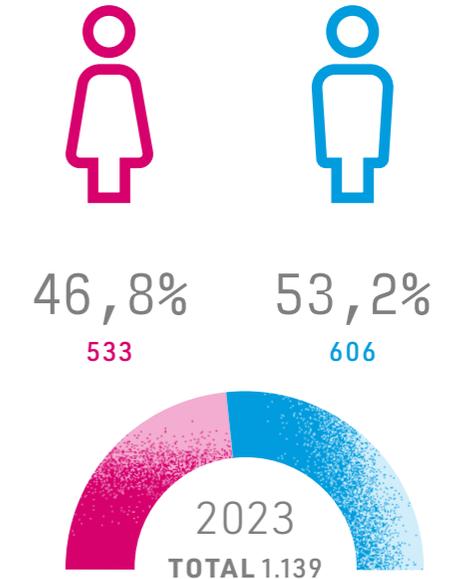
(*) Porcentaje de pagos referidos sólo considera proveedores creados o actualizados a través de nuestra plataforma (operativa desde julio 2023)

Un hito relevante del año 2023 fue la implementación de la plataforma SAP Ariba, lo que permitió aumentar la digitalización, autonomía y automatización en la gestión de contratos, órdenes de compras, licitaciones y evaluación de proveedores.

En materia de contratistas, estos principalmente corresponden a profesionales para proyectos de tecnología, operadores de **Contact Center** y servicios de logística y operaciones. Transbank cuenta con un Procedimiento de Cumplimiento de la Ley de Subcontratación, que establece los lineamientos para asegurar la evaluación y el monitoreo de los proveedores contratistas.

El Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas se entrega a este tipo de proveedores con el fin de que implementen el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo y proporcionen información periódica sobre el cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales.

	2022	2023
Nº de trabajadores contratistas mujeres	532	533
Nº de trabajadores contratistas hombres	810	606
Nº total de trabajadores contratistas	1.342	1.139
% de trabajadores contratistas mujeres	39,64%	46,8%

CONTRATISTAS
Nº de trabajadores

Nuestro compromiso con una operación responsable se materializa en buscar la ecoeficiencia operacional y evaluar nuestro impacto. Además, fomentamos relaciones a largo plazo con nuestros proveedores, entendiendo que son clave para la consecución de nuestros objetivos estratégicos.



CRISTINA ACUÑA Y CONSTANZA CIFUENTES,
IDEA-TEC, LAMPA.

CAPÍTULO 7

Estados financieros

- 7.1 INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES
- 7.2 ANÁLISIS RAZONADO

ESTADOS FINANCIEROS

**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022
Y POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31
DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022**

CONTENIDO

Estados de Situación Financiera	00
Estados de Resultados Integrales	00
Estados de Cambios en el Patrimonio	00
Estados de Flujos de Efectivo	00
Notas a los Estados Financieros	00

SIGLAS UTILIZADAS

MM\$	Cifras expresadas en millones de pesos chilenos
UF	Cifras expresadas en unidades de fomento
MMUS\$	Cifras expresadas en millones de dólares estadounidenses



Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores de
Transbank S.A.:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Transbank S.A., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y 2022 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y las correspondientes notas a los estados financieros.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Transbank S.A., al 31 de diciembre de 2023 y 2022 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Contables e Instrucciones de la Comisión para el Mercado Financiero.

Base para la opinión

Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Nuestras responsabilidades de acuerdo a tales normas se describen, posteriormente, en los párrafos bajo la sección "Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros" del presente informe. De acuerdo a los requerimientos éticos pertinentes para nuestras auditorías de los estados financieros se nos requiere ser independientes de Transbank S.A., y cumplir con las demás responsabilidades éticas de acuerdo a tales requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas Contables e Instrucciones de la Comisión para el Mercado Financiero. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Al preparar los estados financieros la Administración es requerida que evalúe si existen hechos o circunstancias, que considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Transbank S.A., para continuar como una empresa en marcha por al menos los doce meses siguientes a partir del final del periodo sobre el que se informa, sin limitarse a dicho periodo.



Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable que los estados financieros como un todo, están exentos de representaciones incorrectas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe del auditor que incluya nuestra opinión. Una seguridad razonable, es un alto, pero no absoluto, nivel de seguridad y, por lo tanto, no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile siempre detectará una representación incorrecta significativa cuando ésta exista. El riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a fraude es mayor que el riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a un error, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, ocultamiento, representaciones inadecuadas o hacer caso omiso de los controles por parte de la Administración. Una representación incorrecta se considera significativa si, individualmente, o en su sumatoria, éstas podrían influir el juicio que un usuario razonable realiza a base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile, nosotros:

- Ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos nuestro escepticismo profesional durante toda la auditoría.
- Identificamos y evaluamos los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, ya sea, debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría en respuesta a tales riesgos. Tales procedimientos incluyen el examen, a base de pruebas, de la evidencia con respecto a los montos y revelaciones en los estados financieros.
- Obtenemos un entendimiento del control interno pertinente para una auditoría con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de Transbank S.A. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión.
- Evaluamos lo apropiado que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como evaluamos lo apropiado de la presentación general de los estados financieros.
- Concluimos si a nuestro juicio existen hechos o circunstancias, que considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de la Transbank S.A., para continuar como una empresa en marcha por un período de tiempo razonable.

Se nos requiere comunicar a los responsables del Gobierno Corporativo, entre otros asuntos, la oportunidad y el alcance planificados de la auditoría, y los hallazgos significativos de la auditoría incluyendo, cualquier deficiencia significativa y debilidad importante del control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

Claudia González O.

KPMG Ltda.

Santiago, 25 de enero de 2024

Activos	Notas	31-12-2023	31-12-2022
		MM\$	MM\$
Activos corrientes:			
Efectivo y depósitos en bancos	4	159.029	72.787
Instrumentos para negociación	5	40.081	39.501
Cuentas por cobrar	6	1.148.600	1.228.098
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	7(a)	7.535	8.623
Impuestos corrientes	10(a)	281	203
Otros activos	11	7.435	8.125
Total activos corrientes		1.362.961	1.357.337
Activos no corrientes:			
Cuentas por cobrar	6	1.873	2.303
Intangibles	8	86.260	65.580
Activo fijo	9	63.287	60.795
Activos por derecho a usar bienes de arrendamiento	23	10.358	3.256
Impuestos diferidos	10(b)	2.741	7.873
Total activos no corrientes		164.519	139.807
Total activos		1.527.480	1.497.144

Pasivos y patrimonio	Notas	31-12-2023	31-12-2022
		MM\$	MM\$
Pasivos corrientes:			
Cuentas por pagar	12	1.259.981	1.315.526
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	7(b)	203	1.157
Obligaciones con bancos	13	75.547	55.922
Obligaciones por contratos de arrendamiento	23	1.815	1.988
Provisiones por contingencias	14	14.507	8.080
Impuestos corrientes	10(a)	2.535	-
Otros pasivos	15	975	950
Total pasivos corrientes		1.355.563	1.383.623
Pasivos no corrientes:			
Cuentas por pagar	12	1.908	2.332
Obligaciones con bancos	13	25.500	-
Obligaciones por contratos de arrendamiento	23	9.233	1.427
Total pasivos no corrientes		36.641	3.759
Patrimonio:			
Capital	16	97.337	97.337
Utilidades (pérdidas) retenidas de ejercicios anteriores	16	13.806	(12.439)
Utilidad del ejercicio	16	26.814	26.245
Menos: Provisión para dividendos mínimos	16	(2.681)	(1.381)
Total patrimonio		135.276	109.762
Total pasivos y patrimonio		1.527.480	1.497.144

	Notas	31-12-2023	31-12-2022
		MM\$	MM\$
Resultados operacionales			
Ingresos por intereses y reajustes	17	17.936	10.483
Gastos por intereses y reajustes	17	(11.455)	(8.829)
Ingreso neto por intereses y reajustes		6.481	1.654
Ingresos por comisiones y servicios	18	951.456	956.875
Gastos por comisiones y servicios	18	(809.972)	(826.296)
Ingreso neto por comisiones y servicios		141.484	130.579
Resultado neto de operaciones financieras			
Otros ingresos operacionales	22	4.895	1.819
Ingreso operacional neto		4.895	1.819
Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados	19	(45.395)	(45.018)
Gastos de administración	20	(9.618)	(9.725)
Depreciaciones y amortizaciones	21	(62.594)	(46.342)
Otros gastos operacionales	22	(772)	(2.769)
Resultado operacional antes de impuestos		34.481	30.198
Impuesto a la renta	10(c)	(7.667)	(3.953)
Utilidad del ejercicio		26.814	26.245
Otros resultados integrales		-	-
Total resultado integral		26.814	26.245

Resultados acumulados						
	Nota	Capital pagado MM\$	Utilidades acumuladas MM\$	Provisión para dividendos mínimos MM\$	Total MM\$	Total patrimonio MM\$
Saldos al 1 de enero de 2023		97.337	13.806	(1.381)	12.425	109.762
Resultado integral total del ejercicio:						
Utilidad del ejercicio		-	26.814	-	26.814	26.814
Resultado integral total del ejercicio		-	26.814	-	26.814	26.814
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio:						
Provisión para dividendos mínimos	16	-	-	(1.300)	(1.300)	(1.300)
Total transacciones con los propietarios		-	-	(1.300)	(1.300)	(1.300)
Saldos al 31 de diciembre de 2023	16	97.337	40.620	(2.681)	37.939	135.276

Resultados acumulados						
	Nota	Capital pagado MM\$	Utilidades acumuladas MM\$	Provisión para dividendos mínimos MM\$	Total MM\$	Total patrimonio MM\$
Saldos al 1 de enero de 2022		97.337	(12.439)	-	(12.439)	84.898
Resultado integral total del ejercicio:						
Utilidad del ejercicio		-	26.245	-	26.245	26.245
Resultado integral total del ejercicio		-	26.245	-	26.245	26.245
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio:						
Provisión para dividendos mínimos	16	-	-	(1.381)	(1.381)	(1.381)
Total transacciones con los propietarios		-	-	(1.381)	(1.381)	(1.381)
Saldos al 31 de diciembre de 2022	16	97.337	13.806	(1.381)	12.425	109.762

	Notas	31-12-2023 MM\$	31-12-2022 MM\$
Flujos de efectivo de actividades de operación:			
Utilidad del ejercicio		26.814	26.245
Ajustes por:			
Depreciación de activos fijos	21	23.211	21.846
Amortización de activos intangibles	21	39.383	24.496
Pérdida por deterioro de activos financieros	6 y 7	1.233	694
Impuestos diferidos	10(b)	5.132	3.953
Baja de activo fijo e intangibles	8 y 9	2.146	1.557
Baja de oficinas Huérfanos 770	9	4.570	-
Utilidad por baja de activos en arriendo		-	(46)
Cambios en:			
Cuentas por cobrar		78.424	(122.952)
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas		1.359	10.464
Activos por impuestos corrientes		(78)	(201)
Otros activos corrientes		690	(4.591)
Cuentas por pagar		(55.969)	163.600
Cuentas por pagar a entidades relacionadas		(954)	(3.659)
Pasivos por impuestos corrientes		2.535	-
Obligaciones con bancos		9.779	6.935
Provisiones por contingencias		5.127	3.577
Otros pasivos		25	23
Pago cuotas obligaciones por activos en arriendos		(2.231)	(1.915)
Flujos netos procedentes de actividades de operación		141.196	130.026
Flujos de efectivo de actividades de inversión:			
Adquisición de activos fijos	9	(29.781)	(28.060)
Adquisición de activos intangibles	8	(60.164)	(40.013)
Flujos netos usados en las actividades de inversión		(89.945)	(68.073)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento:			
Intereses pagados por obligaciones bancarias		(8.854)	(6.496)
Gastos financieros por obligaciones de activos en arriendo		225	292
Obligaciones con bancos		44.200	(10.000)
Flujos netos procedentes de (usados en) actividades de financiamiento		35.571	(16.204)
Aumento neto de efectivo y equivalentes al efectivo		86.822	45.749
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero		112.288	66.539
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo mantenido		-	-
Efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre (*)		199.110	112.288

(*) El efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2023 y 2022 está conformado por los saldos de los rubros Efectivo y depósitos y bancos e Instrumentos para negociación del estado de situación financiera.

1) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS

(a) Entidad que reporta

Transbank S.A. (la “Sociedad”) es una Sociedad Anónima, de duración indefinida, domiciliada en Chile. Su dirección comercial es Isidora Goyenechea 3520, oficina 202, Las Condes y su página web es www.transbank.cl.

La Sociedad fue constituida como sociedad de apoyo al giro bancario (Sociedad Anónima Cerrada) con fecha 24 de noviembre de 1993, y su objeto es operar tarjetas de pago y prestar servicios destinados a facilitar el cumplimiento de los fines de las entidades financieras, es fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero y ha sido autorizada por el Banco Central de Chile para actuar como operadora de tarjetas de pago.

El propósito de la Sociedad es liderar con seguridad, agilidad y eficiencia las soluciones de pagos, sirviendo con excelencia a sus clientes, innovando constantemente y aportando al desarrollo de su entorno con equipos altamente motivados y comprometidos. Su visión, es ser la mejor solución de pagos al comercio.

La Sociedad se encuentra inscrita en el registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), bajo el N°23.518 de fecha 8 de agosto de 2022, quedando sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), bajo el ámbito de su competencia.

(b) Bases de preparación de los Estados Financieros

Los presentes Estados Financieros han sido preparados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) establecidas en su Compendio de Normas Contables y en la Circular N°1, de fecha 28 de noviembre de 2017 y sus posteriores modificaciones, aplicables a las Operadoras de tarjetas de pago, y en todo aquello que no sea tratado por las mencionadas normas, ni se contraponga con sus instrucciones, se debe ceñir a los criterios contables de general aceptación, que corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante “IASB”). Los presentes Estados Financieros se presentan en millones de pesos chilenos (MM\$), y se han preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad.

Estos estados financieros reflejan fielmente la situación financiera de Transbank S.A. al 31 de diciembre de 2023 y 2021, y los

resultados de las operaciones, los cambios en el patrimonio neto y los flujos de efectivo por los períodos terminados en esos años.

La información contenida en estos estados financieros es responsabilidad del Directorio de la Sociedad, que manifiesta expresamente que se han aplicado en su totalidad los principios y criterios contables señalados en el primer párrafo.

Los Estados Financieros de Transbank S.A., correspondientes al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023, fueron aprobados por el Directorio en sesión de fecha 25 de enero de 2024.

(c) Bases de medición

Los Estados Financieros han sido preparados en base al costo, con excepción de las partidas en el estado de situación financiera correspondiente a Instrumentos Financieros a valor razonable.

(d) Moneda funcional y de presentación

Los Estados Financieros se encuentran expresados en pesos chilenos, que es la moneda funcional de la Sociedad. Toda la información presentada en pesos chilenos ha sido redondeada a la unidad de millón más cercana (MM\$), de acuerdo con lo exigido en la Circular N°1 para empresas Operadoras de Tarjetas de Pago, emitida por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

(e) Uso de estimaciones y juicios

La preparación de los Estados Financieros requiere que la Administración realice estimaciones, juicios y supuestos que afectan la aplicación de las políticas de contabilidad y los montos de activos, pasivos, ingresos y gastos informados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisadas regularmente. Las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

La información sobre juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante sobre los montos reconocidos en los Estados Financieros se describe en las siguientes notas:

- Nota 1(i): Activos Fijos (estimación de vidas útiles).
- Nota 1(j): Intangibles (estimación de plazos de amortización).
- Nota 1(k): Deterioro de activos

- Nota 1(l): Provisiones por contingencias
- Nota 1(m): Provisiones
- Nota 1(q): Impuestos Diferidos
- Nota 1(lk): Estimación para pérdidas crediticias

Durante los ejercicios informados, terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022, no se han producido cambios significativos en las estimaciones realizadas.

(f) Hipótesis de negocio en marcha

La Administración, al elaborar los presentes estados financieros, evaluó la capacidad que tiene para continuar en funcionamiento. La Administración de la Sociedad estima que no existen incertidumbres importantes relativas a eventos o condiciones que puedan aportar dudas significativas sobre el normal funcionamiento de la Sociedad. No obstante lo anterior, se hace presente que se encuentra pendiente de su resolución el Recurso de Queja en contra de los ministros del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia que acogieron el recurso de reposición presentado por Transbank S.A. en la solicitud de cumplimiento forzoso del fallo, presentada por la Fiscalía Nacional Económica (FNE) en dicha sede. También se encuentra pendiente la resolución de la nueva consulta tarifaria presentada por Transbank S.A. ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) con fecha 16 de mayo de 2023 para que el mismo “**Declare la conformidad con la normativa de defensa de la libre competencia del nuevo sistema tarifario para la determinación del margen adquirente que Transbank implementará, en calidad de hecho, acto o contrato futuro, a propósito de la vigencia de los Límites definitivos a las tasas de intercambio, fijados por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Tarjetas de Pago, mediante su Resolución Exenta N°1 de fecha 22 de febrero de 2023, y declare asimismo que se han verificado las situaciones de hecho previstas por la Excma. Corte Suprema para que se presente esta Consulta**”. La referida consulta fue acogida de manera unánime a tramitación el 25 de mayo, sin que la sentencia fuese impugnada a través de recursos judiciales.

Mayores antecedentes en Nota 3) Hechos Relevantes y Nota (25) Contingencias y compromisos.

(g) Transacciones en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera son convertidas a la moneda funcional de la Sociedad, en las fechas de las transacciones. Los activos y pasivos monetarios denominados en monedas extranjeras a la fecha de los Estados Financieros son

reconvertidos a la moneda funcional, a la tasa de cambio a esa fecha. Las utilidades o pérdidas por conversión de moneda extranjera en partidas monetarias, es la diferencia entre el costo de la moneda funcional al comienzo del período ajustado por los pagos de efectivo durante el período y el costo en moneda extranjera convertido a la tasa de cambio al final del período.

Las diferencias en moneda extranjera que surgen durante la reconversión son reconocidas en resultados. Las partidas no monetarias que son valorizadas al costo amortizado en una moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio a la fecha de la transacción.

Los saldos en moneda extranjera han sido convertidos a pesos al tipo de cambio de \$884,59 por dólar al 31 de diciembre de 2023 (\$859,51 por dólar al 31 de diciembre de 2022).

(h) Instrumentos financieros

Los activos y pasivos financieros son reconocidos cuando la Sociedad se convierte en una parte de las cláusulas contractuales del instrumento. Los activos y pasivos financieros son medidos inicialmente a valor razonable. Los costos de transacción que son directamente atribuibles a la adquisición o emisión de activos y pasivos financieros (distintos de los activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados) son agregados o deducidos del valor razonable de los activos y pasivos financieros, según sea apropiado, en el reconocimiento inicial. Los costos de transacción directamente atribuibles a la adquisición de activos o pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados son reconocidos inmediatamente en resultados.

Los instrumentos financieros que la Sociedad mantiene se reconocen de acuerdo con lo siguiente:

(i) Activos financieros no derivados

Se clasifican bajo este rubro los préstamos y cuentas por cobrar, que corresponden a activos financieros, no derivados, con pagos fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo. Todos los activos financieros reconocidos son posteriormente medidos en su totalidad, ya sea, a costo amortizado o a valor razonable, dependiendo de la clasificación de los activos financieros. Estos instrumentos se incluyen en activos corrientes, salvo si su vencimiento es superior a 12 meses, en cuyo caso se incluyen como no corrientes. En esta categoría se encuentran cuentas por cobrar comerciales y las cuentas por cobrar a entidades relacionadas. Los préstamos y cuentas por cobrar se mantienen para obtener

los flujos de efectivo contractuales que representan únicamente pago de principal e intereses, por lo tanto, cumplen los criterios para ser medidos a costo amortizado bajo NIIF 9.

La Sociedad reconoce la baja de un activo financiero cuando los derechos contractuales a los flujos de efectivo originados por el activo expiran, o cuando transfieren los derechos a recibir de los flujos de efectivo contractuales del activo financiero, en una transacción en la que se transfieren substancialmente todos los riesgos y beneficios relacionados con la propiedad del activo financiero. Cualquier participación en los activos financieros transferidos que sea creada o retenida por la Sociedad se reconoce como un activo o pasivo separado.

Si la Sociedad retiene sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de un activo financiero transferido, la Sociedad continúa reconociendo el activo financiero y también reconoce un préstamo garantizado por los importes recibidos.

Al dar de baja un activo financiero medido a costo amortizado, la diferencia entre el valor en libros del activo y la sumatoria de la consideración recibida y por recibir se reconoce en resultados. Adicionalmente, al dar de baja una inversión en un instrumento de deuda clasificado a VRCCORI, la ganancia o pérdida acumulada previamente reconocida en la “Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral” es reclasificada a resultados. En contrario, al dar de baja una inversión en un instrumento de patrimonio el cual la Sociedad ha elegido en el reconocimiento inicial medirlo a VRCCORI, la ganancia o pérdida acumulada previamente reconocida en la “Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral” no es reclasificada a resultados, pero es transferida a resultados retenidos.

Los activos y pasivos financieros son compensados cuando, y sólo cuando, la Sociedad cuenta con un derecho legal para compensar los montos y tiene el propósito de liquidar sobre una base neta o de realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente.

La Sociedad tiene los siguientes activos financieros no derivados: efectivo y depósitos en bancos, instrumentos de negociación, cuentas por cobrar, cuentas por cobrar a entidades relacionadas.

Efectivo y depósitos en bancos

El efectivo y depósitos en bancos se compone de los saldos en efectivo, depósitos en cuenta corriente y fondos mutuos con

vencimientos originales de tres meses o menos desde la fecha de adquisición, que están sujetos a riesgo acotado de cambios en su valor razonable y son usados por la Sociedad en la gestión de sus compromisos a corto plazo. Los depósitos a plazo se valorizan de acuerdo con el método de costo amortizado, reconociendo los intereses devengados en base a la tasa de interés pactada. Los fondos mutuos son valorizados a valor justo de acuerdo con el valor de las cuotas al cierre de cada ejercicio.

Instrumentos para negociación

Los instrumentos para negociación se componen de inversiones mantenidas para cumplir con la reserva de liquidez, de acuerdo con lo exigido por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en la Circular N°1 para las empresas operadoras de pago. Los instrumentos para negociación se valorizan al costo amortizado, reconociendo los intereses devengados en base a la tasa de interés pactada.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar que incluyen los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y cuentas por cobrar a entidades relacionadas, son activos financieros con pagos fijos o determinables que no se cotizan en un mercado activo. Estos activos inicialmente se reconocen al valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible. Posterior al reconocimiento inicial, las partidas por cobrar se valorizan al costo amortizado menos las pérdidas por deterioro, cuando corresponde.

Clasificación de activos financieros

Los activos financieros que cumplen las siguientes condiciones, son posteriormente medidos a costo amortizado:

- El activo financiero se conserva dentro de un modelo de negocio, cuyo objetivo es mantener los activos financieros para obtener los flujos de efectivo contractuales; y
- Las condiciones contractuales del activo financiero dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Costo amortizado y método del interés efectivo

El método del interés efectivo es un método que se utiliza para el cálculo del costo amortizado de un activo financiero y para la distribución del ingreso por intereses a lo largo del período correspondiente. Para los instrumentos financieros distintos

de aquellos activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados, la tasa de interés efectiva es la tasa que descuenta exactamente los cobros de efectivo futuros estimados (incluyendo todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento) excluyendo las pérdidas crediticias esperadas, durante la vida esperada del activo financiero, o cuando sea apropiado, un período menor, con respecto al valor en libros bruto de un activo financiero en el momento de su reconocimiento inicial. Para activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados, se calcula una tasa de interés efectiva ajustada por calidad crediticia, descontando los flujos de efectivo estimados, incluyendo pérdidas crediticias esperadas, al costo amortizado del activo financiero en su reconocimiento inicial.

El costo amortizado de un activo financiero es el importe al que fue medido en su reconocimiento inicial un activo financiero, menos reembolsos del principal, más la amortización acumulada, utilizando el método del interés efectivo, de cualquier diferencia entre el importe inicial y el importe al vencimiento, ajustado por cualquier corrección de valor por pérdidas. Por otro lado, el valor en libros bruto de un activo financiero es el costo amortizado del activo financiero antes de ajustarlo por cualquier corrección de valor por pérdidas.

El ingreso por intereses se reconoce usando el método del interés efectivo para activos financieros medidos a costo amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado integral. Para los instrumentos financieros distintos de aquellos activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados, el ingreso por interés se calcula aplicando la tasa de interés efectiva al valor en libros bruto de un activo financiero, excepto para activos financieros que se han convertido posteriormente en activos con deterioro de valor crediticio. Para activos financieros que se convierten posteriormente en activos con deterioro de valor crediticio, el ingreso por intereses es reconocido aplicando la tasa de interés efectiva al costo amortizado del activo financiero. Si, en períodos de reporte posteriores, el riesgo de crédito del instrumento financiero con deterioro de valor crediticio mejora de manera tal que el activo financiero ya no tiene deterioro de valor crediticio, el ingreso por intereses se reconoce aplicando la tasa de interés efectiva al valor en libros bruto del activo financiero.

Para los activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados, la Sociedad reconoce el ingreso por intereses aplicando la tasa de interés efectiva ajustada por calidad crediticia al costo amortizado del activo financiero, desde el reconocimiento inicial. El cálculo no revierte a la base bruta, incluso si el riesgo de crédito del activo financiero mejora posteriormente de modo que el activo financiero ya no tenga deterioro de valor crediticio.

Los ingresos por intereses se reconocen en el estado de resultados integrales.

Juicios contables críticos y fuentes clave de estimación de incertidumbre

Los juicios críticos requeridos utilizados por la Sociedad en la aplicación de NIIF 9 son los siguientes:

- Clasificación de activos financieros: la evaluación del modelo de negocio dentro del cual los activos son mantenidos y la evaluación de si las condiciones contractuales del activo financiero son solamente pagos del principal e intereses sobre el capital adeudado.
- Deterioro: La evaluación de si el riesgo crediticio sobre los activos financieros y otras partidas dentro del alcance de deterioro de NIIF 9 se ha incrementado significativamente desde el reconocimiento inicial, para determinar si deberían ser reconocidas pérdidas crediticias esperadas por los próximos doce meses o pérdidas crediticias esperadas durante la vida del activo.

Las estimaciones clave utilizadas por la Sociedad en la aplicación de NIIF 9 son los siguientes:

- Deterioro: El uso de información prospectiva (“forward-looking”) y supuestos acerca de la probabilidad de incumplimiento y tasas de pérdidas esperadas.
- Determinación del cambio en el valor razonable de pasivos financieros designados a VRCCR que es atribuible al cambio en el riesgo crediticio de ese pasivo financiero.

- (ii) Pasivos financieros no derivados e instrumentos de patrimonio

Se clasifican bajo este rubro los préstamos y cuentas por pagar, que corresponden a pasivos financieros, no derivados, con pagos fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo.

Estos instrumentos se incluyen en pasivos corrientes, salvo si su vencimiento es superior a 12 meses, en cuyo caso se incluyen como no corrientes. La Sociedad tiene los siguientes pasivos financieros no derivados: Cuentas por pagar, cuentas por pagar a entidades relacionadas y Obligaciones con bancos.

Inicialmente la Sociedad reconoce sus pasivos financieros no derivados en la fecha en que se

originan o cuando se aceptan las condiciones contractuales del instrumento.

Estos pasivos financieros son reconocidos inicialmente a su valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible. Posterior al reconocimiento inicial, estos pasivos financieros se valorizan al costo amortizado.

Clasificación como deuda o patrimonio

Los instrumentos de deuda y patrimonio emitidos por la Sociedad se clasifican como pasivos financieros o como patrimonio de conformidad con la sustancia del acuerdo contractual y las definiciones de pasivo financiero e instrumento de patrimonio.

Instrumentos de patrimonio

Un instrumento de patrimonio es cualquier contrato que evidencie un interés residual en los activos de una entidad después de deducir todos sus pasivos. Los instrumentos de patrimonio emitidos por la Sociedad se reconocen por los importes recibidos, neto de los costos directos de emisión.

La recompra de instrumentos de capital propio de la Sociedad se reconocen y se deducen directamente en patrimonio. No se reconoce ninguna ganancia o pérdida en resultados en la compra, venta, emisión o cancelación de los instrumentos de patrimonio propio de la Sociedad.

Pasivos financieros

Estos pasivos financieros son reconocidos inicialmente a su valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible. Los pasivos financieros son posteriormente medidos a costo amortizado usando el método de interés efectivo o a VRCCR. Sin embargo, los pasivos financieros que se originan cuando una transferencia de un activo financiero no califica para darlo de baja o cuando aplica el enfoque de involucramiento continuo, los contratos de garantía financiera emitidos por la Sociedad y compromisos emitidos por la Sociedad para otorgar un préstamo a una tasa de interés por debajo del mercado son

medidos en conformidad con las políticas contables específicas establecidas más adelante.

Pasivos financieros medidos posteriormente a costo amortizado

Los pasivos financieros que no sean (1) una contraprestación contingente de un adquirente en una combinación de negocios; (2) mantenidos para negociar; o (3) designados a VRCCR, son posteriormente medidos a costo amortizado usando el método del interés efectivo.

El método del interés efectivo es un método que se utiliza para el cálculo del costo amortizado de un pasivo financiero y para la distribución del gasto por intereses a lo largo del período correspondiente. La tasa de interés efectiva es la tasa que descuenta exactamente los pagos de efectivo futuros estimados (incluyendo todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos, que integren la tasa de interés efectiva, los costos de transacción y cualquier otra prima o descuento), durante la vida esperada del pasivo financiero, o cuando sea apropiado, un período menor, al costo amortizado de un pasivo financiero.

Ganancias y pérdidas por diferencias de cambio

Para pasivos financieros que están denominados en una moneda extranjera y son medidos a costo amortizado al cierre de cada período de reporte, las ganancias y pérdidas por diferencias de cambio se determinan sobre la base del costo amortizado de los instrumentos. Estas ganancias o pérdidas por diferencias de cambio se reconocen en resultados en la línea "Diferencias de cambio", para pasivos financieros que no formen parte de una designada relación de cobertura.

El valor razonable de los pasivos financieros denominados en una moneda extranjera se determina en esa moneda extranjera y son convertidos al tipo de cambio de cierre de cada período de reporte. Para pasivos financieros que son medidos a VRCCR, el componente de diferencia de cambio forma parte de las ganancias o pérdidas por valor razonable y se reconocen en resultados para pasivos financieros que no sean parte de una relación de cobertura.

Baja en cuentas de pasivos financieros

La Sociedad da de baja los pasivos financieros si, y solo si, las obligaciones de la Sociedad se cumplen, cancelan o han expirado. La diferencia entre el valor en libros del pasivo financiero dado de baja y la contraprestación pagada y por pagar se reconoce,

incluyendo cualquier activo transferido diferente del efectivo o pasivo asumido, en resultados.

(i) Activos fijos

(i) Reconocimiento y medición

Las partidas de activo fijo son valorizadas al costo histórico menos depreciación acumulada y pérdida por deterioro, cuando corresponde.

El costo de adquisición incluye gastos directamente atribuibles a la adquisición del activo y cualquier otro costo directamente atribuible al proceso, que permita que el activo este apto para operar.

Cuando partes de una partida de activos fijos poseen vidas útiles distintas, son registradas como partidas separadas.

La utilidad o pérdida en venta de Activos fijos es determinada comparando el precio de venta con el valor en libros de dichos activos y se reconoce neta en el rubro otros ingresos operacionales o rubro gastos operacionales, según corresponda, en el estado de resultados integrales.

(ii) Costos posteriores

Los desembolsos posteriores se capitalizan sólo cuando es probable que los beneficios económicos futuros relacionados con el gasto fluyan a la Sociedad. Las reparaciones y mantenimiento continuos se registran como gastos en resultados cuando se incurren.

(iii) Depreciación

Los elementos de Activos fijos se deprecian desde la fecha en la que están instalados y listos para su uso.

Los elementos de activos fijos se deprecian usando el método lineal en resultados con base en las vidas útiles estimadas de cada componente. Los activos arrendados son depreciados en el período más corto entre el arrendamiento y sus vidas útiles, a menos que sea razonablemente seguro que la Sociedad obtendrá la propiedad al final del período de arrendamiento. El terreno no se deprecia.

Las vidas útiles estimadas para los períodos actuales y comparativos de las partidas significativas de Activos fijos son las siguientes:

- Edificios 40 a 65 años

- Instalaciones 2 a 10 años
- Equipos computacionales 2 a 10 años
- Muebles y equipos de oficina 2 a 5 años

El método de depreciación, vida útil y valor residual es revisado anualmente y se ajustan si es necesario, de manera prospectiva.

(j) Intangibles

Los activos intangibles están compuestos por desarrollo de programas computacionales y sus licencias.

(i) Reconocimiento y medición de programas computacionales y licencias

Son reconocidos inicialmente a su valor de costo de adquisición. Los costos de desarrollo se capitalizan sólo si pueden estimarse con fiabilidad, el producto o proceso es viable técnica y comercialmente, se obtienen posibles beneficios económicos a futuro y la Sociedad pretende y posee suficientes recursos para completar el desarrollo y para usar o vender el activo. De no ser así, se reconocen en resultados cuando se incurren.

Después del reconocimiento inicial, los costos de desarrollo se miden al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro que haya experimentado, en caso de existir.

(ii) Costos posteriores

Los desembolsos posteriores son capitalizados sólo cuando aumentan los beneficios económicos futuros incorporados en el activo específico relacionado con dichos desembolsos. Todos los otros desembolsos, incluyendo los desembolsos para generar internamente plusvalías y marcas, son reconocidos en resultados cuando se incurren.

(iii) Amortización

Transbank S.A. posee activos intangibles con vida útil definida.

Los activos intangibles se amortizan con cargo a resultados, con base en el método de amortización lineal durante la vida útil estimada de los activos intangibles, desde la fecha en que se encuentren disponibles para su uso, determinándose su vida útil en función del uso esperado del activo y de los beneficios económicos o la generación de flujos.

La vida útil estimada para los activos intangibles es de 1 a 12 años, dependiendo del proyecto e impacto en las plataformas.

El método de amortización y la estimación de vidas útiles son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario, de manera prospectiva.

(k) Deterioro de activos

(i) Activos financieros no derivados

La Sociedad reconoce correcciones de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para sus cuentas por cobrar comerciales (activos medidos al costo amortizado).

En cada fecha de presentación, la Sociedad evalúa si los activos financieros registrados al costo amortizado tienen deterioro crediticio. Un activo financiero tiene ‘deterioro crediticio’ cuando han ocurrido uno o más sucesos que tienen un impacto perjudicial sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero.

Al determinar si el riesgo crediticio de un activo financiero ha aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial al estimar las pérdidas crediticias esperadas, la Sociedad considera la información razonable y sustentable que sea relevante y esté disponible sin costos o esfuerzos indebidos. Esta incluye información y análisis cuantitativos y cualitativos, basada en la experiencia histórica de la Sociedad y una evaluación crediticia informada incluida aquella referida al futuro. La Sociedad asume que el riesgo crediticio de un activo financiero ha aumentado significativamente si tiene una mora de más de 30 días, dependiendo la naturaleza del crédito.

Definición de incumplimiento

La Sociedad considera lo siguiente como constituyente de un evento de incumplimiento para propósitos de la administración interna del riesgo crediticio, dado que la experiencia histórica indica que las cuentas por cobrar que cumplen cualquiera de los siguientes criterios son generalmente no recuperable:

- Cuando existe un incumplimiento de las restricciones financieras de la contraparte; o
- Información desarrollada internamente u obtenida de recursos externos indica que es improbable que el deudor pague a sus acreedores, incluyendo a la Sociedad, en su totalidad (sin tomar en consideración alguna garantía mantenida por la Sociedad).

Activos financieros con deterioro de valor crediticio

Evidencia de que un activo financiero tiene deterioro crediticio incluye los siguientes datos observables:

- Dificultades financieras significativas del emisor o del prestatario.
- Una infracción del contrato, tal como un incumplimiento o un suceso de mora de más de 90 días.
- La reestructuración de un préstamo o adelanto por parte de la Compañía en términos que este no consideraría de otra manera.
- Se está convirtiendo en probable que el prestatario entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera.
- La desaparición de un mercado activo para el activo financiero en cuestión, debido a dificultades financieras.

La Sociedad aplicó un enfoque simplificado para reconocer pérdidas crediticias esperadas a lo largo de la vida del activo para sus cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, como es requerido por NIIF 9.

La Sociedad a partir de mayo del año 2023 aplica la metodología de estimación de pérdidas crediticias bajo IFRS9, derivada de la política de riesgo aprobada por el directorio en el mismo mes de la aplicación, la cual fue robustecida mediante el enfoque simplificado considerando dos aspectos:

- Tasa de incobrables con sustento cuantitativo y cualitativo en base a información histórica de la cartera de Transbank y prácticas de la industria.
- Ajuste Forward – Looking, incorporando un carácter macroeconómico.

La Sociedad asume que el riesgo crediticio de un instrumento financiero no ha aumentado significativamente desde su reconocimiento inicial si se determina que el instrumento financiero tiene un bajo riesgo crediticio a la fecha de reporte. Se determina que un instrumento financiero tiene un riesgo crediticio bajo si:

- el instrumento financiero tiene un riesgo bajo de incumplimiento;
- el deudor tiene una capacidad robusta para cumplir sus obligaciones contractuales de flujos de efectivo en el corto plazo; y
- los cambios adversos en las condiciones económicas y de negocios en el largo plazo podrían, pero no necesariamente, reducir la capacidad del deudor para cumplir sus

obligaciones contractuales de flujos de efectivo.

La Sociedad considera que un activo financiero tiene un riesgo crediticio bajo cuando tiene una clasificación crediticia interna o externa de “grado de inversión”, de acuerdo con la definición globalmente entendida de riesgo crediticio. Para compromisos de préstamos y contratos de garantía financiera, la fecha en que la Sociedad pasa a ser una parte del compromiso irrevocable se considera la fecha del reconocimiento inicial a efectos de aplicar los requerimientos de deterioro de valor. Al evaluar si ha habido un aumento significativo en el riesgo crediticio desde su reconocimiento inicial de un compromiso de préstamo, la Sociedad considera los cambios en el riesgo de que ocurra un incumplimiento del préstamo con el que se relaciona el compromiso de préstamo.

La Sociedad monitorea regularmente la efectividad de los criterios utilizados para identificar si ha habido un aumento significativo en el riesgo crediticio y los modifica, según sea apropiado, para asegurar que los criterios sean capaces de identificar un aumento significativo en el riesgo crediticio antes que el importe pase a estar moroso.

Política de castigo

La Sociedad castiga un activo financiero cuando existe información que indica que la contraparte está en dificultades financieras severas y no existe una perspectiva realista de recupero, por ejemplo, cuando la contraparte ha sido puesta en liquidación o ha entrado en procedimientos de quiebra, o en el caso de cuentas comerciales por cobrar, cuando los importes han estado morosos, se procederá al castigo cada vez que se requiera, y de acuerdo a las políticas establecidas por la Sociedad, en relación a los servicios que se encuentran impagos, ajustados por estimación de deterioro y que previamente se hayan agotado todos los medios prudenciales de cobro. Los activos financieros castigados podrían todavía estar sujetos a actividades de cumplimiento bajo los procedimientos de recupero de la Sociedad, teniendo en consideración asesoría legal cuando fuere apropiado. Cualquier recupero realizado se reconoce en resultados.

Medición y reconocimiento de pérdidas crediticias esperadas

La medición de las pérdidas crediticias esperadas es una función de la probabilidad de incumplimiento, la severidad (es decir, la magnitud de la pérdida si existe un incumplimiento) y la exposición al incumplimiento. La evaluación de la probabilidad de

incumplimiento y la severidad está basada en datos históricos ajustados por información futura como se describió anteriormente.

En cuanto a la exposición al incumplimiento para activos financieros, está representada por el valor en libros bruto de los activos a la fecha de reporte. Para compromisos de préstamos y contratos de garantía financiera, la exposición incluye el importe que se dispondrá en el futuro en la fecha de incumplimiento determinada sobre la base de tendencias históricas, el entendimiento de la Sociedad de las específicas necesidades financieras futuras de los deudores y otra información futura relevante.

Para los activos financieros, la pérdida crediticia esperada se estima como la diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales que se adeudan a la Sociedad en conformidad con el contrato y todos los flujos de efectivo que la Sociedad espera recibir, descontados a la tasa de interés efectiva original. Para un contrato de garantía financiera, ya que la Sociedad está obligada a realizar pagos solamente en el evento de un incumplimiento por parte del deudor en conformidad con las cláusulas del instrumento que está garantizado, las insuficiencias de efectivo son pagos esperados a reembolsar al tenedor por una pérdida crediticia en la que incurre, menos los importes que la Sociedad espera recibir del tenedor, el deudor o un tercero. Para compromisos de préstamos sin utilizar, una pérdida crediticia es el valor presente de la diferencia entre los flujos de efectivo contractuales que se deben a la Sociedad, si el tenedor del compromiso de préstamo dispone del préstamo y los flujos de efectivo que la Sociedad espera recibir si dispone del préstamo. Cuando las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo se miden sobre una base colectiva para atender los casos en que la evidencia de aumentos significativos en el riesgo crediticio a nivel de instrumento individual puede no estar aún disponible, los instrumentos financieros se agrupan de la siguiente manera:

- Naturaleza de los instrumentos financieros (es decir, las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar, cuentas por cobrar por arrendamiento e importes adeudados de clientes en contratos de construcción de la Sociedad, son cada uno evaluados como un grupo separado. Los préstamos a partes relacionadas son evaluados por pérdidas crediticias esperadas sobre una base individual);
- Estatus de morosidad;
- Naturaleza, tamaño e industria de los deudores;
- Clasificaciones crediticias externas si estuvieren disponibles.

La agrupación es revisada regularmente por la Administración para asegurarse que los integrantes de cada grupo continúen compartiendo similares características de riesgo crediticio.

Si la Sociedad ha medido la corrección de valor por pérdidas para un instrumento financiero a un importe equivalente a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo en el año de reporte anterior, pero determina en el año de reporte actual que las condiciones para pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo ya no se cumplen, la Sociedad mide la corrección de valor por pérdidas a un importe equivalente a las pérdidas crediticias esperadas de los siguientes doce meses a la fecha de reporte actual.

La Sociedad reconoce una ganancia o pérdida por deterioro de valor en resultados para todos los instrumentos financieros con un correspondiente ajuste a su valor en libros a través de una cuenta de corrección de valor por pérdidas, excepto para los instrumentos financieros que son medidos a VRCCORI, para los cuales la corrección de valor se reconoce en otros resultados integrales y se acumula en la “Reserva de ganancias y pérdidas sobre activos financieros medidos al valor razonable con cambios en otro resultado integral”, y no reduce el valor en libros del activo financiero en el estado de situación financiera.

(i) Activos no financieros

A lo largo del período, y fundamentalmente a la fecha de balance, la Sociedad revisa los importes en libros de sus activos no financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el importe recuperable del activo.

Para propósitos de evaluación del deterioro, los activos son agrupados en el grupo de activos más pequeño que genera entradas de efectivo a partir de su uso continuo que son independientes de las entradas de efectivo derivados de otros activos.

El importe recuperable de un activo es el mayor valor entre su valor en uso y su valor razonable, menos los costos de venta. El valor en uso se basa en los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente usando una tasa de descuento antes de impuestos que refleje las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos del activo, para los cuales se consideran los flujos propios del activo.

Se reconoce una pérdida por deterioro si el importe en libros de un activo excede su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro se reconocen en resultados.

Una pérdida por deterioro se reversa sólo mientras el importe en libros del activo no exceda al importe en libros que podría haberse obtenido, neto de amortización o depreciación, si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para dicho activo.

(l) Provisiones por contingencias

Este rubro incluye las obligaciones por beneficios a los empleados a corto plazo medidas a valor corriente. Incluyen bonos de productividad y desempeño, feriado legal del personal y otras obligaciones con empleados, los cuales son reconocidas como gastos a medida que el servicio relacionado se provea. Se reconoce una obligación por el monto que se espera pagar, si la Sociedad posee una obligación legal o constructiva como resultado de un servicio entregado por el empleado en el pasado que pueda ser estimada con fiabilidad. Además, este rubro registra las provisiones para dividendos mínimos y otras provisiones por contingencias conforme a NIC 37, en caso de existir.

Los dividendos a pagar a los accionistas de la Sociedad se reconocen en base devengada como un pasivo en los estados financieros en el período en que son declarados y aprobados por los accionistas de la Sociedad, o cuando se configura la obligación correspondiente en función de las disposiciones legales vigentes o las políticas de distribución establecidas por la Junta de Accionistas.

(m) Provisiones

Las provisiones corresponden a obligaciones presentes legales o asumidas, surgidas como consecuencia de sucesos pasados para cuya cancelación se espera una salida de recursos y cuyo importe y oportunidad se pueden estimar fiablemente. Los pasivos contingentes son obligaciones surgidas a raíz de sucesos pasados, cuya información está sujeta a la ocurrencia o no de eventos que están fuera del control de la Sociedad, u obligaciones presentes surgidas de hechos anteriores, cuyo importe no puede ser estimado de forma fiable, o en cuya liquidación no es probable que tenga lugar una salida de recursos.

La Sociedad no registra activos ni pasivos contingentes, ni tampoco efectos que se deriven de contratos de carácter oneroso, los cuales se registran como provisión y son revisados a la fecha de cada estado de situación financiera, para ajustarlos de forma tal que reflejen la mejor estimación de operación.

(n) Capital social

Acciones comunes

Las acciones comunes son clasificadas como patrimonio. Los costos incrementales atribuibles directamente a la emisión de acciones comunes y a opciones de acciones, son reconocidas como una deducción del patrimonio, netos de cualquier efecto tributario.

(o) Ingresos

(i) Ingresos ordinarios

Los ingresos provenientes de actividades ordinarias de la Sociedad se reconocen sobre base devengada, y se componen de la siguiente manera:

- **Ingresos por servicios de adquirencia:** corresponden a las comisiones sobre transacciones procesadas de acuerdo con los sistemas tarifarios que la Sociedad mantiene vigente para los establecimientos comerciales afiliados al sistema.
- **Ingresos por servicios de red:** corresponden a los ingresos percibidos por el comodato de terminales POS de los comercios afiliados al sistema.
- **Ingresos por servicios de valor agregado:** corresponden a los ingresos provenientes de comisiones por adelantamiento de cuotas, soluciones de e-commerce y otras soluciones digitales.
- **Ingresos por servicios a emisores:** corresponden a los ingresos percibidos por el servicio de procesamiento de transacciones internacionales, entre otros.

El ingreso es medido basado en la contraprestación especificada en un contrato con un cliente y excluye importes cobrados a nombre de terceros. La Sociedad reconoce ingresos cuando transfiere el control de un producto o servicio a un cliente, lo que ocurre cuando los riesgos y ventajas significativas derivados del servicio y cuando los costos asociados pueden ser estimados con fiabilidad. Cuando los resultados de los servicios prestados no puedan ser estimados con suficiente fiabilidad, los ingresos se reconocen sólo en la medida en que los gastos efectuados puedan ser recuperables.

La Sociedad realizó el análisis de los contratos de acuerdo con lo establecido en NIIF 15, respecto a:

- Identificación del contrato.
- Identificar obligaciones de desempeño.
- Determinar el precio de la transacción.
- Asignar el precio.
- Reconocer el ingreso.

(p) Arrendamientos

Al inicio de un contrato, la Sociedad evalúa si el contrato es, o contiene, un arrendamiento. Un contrato es, o contiene, un arrendamiento si transmite el derecho a controlar el uso de un activo identificado por un período de tiempo a cambio de una contraprestación. Para evaluar si un contrato conlleva el derecho a controlar el uso de un activo identificado, la Sociedad usa la definición de arrendamiento incluida en la Norma NIIF 16.

(i) Como arrendatario

Al inicio o al momento de la modificación de un contrato que contiene un componente de arrendamiento, la Sociedad distribuye la contraprestación en el contrato a cada componente de arrendamiento sobre la base de sus precios independientes relativos. No obstante, en el caso de los arrendamientos de propiedades, la Sociedad ha escogido no separar los componentes que no son de arrendamiento y contabilizar los componentes de arrendamiento y los que no son de arrendamiento como un componente de arrendamiento único.

La Sociedad reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento a la fecha de comienzo del arrendamiento. El activo por derecho de uso se mide inicialmente al costo, que incluye el importe inicial del pasivo por arrendamiento ajustado por los pagos por arrendamiento realizados antes o a partir de la fecha de comienzo, más cualquier costo directo inicial incurrido y una estimación de los costos a incurrir al desmantelar y eliminar el activo subyacente o el lugar en el que está ubicado, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.

Posteriormente, el activo por derecho de uso se deprecia usando el método lineal a contar de la fecha de comienzo y hasta el final del plazo del arrendamiento, a menos que el arrendamiento transfiera la propiedad del activo subyacente a la Sociedad al final del plazo del arrendamiento o que el costo del activo por derecho de uso refleje que la Sociedad va a ejercer una opción de compra. En ese caso, el activo por derecho de uso se depreciará a lo largo de la vida útil del activo subyacente, que se determina sobre la misma base que la de las propiedades y equipos. Además, el activo por derecho de uso se reduce

periódicamente por las pérdidas por deterioro del valor, si las hubiere, y se ajusta por ciertas nuevas mediciones del pasivo por arrendamiento.

El pasivo por arrendamiento se mide inicialmente al valor presente de los pagos por arrendamiento que no se hayan pagado en la fecha de comienzo, descontado usando la tasa de interés implícita en el arrendamiento o, si esa tasa no pudiera determinarse fácilmente, la tasa incremental por préstamos a la Sociedad. Por lo general, la Sociedad usa su tasa incremental por préstamos como tasa de descuento.

La Sociedad determina su tasa incremental por préstamos obteniendo tasas de interés de diversas fuentes de financiación externas y realiza ciertos ajustes para reflejar los plazos del arrendamiento y el tipo de activo arrendado. Para efectos de Estados Financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2023, para arriendo de bienes inmuebles corresponde a la tasa utilizada en el reconocimiento inicial de 4,63% y los arriendos en modalidad leasing la tasa utilizada corresponde a un 8,5% anual.

Los pagos por arrendamiento incluidos en la medición del pasivo por arrendamiento incluyen lo siguiente:

- Pagos fijos, incluyendo los pagos en esencia fijos.
- Pagos por arrendamiento variables, que dependen de un índice o una tasa, inicialmente medidos usando el índice o tasa en la fecha de comienzo.
- Importes que espera pagar el arrendatario como garantías de valor residual.
- El precio de ejercicio de una opción de compra si la Sociedad está razonablemente segura de ejercer esa opción, los pagos por arrendamiento en un período de renovación opcional si la Sociedad tiene certeza razonable de ejercer una opción de extensión, y pagos por penalizaciones derivadas de la terminación anticipada del arrendamiento a menos que la Sociedad tenga certeza razonable de no terminar el arrendamiento anticipadamente.

El pasivo por arrendamiento se mide al costo amortizado usando el método de interés efectivo. Se realiza una nueva medición cuando existe un cambio en los pagos por arrendamiento futuros producto de un cambio en un índice o tasa, si existe un cambio en la estimación de la Sociedad del importe que se espera pagar bajo una garantía de valor residual, si la Sociedad cambia su evaluación de si ejercerá o no una opción de compra,

ampliación o terminación, o si existe un pago por arrendamiento fijo en esencia que haya sido modificado.

Cuando se realiza una nueva medición del pasivo por arrendamiento de esta manera, se realiza el ajuste correspondiente al importe en libros del activo por derecho de uso, o se registra en resultados si el importe en libros del activo por derecho de uso se ha reducido a cero.

- (i) Arrendamientos de corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor

La Sociedad ha escogido no reconocer activos por derecho de uso y pasivos por arrendamiento, respecto de activos de bajo valor incluyendo los equipamientos tecnológicos. La Sociedad reconoce los pagos por arrendamiento como gasto sobre una base lineal durante el plazo de arrendamiento del mismo.

- (iii) Como arrendador

Los arrendamientos en los cuales la Sociedad es arrendadora son clasificados como arrendamientos financieros u operacionales. Cuando los términos del arrendamiento transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad al arrendatario, el contrato es clasificado como un arrendamiento financiero. Todos los otros arrendamientos son clasificados como arrendamientos operativos.

El ingreso por arrendamiento de arrendamientos operativos se reconoce sobre una base lineal durante el plazo del arrendamiento. Los costos directos iniciales incurridos en la negociación y acuerdo de un arrendamiento operativo son agregados al importe en libros del activo arrendado y reconocidos sobre una base lineal durante el plazo del arrendamiento.

Los importes por cobrar a los arrendatarios bajo arrendamientos financieros son reconocidos como cuentas por cobrar al importe de la inversión neta de la Sociedad en los arrendamientos. El ingreso por arrendamientos financieros es asignado a los períodos contables de manera tal de reflejar una tasa de retorno periódica constante sobre la inversión neta pendiente de la Sociedad con respecto a los arrendamientos. Cuando un contrato incluye componentes de arrendamiento y de no arrendamiento, la Compañía aplica NIIF 15 para asignar la contraprestación bajo el contrato a cada componente.

Se reconocen las rentas de arrendamiento recibidas como un ingreso en base lineal en la duración del contrato.

(q) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

El gasto por impuesto a la renta está compuesto por impuestos corrientes e impuestos diferidos. El impuesto corriente y el impuesto diferido son reconocidos en resultados y en otros resultados integrales, dependiendo del origen de la diferencia temporaria.

El impuesto corriente es el impuesto esperado por pagar o por recuperar sobre el ingreso o la pérdida imponible del año y cualquier ajuste al impuesto por pagar o cobrar relacionado con años anteriores. El importe del impuesto corriente por pagar o por cobrar corresponde a la mejor estimación del importe fiscal que se espera pagar o recibir y que refleja la incertidumbre relacionada con los impuestos a las ganancias, si existe alguna. Se mide usando tasas impositivas que se hayan aprobado, o cuyo proceso de aprobación esté prácticamente terminado a la fecha de presentación. El impuesto corriente también incluye cualquier impuesto surgido de dividendos.

Los impuestos diferidos son reconocidos por las diferencias temporarias existentes entre el valor en libros de los activos y pasivos para propósitos de información financiera y los montos usados para propósitos tributarios. Se reconocen activos por impuestos diferidos por las pérdidas fiscales no utilizadas, los créditos tributarios y las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que sea probable que existan ganancias imponibles futuras disponibles contra las que pueden ser utilizadas. La Sociedad registra impuestos diferidos por sus pérdidas fiscales, considerando que para los períodos futuros se proyectan ganancias fiscales. Los activos por impuestos diferidos son revisados en cada fecha de balance y son reducidos en la medida que no sea probable que los beneficios por impuestos relacionados sean realizados; esta reducción será objeto de reversión en la medida que sea probable que haya disponible suficiente ganancia fiscal.

Al final de cada período, la Sociedad evaluará nuevamente los activos por impuestos diferidos no reconocidos y registrará un activo de esta naturaleza, anteriormente no reconocido, siempre que sea probable que las futuras ganancias fiscales permitan la recuperación del activo por impuestos diferidos.

El impuesto diferido debe medirse empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reviertan usando tasas fiscales aprobadas o prácticamente aprobadas a la fecha de presentación,

y refleja la incertidumbre relacionada con los impuestos a las ganancias, si la hubiere.

El 29 de septiembre de 2014, fue publicada la Ley N°20.780 de Reforma Tributaria, la que fue modificada posteriormente a través de la Ley N°20.899 del 8 de febrero de 2016. Dichas leyes definen el régimen tributario al que queda sujeta la Sociedad, así como la tasa del impuesto de primera categoría que le afectará respecto de las rentas imponibles obtenidas a partir del año comercial 2017 en adelante. Dicho lo anterior, el régimen tributario al que queda sujeta la Sociedad y aplicará en los presentes Estados Financieros es el Parcialmente Integrado.

Con fecha 24 de febrero de 2020 se publicó la Ley N° 21.210 de Modernización a la Legislación Tributaria en Chile. La Sociedad, dada su calidad tributaria, estima que la citada normativa, no reviste impactos significativos.

El impuesto diferido debe medirse empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reversen, usando tasas fiscales aprobadas a la fecha de balance.

La medición de los pasivos por impuestos diferidos reflejará las consecuencias fiscales que se derivarían de la forma en que la Sociedad espera, al final del período sobre el que se informa, recuperar o liquidar el importe en libros de sus activos y pasivos.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se compensan sólo si se cumplen ciertos criterios.

Tasa impositiva

Con la publicación de la reforma tributaria y de su posterior simplificación, la tasa del impuesto de primera categoría aplicable para la base imponible determinada para el año comercial 2018 y para los años sucesivos alcanza un 27%.

Para efectos de Estados Financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2023 y para períodos sucesivos será de un 27%.

(r) Ingresos y costos financieros

Los ingresos financieros están compuestos por cambios netos en el valor razonable de equivalentes al efectivo (fondos mutuos) e intereses en activos financieros (inversiones de depósitos a plazo) que mantiene la Sociedad. Los ingresos por intereses son reconocidos en resultados al costo amortizado, utilizando el método de interés de efectivo.

Los costos financieros están compuestos por intereses y otros costos financieros provenientes de financiamiento de corto plazo originados por préstamos bancarios, usos de líneas de crédito. Los costos de las obligaciones son reconocidos en resultados utilizando el método de interés efectivo sobre base devengada.

(s) Segmentos de operación

De conformidad con sus actuales directrices, la Sociedad, ha determinado reportar un segmento único de operación. Periódicamente el Directorio evalúa los resultados del negocio con información de gestión que considera agrupadamente el resultado de todos los productos y servicios en que la Sociedad opera.

(t) Estado de flujo de efectivo

El Estado de Flujo de Efectivo muestra los cambios en efectivo y equivalente de efectivo derivados de las actividades de la operación, de inversión y de las actividades de financiamiento durante el ejercicio. Para la elaboración de este estado de flujo se ha utilizado el método indirecto.

La Sociedad considera equivalentes al efectivo aquellos activos financieros líquidos, depósitos o inversiones financieras líquidas, que se pueden transformar rápidamente en efectivo, con vencimiento original de hasta noventa días y cuyo riesgo de cambio en su valor es poco significativo.

Actividades de operación: son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la Sociedad, así como otras actividades que no pueden ser clasificadas como de inversión o financiamiento.

Actividades de inversión: son las actividades relacionadas con la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.

Actividades de financiación: son las actividades que producen variaciones en la composición del patrimonio neto y los pasivos de carácter financiero.

(u) Compensación de saldos y transacciones

Como norma general, en los estados financieros no se compensan ni los activos ni los pasivos, ni los ingresos ni los gastos, salvo aquellos casos en que la compensación sea requerida o esté permitida por alguna norma y esta presentación sea el reflejo del fondo de la transacción.

(v) Otros activos

Bajo este rubro se presenta el stock de equipos MPOS disponibles para la venta, siendo de rápida rotación y no se visualizan índices de deterioro. Están valorizados al menor valor entre el costo de adquisición y el valor neto realizable. El método de costeo utilizado por la Sociedad es el precio medio ponderado.

La Sociedad al 31 de diciembre de 2023 y 2022, no presenta inventarios entregados como garantía.

(w) Clasificación de saldos en corrientes y no corrientes

En el estado de situación financiera, los saldos se clasifican en función de sus vencimientos, es decir, como corrientes aquellos con vencimiento igual o inferior a doce meses y como no corrientes, los de vencimiento superior a dicho período. En el caso de que existiesen obligaciones cuyo vencimiento es inferior a doce meses, pero cuyo refinanciamiento a largo plazo esté asegurado a discreción de la Sociedad, mediante contratos de crédito disponibles de forma incondicional con vencimiento a largo plazo, se clasifican como pasivos no corrientes.

(x) Nuevos pronunciamientos contables

i. Pronunciamientos contables vigentes

Los siguientes pronunciamientos contables son de aplicación obligatoria a partir del período iniciado el 1 de enero de 2023:

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de
<p>NIIF 17 “Contratos de Seguros”. Emitida el 18 de mayo de 2017, esta Norma requiere que los pasivos de seguro sean medidos a un valor de cumplimiento corriente y otorga un enfoque más uniforme de presentación y medición para todos los contratos de seguro. Estos requerimientos son diseñados para generar una contabilización consistente y basada en principios. La norma se aplica a los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023, permitiéndose la aplicación anticipada siempre y cuando se aplique la NIIF 15, “Ingresos de los contratos con clientes” y NIIF 9, “Instrumentos financieros”.</p>	01/01/2023
<p>Aplicación inicial de la NIIF 17 y la NIIF 9 – Información comparativa (Modificaciones a la NIIF 17) Esta modificación tiene por objetivo aliviar las complejidades operacionales entre la contabilización de los pasivos por contratos de seguros y los activos financieros relacionados en la aplicación inicial de la NIIF 17.</p> <p>Las modificaciones permiten que la presentación de la información comparativa de los activos financieros relacionados con los contratos de seguro sea presentada de manera consistente con los establecido en la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9) Instrumentos Financieros.</p>	01/01/2023
<p>Revelaciones de políticas contables (Modificaciones a la NIC 1 y Declaración de Práctica 2 Elaboración de Juicios relacionados con la Materialidad). Las modificaciones incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requiere a las compañías la revelación de sus políticas contables materiales en vez de las políticas contables significativas; • Aclaran que las políticas contables relacionadas con transacciones inmateriales, otros eventos o condiciones son en sí inmateriales y por lo tanto no necesitan ser reveladas; • Aclaran que no todas las políticas contables que están relacionadas con transacciones materiales, otros eventos o condiciones, son en sí materiales para los estados financieros de la compañía. <p>Las modificaciones a la Declaración Práctica 2, incluyen dos ejemplos adicionales en la aplicación de la materialidad en las revelaciones de las políticas contables.</p>	01/01/2023

Normas e interpretaciones

Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de

Modificación a la NIC 8 “Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores”, publicada en febrero de 2021, para aclarar como las compañías deben distinguir entre cambios en las políticas contables y cambios en estimaciones contables, teniendo como foco principal la definición y aclaratorias de las estimaciones contables.

01/01/2023

Las modificaciones aclaran la relación entre las políticas y las estimaciones contables, especificando que una compañía desarrolla una estimación contable para alcanzar el objetivo previamente definido en una política contable.

Modificación de la NIC 12 - Impuestos diferidos relacionados con activos y pasivos que surgen de una sola transacción. Estas modificaciones requieren que las empresas reconozcan impuestos diferidos sobre transacciones que, en el reconocimiento inicial, dan lugar a montos iguales de diferencias temporarias imponibles y deducibles.

01/01/2023

Reforma Fiscal Internacional Reglas del Modelo del Segundo Pilar (Modificaciones a la NIC 12), publicada en mayo de 2023, para responder a las preocupaciones de las partes interesadas sobre las posibles implicaciones de la implementación inminente de las reglas del modelo del Segundo Pilar de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sobre el impuesto a las ganancias.

Las modificaciones incorporan los siguientes aspectos:

- Introduce una excepción a los requisitos de la NIC 12 Impuestos a las Ganancias respecto con el reconocimiento y revelación de los impuestos diferidos relacionados con la implementación de las reglas del modelo del Segundo Pilar de la OCDE, la cual es efectiva de manera inmediata y se aplica de manera retrospectiva, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la NIC 8 Políticas contables, cambios en estimaciones contables y errores. Asimismo, se establece que la entidad debe revelar que ha aplicado la excepción señalada.
- Requerimientos de revelación durante el período que el modelo del Segundo Pilar esté promulgado, pero aún no esté vigente. Una entidad debe revelar información conocida o que pueda estimarse de manera razonable y que ayude a los usuarios de los estados financieros a comprender la exposición de la entidad a los impuestos a las ganancias que pueden originarse del modelo del Segundo Pilar.

01/01/2023

Normas e interpretaciones

Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de

- i. Pronunciamientos contables emitidos aún no vigentes, cuya aplicación aún no es obligatoria, para las cuales no se ha efectuado adopción anticipada

Los siguientes pronunciamientos contables emitidos son aplicables a los periodos anuales que comienzan después del 1 de enero de 2023, y no han sido aplicados en la preparación de estos estados financieros. La Sociedad tiene previsto adoptar los pronunciamientos contables que les correspondan en sus respectivas fechas de aplicación y no anticipadamente.

- Clasificación de Pasivos como Corrientes o No Corrientes (Modificación a la NIC 1). Con el objetivo de fomentar la uniformidad de aplicación y aclarar los requisitos para determinar si un pasivo es corriente o no corriente, se ha modificado la NIC 1 Presentación de Estados Financieros. Como consecuencia de esta modificación, las entidades deben revisar sus contratos de préstamos para determinar si su clasificación cambiará.
- Las modificaciones incluyen lo siguiente:
- El derecho a aplazar la cancelación debe estar fundamentado: la NIC 1 actual establece que las entidades clasifican un pasivo como corriente cuando no tienen un derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del ejercicio sobre el que se informa. Como parte de las modificaciones, se señala que el derecho a aplazar la cancelación debe estar fundamentado y existir al final del ejercicio sobre el que se informa.
- La clasificación de las líneas de crédito renovables puede cambiar: las entidades clasifican un pasivo como no corriente si tienen derecho a aplazar su cancelación durante al menos doce meses a partir del final del ejercicio sobre el que se informa. Ahora, se ha aclarado que el derecho a aplazar existe únicamente si la sociedad cumple las condiciones especificadas en el acuerdo de préstamo al final del ejercicio sobre el que se informa, incluso aunque el prestamista no verifique el cumplimiento hasta una fecha posterior.
- Pasivos con características de cancelación de patrimonio: en las modificaciones se señala que la cancelación de un pasivo incluye el traspaso de los instrumentos de patrimonio propios de la entidad a la otra parte. La modificación aclara la forma en que las entidades clasifican un pasivo que incluye una opción de conversión de la otra parte, que podría reconocerse como patrimonio o como pasivo de forma separada con respecto al componente de pasivo previsto en la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación.
- La modificación es efectiva, de forma retroactiva, para los periodos anuales que comienzan el, o después del, 1 de enero de 2024. Se permite su aplicación anticipada. No obstante, las sociedades considerarán incluir la información a revelar de conformidad con la NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores en sus siguientes estados financieros anuales.

01/01/2024

- ii. Pronunciamientos contables emitidos aún no vigentes, cuya aplicación aún no es obligatoria, para las cuales no se ha efectuado adopción anticipada

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de
Modificación de las NIIF 16 Arrendamientos– Pasivos por arrendamientos en una Venta con Arrendamiento Posterior, esta modificación establece los requerimientos de como una entidad debe contabilizar una venta con arrendamiento posterior, después de la fecha de la transacción.	01/01/2024
<p>Pasivos no corrientes con covenants - Modificación a la NIC 1 Presentación de Estados Financieros, en la cual indica que solo los covenants que una empresa debe cumplir en la fecha de presentación de informes o antes afectan la clasificación de un pasivo como corriente o no corriente.</p> <p>Los covenants con los que la empresa debe cumplir después de la fecha de presentación (es decir, convenios futuros) no afectan la clasificación de un pasivo en esa fecha. Sin embargo, cuando los pasivos no corrientes están sujetos a covenants, las empresas ahora deberán divulgar información para ayudar a los usuarios a comprender el riesgo de que esos pasivos puedan volverse reembolsables dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de presentación.</p>	01/01/2024
<p>Acuerdos de Financiación de Proveedores (Modificaciones a la NIC 7 y NIIF 7). Emitida en mayo de 2023, las modificaciones incluyen: Información a Revelar, las cuales establecen requerimientos adicionales de revelación que se deben incorporar en las notas, en relación con los Acuerdos de Financiación de Proveedores, los cuales complementarán los requerimientos que actualmente establecen las NIIF y permitirán proporcionar información que permitirá a los usuarios (inversores) evaluar los efectos de estos acuerdos en los pasivos y flujos de efectivo de la entidad, así como también la exposición de la entidad al riesgo de liquidez.</p> <p>Se incorpora el requerimiento de revelar el tipo y el efecto de los cambios no monetarios en los importes en libros de los pasivos financieros que forman parte de un acuerdo de financiación de proveedores. Las modificaciones incorporadas aplican a los acuerdos de financiación de proveedores que tienen todas las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proveedor del financiamiento paga las cantidades que una empresa (el comprador) debe a sus proveedores. • La empresa acuerda pagar según los términos y condiciones de los acuerdos en la misma fecha o en una fecha posterior a la que se paga a sus proveedores. • La empresa cuenta con plazos de pago ampliados o los proveedores se benefician de plazos de pago anticipados, en comparación con la fecha de vencimiento del pago de la factura correspondiente. 	01/01/2024

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de
Modificación de las NIIF 16 Arrendamientos– Pasivos por arrendamientos en una Venta con Arrendamiento Posterior, esta modificación establece los requerimientos de como una entidad debe contabilizar una venta con arrendamiento posterior, después de la fecha de la transacción.	01/01/2024
<p>Ausencia de convertibilidad (Modificación a la NIC 21) – Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera”. Dichas enmiendas establecen criterios que le permitirán a las empresas evaluar si una moneda es convertible en otra y conocer cuándo no lo es, de manera que puedan determinar el tipo de cambio a utilizar y las revelaciones a proporcionar, en el caso en que la moneda no es convertible.</p> <p>Las enmiendas establecen que una moneda es convertible en otra moneda en una fecha de medición, cuando una entidad puede convertir esa moneda en otra en un marco temporal que incluye un retraso administrativo normal y a través de un mercado o mecanismo de cambio en el que la transacción de cambio crearía derechos y obligaciones exigibles. Una entidad puede utilizar un tipo de cambio observable sin ajuste u otra técnica de estimación. Ejemplos de un tipo de cambio observable incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un tipo de cambio spot para un propósito distinto de aquel para el cual una entidad evalúa la convertibilidad. • El primer tipo de cambio al que una entidad puede obtener la otra moneda para el propósito especificado después de que se restablezca la convertibilidad de la moneda (primer tipo de cambio posterior) <p>Una entidad que utilice otra técnica de estimación puede utilizar cualquier tipo de cambio observable (incluidos los tipos de transacciones cambiarias en mercados o mecanismos cambiarios que no crean derechos y obligaciones exigibles) y ajustar ese tipo de cambio, según sea necesario, para cumplir el objetivo establecido anteriormente.</p>	01/01/2025
Enmienda a NIIF 10 “Estados Financieros Consolidados” y NIC 28 “Inversiones en asociadas y negocios conjuntos”. Publicada en septiembre 2014. Esta modificación aborda una inconsistencia entre los requerimientos de la NIIF 10 y los de la NIC 28 en el tratamiento de la venta o la aportación de bienes entre un inversor y su asociada o negocio conjunto. La principal consecuencia de las enmiendas es que se reconoce una ganancia o pérdida completa cuando la transacción involucra un negocio (se encuentre en una filial o no) y una ganancia o pérdida parcial cuando la transacción involucra activos que no constituyen un negocio, incluso si estos activos están en una subsidiaria.	Indeterminado

- iii. Pronunciamientos normativos de sostenibilidad aún no vigentes, cuya aplicación aún no es obligatoria, para las cuales no se ha efectuado adopción anticipada

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de
<p>NIIF S1 Requerimientos Generales para la Información a Revelar sobre Sostenibilidad relacionada con la Información Financiera</p> <p>La NIIF S1 establece los requisitos generales de revelación de información sobre temas de sostenibilidad relacionadas con información financiera que sea útil para los usuarios principales en la toma de decisiones.</p> <p>Esta Norma requiere que una entidad revele información sobre todos los temas relevantes relacionados con la sostenibilidad en las áreas de gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos. Adicionalmente, establece requerimientos de revelación acerca de los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que podrían afectar los flujos de efectivo, el acceso a financiamiento o el costo de capital a corto, mediano o largo plazo.</p>	01/01/2024
<p>NIIF S2 Información a Revelar relacionada con el Clima</p> <p>La NIIF S2 establece la información que una entidad debe revelar sobre su exposición a riesgos y oportunidades significativas relacionadas con el Clima, con el objeto de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los usuarios de la información financiera con propósito general puedan evaluar el efecto de los riesgos y oportunidades en el valor empresarial de la entidad. - Comprendan cómo el uso de los recursos por parte de la entidad y los correspondientes insumos, actividades, productos y resultados apoyan la respuesta y la estrategia de la entidad para gestionar sus riesgos y oportunidades significativas relacionadas con el cambio climático. - Evaluar la capacidad de la entidad para adaptar su planificación, modelo de negocio y operaciones a los riesgos y oportunidades identificadas. 	01/01/2024

La administración de la Sociedad estima que la adopción de las normas, interpretaciones y enmiendas antes descritas, no tendrán un impacto significativo en los estados financieros de Transbank S.A. en el período de su primera aplicación.

2) CAMBIOS CONTABLES

Al 31 de diciembre de 2023, la Sociedad no ha efectuado cambios a los criterios contables fuera de los requeridos por las NIIF.

Para el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2023 se han efectuado reclasificaciones menores en cuentas del estado financiero a fin de facilitar su comprensión y comparación con ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2022. Estas reclasificaciones no modifican el resultado ni el patrimonio y tampoco han sido considerado materiales para efectos de una reexpresión de los saldos comparativos presentados.

Durante el año 2023, la Sociedad reconoció los ingresos y costos por servicios de red en forma devengada.

3) HECHOS RELEVANTES

- A propósito de la sentencia de fecha 22 de agosto de 2022 emitida por la Corte Suprema, con fecha 15 de noviembre de 2022, la FNE presentó un Recurso de Queja en contra de los ministros del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia que acogieron el recurso de reposición presentado por Transbank en la solicitud de cumplimiento forzoso de dicho fallo. Funda su recurso en las faltas graves o abusos que habrían cometido al acoger dicha resolución. Con fecha 20 de diciembre, la Corte ordenó a los ministros de TDLC informar sobre el asunto, el cual fue presentado el 30 de diciembre del mismo año.

Con fecha 9 de mayo de 2023, Transbank se hace parte en la causa, y con fecha 16 de mayo se acepta el informe en derecho acompañado, así como la comparecencia de Transbank en el juicio.

El día 25 de julio de 2023 se ordena la vista conjunta de las siguientes causas relevantes para Transbank: Rol CS 141.301-2022 correspondiente al Recurso de Queja en contra de los ministros del TDLC; Rol CS 105.997-2022 Reclamaciones ICG N°5 y rol N°119.626-2023 -Apelación Recurso de Protección Lotería de Concepción.

El día 6 de noviembre de 2023 se llevaron a cabo los alegatos de ambas causas ante la Excm. Corte Suprema. El día 16 de noviembre de 2023 las causas quedaron en estado de acuerdo y se designó como ministro redactor del fallo a don Sergio Muñoz Gajardo.

- Con fecha 17 de febrero de 2020 el SII mediante Resolución Exenta N°110.356/2020 rechazó la Reposición Administrativa Voluntaria (RAV) interpuesta por la Sociedad, pues la autoridad consideró que a quien correspondían las devoluciones por impuestos mal pagados a la Tesorería General de la República (“TGR”) era a los emisores y no a Transbank, que era un simple mandatario.

Con fecha 9 de abril 2020 se efectúa el pago del giro de impuestos al SII, obteniendo un 85% de condonación de multa e intereses.

El 28 de abril de 2020, la Sociedad interpuso un reclamo tributario contra la Liquidación N°56, de 28 de agosto de 2019, que solicitó a la empresa reintegros por el año tributario 2016 por diferir el cálculo de impuesto de Primera Categoría de la Ley de Impuesto a la Renta por dicho año por considerar improcedente la deducción como gasto, en la determinación de la Renta Líquida Imponible del AT 2016, de MM\$1.229, por no cumplir los requisitos relativos a la oportunidad de su deducción y la necesidad.

Esta suma corresponde al castigo del crédito mantenido por la Sociedad en contra de la TGR, cuyo origen se remonta a operaciones de pago de impuestos con tarjetas de créditos que fueron desconocidas o rechazadas por los tarjetahabientes, cantidades que, luego de ser reembolsadas por los bancos emisores de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes y por Transbank a los bancos emisores, la Sociedad pretendió cobrar a la TGR solicitando su devolución o restitución fundándose en el derecho reconocido en tal sentido en los convenios celebrados entre Transbank, la TGR y el SII, y en las negociaciones sostenidas entre las partes.

El 17 de marzo de 2022, el SII notificó a la Sociedad la Resolución Ex. N°14 de 2022 que dejó sin efecto la Liquidación N°56 debido a la existencia de un vicio o error manifiesto en el acto administrativo. De ese modo, el SII aceptó la deducción del gasto por la cuenta por cobrar que Transbank mantenía contra la Tesorería por los pagos de impuestos con tarjetas que fueron desconocidas o rechazadas por los tarjetahabientes.

Por lo tanto, la Declaración Anual de Impuesto a la Renta del Año Tributario 2016 (año comercial 2015) fue íntegramente aceptada.

El 4 de mayo de 2022 se presentó una solicitud de devolución del giro pagado provisoriamente (aproximadamente \$381 millones), debidamente reajustado. Dicha petición es la Resolución N°8-2023 de devolución de impuestos por la Dirección de Grandes Contribuyentes del Servicio de Impuestos Internos.

Durante el año 2023 Contraloría General de la República hizo reparos a la resolución enviada por el SII en respuesta a la solicitud de Transbank, retirándola con fecha 9 de abril de 2023, la que se encuentra pendiente de firma.

- Con fecha 16 de agosto de 2022 se dictó la Instrucción de Carácter General N°5-2022 por parte del TDLC por medio de la cual se impartieron instrucciones generales que deberán ser consideradas por los particulares respecto de las condiciones de competencia en el mercado de medios de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago. Se presentaron recursos de reclamación por parte de Visa, Flow S.A., Mercado Pago, Mastercard, Copec S.A., Tempo Prepago, Sencillito, American Express, Farmacias Cruz Verde, Banco Santander, Fintechile, los cuales están en la causa Rol 105.997-2022 seguida ante la Corte Suprema.

El día 25 de julio de 2023 se ordena la vista conjunta de las siguientes causas relevantes para Transbank: Rol CS 141.301-2022 correspondiente al Recurso de Queja en contra de los ministros del TDLC; Rol CS 105.997-2022 Reclamaciones ICG N°5 y rol N°119.626-2023 -Apelación Recurso de Protección Lotería de Concepción.

El día 6 de noviembre de 2023 se llevaron a cabo los alegatos de las causas ante la Excma. Corte Suprema. El día 16 de noviembre de 2023 las causas quedaron en estado de acuerdo y se designó como ministro redactor del fallo a don Sergio Muñoz Gajardo.

- Con fecha 22 de febrero de 2023, la Comisión para la Fijación de Tasas de Intercambio publicó en su página web <https://ctdi.hacienda.cl> la Resolución Exenta N°1, de la misma fecha, en el cual se delimitaron los límites definitivos a las tasas de intercambio de tarjetas de pago. En donde la primera reducción ocurrió el 1 de octubre de 2023, según lo siguiente: para las tarjetas de débito 0,50%; para las tarjetas de crédito 1,14%; y para las tarjetas de prepago 0,94%- Asimismo, la segunda reducción se deberá realizar el primer día del decimotercero mes siguiente a publicación en el Diario Oficial se establece como límite – débito 0,35%; crédito 0,80%; prepago 0,80%.
- Con fecha 7 de marzo de 2023 se comunica como Información Relevante, que a partir del día 13 de marzo de 2023 se realizarán cambios en la estructura organizacional de Transbank, creando la Gerencia Divisional Data & Analytics, siendo la Gerente de dicha división doña Maureen Doren Roig.

- Con fecha 30 de marzo el accionista Banco de Crédito e Inversiones, informó a la Compañía la designación del Administrador Fiduciario, Gestión Global Consultores SpA, quien en adelante representará todos los derechos del referido Banco como accionista de Transbank.
- En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 20 de abril de 2023 se ratificó la actual política de dividendos, con lo cual las utilidades, de existir, se mantendrán íntegramente como reservas al objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.
- En el Directorio Ordinario N°324 del 20 de abril de 2023, presentó la renuncia al cargo de director el señor Eduardo Paulsen Illanes. En su reemplazo y hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, el directorio designó a doña Isabel Margarita Cabello Silva. El hecho esencial fue informado ese mismo día a la CMF.
- Con fecha 16 de mayo de 2023 Transbank presentó al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia una Consulta para que el mismo “**Declare la conformidad con la normativa de defensa de la libre competencia del nuevo sistema tarifario para la determinación del margen adquirente que Transbank implementará, en calidad de hecho, acto o contrato futuro, a propósito de la vigencia de los Límites definitivos a las tasas de intercambio, fijados por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Tarjetas de Pago, mediante su Resolución Exenta N°1 de fecha 22 de febrero de 2023, y declare asimismo que se han verificado las situaciones de hecho previstas por la Excma. Corte Suprema para que se presente esta Consulta**”. La referida consulta fue acogida de manera unánime a tramitación el 25 de mayo, sin que la sentencia fuese impugnada a través de recursos judiciales.
- Con fecha 26 de julio de 2023, el director Juan Enrique Vilajuana Rigau presentó su renuncia al Directorio por motivos personales. En el Directorio Ordinario N°328 del 27 de julio de 2023, el Directorio designó, en su reemplazo y hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, a doña Catherine Tornel León. El hecho esencial fue informado ese mismo día a la CMF.
- Con fecha 6 de octubre de 2023, la directora Catherine Tornel León presentó su renuncia al Directorio por motivos personales. En el Directorio Ordinario N°331 del 19 de octubre de 2023, el Directorio designó al director Gonzalo Campero Peters como Vicepresidente de la Compañía.

- Con fecha 24 de octubre de 2023 se realiza Junta Extraordinaria de Accionistas en donde se realiza la modificación de los estatutos sociales, previa autorización de la CMF, en donde se eliminaron los actuales artículos sexto, séptimo, decimocuarto y primero transitorio de los estatutos de la Sociedad, poniendo fin al límite a la participación accionaria, el derecho de opción preferente, el quórum especial para la toma de ciertas decisiones del directorio y la forma de enterar el capital social. También se realizó la modificación de los actuales artículos segundo, quinto, decimoprimer, decimotercero, vigésimo y vigésimo primero de los estatutos de la Sociedad, para la adecuación del domicilio social, reflejar adecuadamente que el capital social se encuentra íntegramente suscrito y pagado, la forma de asistencia telemática a los directores, atribuciones no delegables del directorio al comité de directores, quorum de la Junta de Accionista para repartir las utilidades – haciendo expresa mención de no existe obligación de reparto mínimo- y el arbitraje será regido por la leyes chilenas y el árbitro será elegido en común acuerdo de las partes. Adicionalmente, se llevó a cabo la aprobación del texto refundido de los estatutos sociales, por cuanto la numeración y el articulado. Lo que se informa a través de un Hecho Esencial, emitido con esta misma fecha.
- Con fecha 27 de diciembre de 2023, se firma la compraventa de las oficinas sociales ubicadas en calle Huérfanos N°770 al Fondo de Inversión San Benito S.A. por un monto de 210.600 UF.
- Como es de público conocimiento, los accionistas de Transbank han manifestado su voluntad de enajenar a lo menos el control de la Compañía. Según fuera informado en la Junta Ordinaria de Accionistas, Transbank ha contratado al banco de inversión JP Morgan y a la oficina de abogados Claro y Cía., para que actúen como asesores a cargo de liderar el proceso.

No existen otros hechos relevantes de carácter financiero o de otra índole, que puedan afectar significativamente la situación financiera de la Sociedad.

4) EFECTIVO Y DEPÓSITOS EN BANCOS

El detalle del efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2023 y 2022, es el siguiente:

	31-12-2023	31-12-2022	31-12-2023	31-12-2022
	MMUS\$	MMUS\$	MM\$	MM\$
Efectivo en caja y bancos en pesos	-	-	28.713	29.304
Efectivo en caja y bancos moneda extranjera	-	16	-	13.464
Depósitos a plazo en moneda extranjera	13	-	11.829	-
Valores negociables en pesos	-	-	118.487	30.019
Totales	13	16	159.029	72.787

En términos generales, los saldos clasificados como efectivo y depósitos en bancos no tienen restricciones de disponibilidad o de uso. La Sociedad no ha realizado transacciones de inversión o financiamiento que no requieran el uso de efectivo o equivalentes al efectivo.

5) INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN

Este rubro registra las inversiones mantenidas para cumplir con la reserva de liquidez. Al cierre de los ejercicios informados se compone de:

Depósitos a plazo en pesos

Institución	Tasa Mensual	Días Plazo	Inversión	31-12-2023	31-12-2022
	%		MM\$	MM\$	MM\$
Banco de Crédito e Inversiones	0,96	31	39.300	-	39.501
Banco BTG Pactual Chile	0,72	31	18.800	18.862	-
Itaú Corpbanca	0,76	60	21.000	21.219	-
Totales				40.081	39.501

La Sociedad evalúa mensualmente el cumplimiento de la reserva de liquidez de acuerdo con lo exigido en la Circular N°1 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero para las empresas operadoras de pago. Al 31 de diciembre de 2023, la Sociedad mantiene depósitos a plazo por MM\$39.800, sin considerar los intereses, lo cual representa un 5,5% de sobrecumplimiento respecto al requerimiento normativo.

6) CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar están denominados en pesos chilenos. Los saldos incluidos en estos rubros, en general, no devengan intereses, salvo aquellas cuentas por cobrar que generan un interés explícito por retraso en el pago. No existen restricciones a la disposición de este tipo de cuentas por cobrar de monto significativo.

Las cuentas por cobrar que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2023 y 2022, son los siguientes:

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.017.079	1.156.330
Cuentas por cobrar a comercios, neto	118.172	72.548
Otras cuentas por cobrar	15.222	1.523
Totales	1.150.473	1.230.401

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.015.206	1.154.027
Cuentas por cobrar a comercios, neto	118.172	72.548
Otras cuentas por cobrar	15.222	1.523
Total corriente	1.148.600	1.228.098

Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.873	2.303
Total no corriente	1.873	2.303

Estimación de deterioro de activos financieros

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro "Gastos de administración" en los estados de resultados integrales. La pérdida acumulada por este concepto asciende a un monto de MM\$3.619 al 31 de diciembre de 2023, (MM\$2.115 al 31 de diciembre de 2022), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Cuentas por cobrar a comercios, bruto	121.791	74.663
Estimación de deterioro para cuentas incobrables	(3.619)	(2.115)
Totales	118.172	72.548

La antigüedad de las cuentas comerciales por cobrar a la fecha del informe es la siguiente:

	31-12-2023			31-12-2022		
	Neto MM\$	Deterioro MM\$	Bruto MM\$	Neto MM\$	Deterioro MM\$	Bruto MM\$
Al día	78.591	(87)	78.678	40.308	-	40.308
30-90 días	19.617	(115)	19.732	21.056	(42)	21.098
90 días a un año	19.169	(1.363)	20.532	10.876	(353)	11.229
Más de un año	795	(2.054)	2.849	308	(1.720)	2.028
Totales	118.172	(3.619)	121.791	72.548	(2.115)	74.663

Pérdidas por deterioro

a) Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, las cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas no presentan pérdidas por deterioro ya que las mismas son liquidadas al día siguiente después de presentada la transacción.

b) Cuentas por cobrar comercios

Las pérdidas por deterioro en este rubro provienen de transacciones en disputa y servicios de difícil recuperación dada la situación de solvencia financiera de los clientes afectados (en procesos de quiebras, desafiliados del sistema, etc.). No existen garantías reales que pudieran aplicarse al proceso de cobro.

La variación del deterioro con respecto a las cuentas por cobrar durante los períodos informados fue la siguiente:

	MM\$
Saldo al 1 de enero de 2022	1.710
Pérdida reconocida por deterioro	3.163
Disminución por castigos	(2.758)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	2.115
Pérdida reconocida por deterioro	1.949
Disminución por castigos	(445)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	3.619

La política de deterioro de cuentas por cobrar de la Sociedad aplica sobre antigüedad de deudas mantenidas por establecimientos comerciales correspondientes a comisiones y transacciones que han iniciado ciclo de instancia judicial. La Sociedad ha constituido una estimación de incobrabilidad que, en opinión de la Administración, cubre adecuadamente el riesgo de pérdida crediticia del valor de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en concordancia con la política de incobrables declarada.

La política de deterioro de cuentas por cobrar de la Sociedad aplica según la metodología utilizada, bajo un enfoque simplificado, para estimar las pérdidas crediticias esperadas de las cuentas por cobrar de Transbank en cumplimiento con el marco regulatorio de NIIF 9.

7) CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS

(a) Cuentas por cobrar a entidades relacionadas

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre de 2023 y 2022, cuentas por cobrar con sus entidades relacionadas y su detalle es el siguiente:

Banco	RUT	País de origen	Plazo de la transacción	Relación	Descripción de la transacción	Moneda	31-12-2023		31-12-2022	
							Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
							MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	15	-	25	-
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	17	-	-	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	14	-	84	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	18	-	-	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	1.638	-	2.604	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	57	-	-	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	1.963	-	1.551	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	57	-	-	-
BancoEstado	97.030.000-7	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	43	-	35	-
BancoEstado	97.030.000-7	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	57	-	-	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	2.845	-	2.493	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	16	-	-	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	129	-	135	-
Banco BICE	97.080.000-K	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	93	-	667	-
Banco Security	97.053.000-2	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	566	-	894	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	7	-	1	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Chile	30 días	Indirecta	Servicios	Pesos	-	-	92	-
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Chile	30 días	Indirecta	Servicios	Pesos	-	-	42	-
Totales							7.535	-	8.623	-

Las cuentas por cobrar a entidades relacionadas provienen principalmente de cobros de servicios específicos y a montos correspondientes a asesorías encargadas por los accionistas, los cuales se comprometen a reembolsar a la Compañía, a prorrata de su participación actual. Dada la naturaleza de esta cuenta por cobrar no se considera tasa de interés y éstas no se encuentran garantizadas.

Estimación de deterioro de activos financieros

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro "Gastos de administración" en los estados de resultados integrales (Ver Nota 20). La pérdida acumulada por este concepto asciende a un monto de MM\$18 al 31 de diciembre de 2023, (MM\$289 al 31 de diciembre de 2022), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, bruto	7.553	8.912
Estimación de deterioro para cuentas incobrables	(18)	(289)
Totales	7.535	8.623

Pérdidas por deterioro

La variación del deterioro con respecto a las cuentas por cobrar durante los períodos informados fue la siguiente:

	MM\$
Saldo al 1 de enero de 2022	-
Pérdida reconocida por deterioro	289
Disminución por castigos	-
Saldo al 31 de diciembre de 2022	289
Pérdida reconocida por deterioro	227
Disminución por castigos	(498)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	18

(b) Cuentas por pagar a entidades relacionadas

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre 2023 y 2022, cuentas por cobrar con sus entidades relacionadas y su detalle es el siguiente:

Banco	RUT	País de origen	Plazo de la transacción	Relación	Descripción de la transacción	Moneda	31-12-2023		31-12-2022	
							Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
							MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Chile	30 días	Accionista	Tasa de intercambio	Pesos	106	-	153	-
BancoEstado	97.030.000-7	Chile	30 días	Accionista	Tasa de intercambio	Pesos	97	-	1.001	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Chile	30 días	Accionista	Tasa de intercambio	Pesos	-	-	3	-
Totales							203	-	1.157	-

Las cuentas por pagar a entidades relacionadas, provienen principalmente de las tasas de intercambio de emisores que se encuentran en el modelo 4 partes transitorio, que al 31 de diciembre de 2023 y 2022 aún no se han migrado al modelo 4 partes definitivo.

Adicionalmente, la Sociedad durante el año 2023 y 2022, mantiene obligaciones bancarias con ciertos bancos que corresponden a partes relacionadas, que no se refleja en esta nota (Ver detalle en Nota 13).

8) INTANGIBLES

Los activos intangibles que Transbank S.A., mantiene al 31 de diciembre de 2023 y 2022, son los siguientes:

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Desarrollos de programas computacionales (*)	77.482	54.624
Licencias de programas computacionales	8.778	10.956
Totales, neto	86.260	65.580

(*) Durante el año 2023, la Sociedad realizó una revisión de la aplicación de la NIC 38 respecto a la determinación de activos intangibles.

Se presentan como activos intangibles, los montos incurridos en los desarrollos de los sistemas computacionales del giro de la Sociedad y las licencias de los programas computacionales.

	Desarrollos	Licencias	Total
	MM\$	MM\$	MM\$
Costo			
Saldo al 1 de enero de 2022	64.651	19.682	84.333
Adquisiciones	26.220	13.793	40.013
Saldo al 31 de diciembre de 2022	90.871	33.475	124.346
Saldo al 1 de enero de 2023	90.871	33.475	124.346
Adquisiciones	50.435	9.729	60.164
Bajas	(107)	-	(107)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	141.199	43.204	184.403
Amortización			
Saldo al 1 de enero de 2022	(23.229)	(11.041)	(34.270)
Amortización del período	(13.018)	(11.478)	(24.496)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	(36.247)	(22.519)	(58.766)
Saldo al 1 de enero de 2023	(36.247)	(22.519)	(58.766)
Amortización del período	(27.476)	(11.907)	(39.383)
Bajas	6	-	6
Saldo al 31 de diciembre de 2023	(63.717)	(34.426)	(98.143)
Valor Libro			
Al 31 de diciembre de 2022	54.624	10.956	65.580
Al 31 de diciembre de 2023	77.482	8.778	86.260

La amortización en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023 y 2022 de los intangibles está incluida en el estado de resultados integrales en el rubro “Depreciaciones y amortizaciones” de acuerdo con lo indicado en Nota 21.

Dentro de los principales intangibles, la Sociedad registra:

(a) Sistema gestión de clientes

Esta plataforma, actualmente en producción, atiende todos los requerimientos de clientes comercios de Transbank S.A., asociados a reclamos, solicitudes y consultas. Con esta plataforma se podrá registrar, gestionar y medir todas las atenciones e interacciones realizadas con clientes, generando datos en forma oportuna que impacten positivamente en el cumplimiento de estándares, satisfacción del cliente y con esto lograr una gestión transversal y oportuna en la administración de clientes.

(b) Sistema de procesamiento Backend

Es el sistema de procesamiento que abarca la compensación y liquidación de operaciones que la Sociedad debe efectuar a establecimientos comerciales, emisores locales y marcas extranjeras. Este nuevo modelo, de clase mundial, comprende coberturas funcionales basadas en las mejores prácticas de la industria, considerando y asegurando la integridad de un mayor número de operaciones. Incluye además los desarrollos requeridos para la operación en modelo 4 partes.

(c) Sistema MDA modelo de atención clientes

Esta plataforma, registra mayoritariamente hitos en producción y otros menores aún en etapa de desarrollo, propone un sistema de autoatención, agilidad en canalización de requerimientos y brinda mayor claridad oportunamente del estado actual de sus transacciones procesadas. Este sistema incluye un portal web para clientes, un sistema dedicado a atención de fallas y reposición de equipos y un sistema de incorporación de clientes online.

De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera número 36, un activo presenta deterioro cuando el importe recuperable es menor al valor libro neto del activo o de una unidad generadora de efectivo (UGE), siendo el importe recuperable el mayor valor entre su valor razonable menos los costos de disposición y su valor en uso.

Debido a lo específico de los activos de Transbank S.A. y ante la dificultad de obtener un valor razonable, es que la Gerencia ha evaluado la existencia de deterioro de sus intangibles y activos fijos comparando sus valores libros netos con su valor en uso.

El valor en uso ha sido determinado proyectando flujos futuros ajustados a la actual evolución de las operaciones, proyectados a 5 años a una tasa de crecimiento del 3% promedio a contar de 2022 y llevados a valor presente a una tasa de descuento del 11,01%. Se concluyó que el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (UGE) es mayor que su importe en libros y no se requería reconocer deterioro alguno.

9) ACTIVO FIJO

A continuación, se presenta el detalle del rubro al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

	Terrenos	Edificios	Instalaciones	Equipos Tecnología	Muebles y equipos de oficina	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Costo						
Saldos al 1 de enero de 2022	283	6.016	4.347	137.328	1.614	149.588
Adiciones	-	-	812	27.202	46	28.060
Bajas	-	-	-	(7.132)	(2)	(7.134)
Saldos al 31 de diciembre de 2022	283	6.016	5.159	157.398	1.658	170.514
Saldos al 1 de enero de 2023	283	6.016	5.159	157.398	1.658	170.514
Adiciones	-	-	489	29.241	51	29.781
Bajas	(283)	(6.016)	(3.629)	(23.629)	-	(33.557)
Saldos al 31 de diciembre de 2023	-	-	2.019	163.010	1.709	166.738
Depreciación						
Saldos al 1 de enero de 2022	-	(2.013)	(3.462)	(88.411)	(1.265)	(95.151)
Depreciación del período	-	(61)	(520)	(19.362)	(202)	(20.145)
Bajas	-	-	-	5.575	2	5.577
Saldos al 31 de diciembre de 2022	-	(2.074)	(3.982)	(102.198)	(1.465)	(109.719)
Saldos al 1 de enero de 2023	-	(2.074)	(3.982)	(102.198)	(1.465)	(109.719)
Depreciación del período	-	(46)	(732)	(19.744)	(152)	(20.674)
Bajas	-	2.120	3.238	21.584	-	26.942
Saldos al 31 de diciembre de 2023	-	-	(1.476)	(100.358)	(1.617)	(103.451)
Valor libros						
Al 31 de diciembre de 2022	283	3.942	1.177	55.200	193	60.795
Al 31 de diciembre de 2023	-	-	543	62.652	92	63.287

La depreciación al 31 de diciembre de 2023 y 2022 del activo fijo es presentada en los estados de resultados integrales en el rubro “Depreciaciones y amortizaciones” de acuerdo con lo indicado en Nota 21.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la Sociedad no tiene activos con restricciones de titularidad. Asimismo, a la fecha de presentación de estos estados financieros, la Sociedad no posee activos fijos que estén afectos como garantía al cumplimiento de obligaciones. La Sociedad no ha efectuado estimaciones por costos de desmantelamiento, retiro o rehabilitación de propiedades, plantas y equipos, ya que no posee obligación legal ni contractual para ello. No se han detectado indicadores de deterioro sobre los elementos de propiedades, planta y equipos sobre los cuales se requiera efectuar las pruebas respectivas, de acuerdo a lo señalado en NIC 36.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la Sociedad registra importes por MM\$91.541 y MM\$75.450, respectivamente, de activos fijos que se encuentran totalmente depreciados, pero se mantienen en uso.

10) IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS

(a) Activos (pasivos) por impuestos corrientes

Al cierre de los ejercicios informados, la composición de este rubro es la siguiente:

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Impuesto a la renta declarado por recuperar	281	203
Activos por impuestos corrientes	281	203
Provisión de impuesto a la renta	(2.535)	-
Pasivos por impuestos corrientes	(2.535)	-

(b) Impuestos diferidos

Los activos y pasivos por impuestos diferidos al 31 de diciembre de 2023 y 2022 son los siguientes:

	31-12-2023		31-12-2022	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Ingresos diferidos	247	-	253	-
Deterioro de activos financieros	982	-	649	-
Provisiones gastos en personal	3.173	-	1.807	-
Obligaciones contratos de arrendos	2.983	-	922	-
Servicios por pagar	1.264	-	1.235	-
Otros	811	-	350	-
Pérdidas tributarias	-	-	9.321	-
Depreciación y amortización de activos fijos e intangibles	-	3.704	-	5.485
Derechos de uso activos arrendados	-	2.797	-	879
Gastos financieros diferidos	-	79	-	3
Otros	-	139	-	297
Totales	9.460	6.719	14.537	6.664
Impuestos diferidos, neto	2.741		7.873	

Movimiento en las diferencias temporarias durante los ejercicios:

Tipo de diferencia temporaria	Estado de situación financiera 01-01-2023	Reconocidos en resultados	Estado de situación financiera 31-12-2023	Estado de situación financiera 01-01-2022	Reconocidos en resultados	Estado de situación financiera 31-12-2022
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Ingresos diferidos	253	(6)	247	254	(1)	253
Deterioro de activos financieros	649	333	982	462	187	649
Provisiones gastos en personal	1.807	1.366	3.173	652	1.155	1.807
Obligaciones contratos de arrendos	922	2.061	2.983	1.102	(180)	922
Servicios por pagar	1.235	29	1.264	-	1.235	1.235
Otros	350	461	811	37	313	350
Pérdidas tributarias	9.321	(9.321)	-	16.332	(7.011)	9.321
Subtotales activos	14.537	(5.077)	9.460	18.839	(4.302)	14.537
Diferencia valorización activo fijo e intangibles	(5.485)	1.781	(3.704)	(5.810)	325	(5.485)
Derechos de uso activos arrendados	(879)	(1.918)	(2.797)	(1.068)	189	(879)
Gastos financieros diferidos	(3)	(76)	(79)	(135)	132	(3)
Otros	(297)	158	(139)	-	(297)	(297)
Subtotales pasivos	(6.664)	(55)	(6.719)	(7.013)	349	(6.664)
Totales netos	7.873	(5.132)	2.741	11.826	(3.953)	7.873

(c) Gasto por Impuesto a la renta

Los resultados por impuesto a la renta que la Sociedad ha reconocido al 31 de diciembre de 2023 y 2022, son los siguientes:

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Gasto por impuesto a la renta:		
Provisión por impuesto a la renta	(2.535)	-
Subtotales	(2.535)	-
Gasto por impuestos diferidos:		
Origen y reverso de diferencias temporarias	(5.132)	(3.953)
Subtotales	(5.132)	(3.953)
Total gasto por impuesto a la renta	(7.667)	(3.953)

(d) Conciliación tasa efectiva

	31-12-2023		31-12-2022	
	MM\$		MM\$	
Resultado después de Impuesto	26.814		26.245	
Impuesto Diferido	7.667		3.953	
(+) Resultado antes de impuesto	34.481		30.198	
Impuesto esperado (TEÓRICO)	9.310	27,0%	8.153	27,0%
Impuesto contabilizado	7.667	22,2%	3.953	13,1%
Diferencia a explicar	1.643		4.200	
	Base 2023		Base 2022	
(-) Total diferencias Permanentes	6.085	1.643	15.556	4.200
Diferencia Final	-		-	
Tasa efectiva	22,2%		13,1%	

11) OTROS ACTIVOS

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, el detalle es el siguiente:

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Boletas de garantía entregadas (*)	3.022	3.288
Insumos operacionales	1.832	1.858
Gastos pagados por anticipado (**)	2.263	2.400
	318	579
	7.435	8.125

(*) Corresponden principalmente a la garantía entregada al proveedor Verifone por cumplimiento de contrato por uso de licencias de software.

(**) Los gastos pagados por anticipado corresponden principalmente al pago de los siguientes conceptos: licencias, soporte de plataformas, pólizas de seguro y garantías de arriendo, entre otros.

12) CUENTAS POR PAGAR

A continuación, se detallan las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar de la Sociedad al 31 de diciembre de 2023 y 2022, los cuales provienen principalmente del procesamiento de las transacciones que efectúan los titulares de tarjetas de pago en comercios afiliados por la Sociedad. Esta deuda se mantiene vigente hasta la fecha de pago estipulada previamente en los contratos de operación que han suscrito los establecimientos comerciales afiliados al sistema. Cabe señalar que los recursos financieros para cancelar estos pasivos provienen de los pagos que efectúan a la Sociedad las marcas internacionales y, en menor medida, los emisores de tarjetas de pago.

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Tarjetas de pago	1.146.755	1.193.380
Proveedores	30.653	25.055
Retenciones y otros impuestos	7.649	9.977
Marcas y emisores no relacionados	76.832	89.446
	1.261.889	1.317.858

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Tarjetas de pago	1.144.847	1.191.048
Proveedores	30.653	25.055
Retenciones y otros impuestos	7.649	9.977
Marcas y emisores no relacionados	76.832	89.446
	1.259.981	1.315.526
Tarjetas de pago	1.908	2.332
	1.908	2.332

En función a su fecha de pago, el detalle de las cuentas por pagar es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2023	Hasta 1 mes MM\$	Más de 1 mes hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses hasta un año MM\$	Más de un año MM\$	Totales MM\$
Tarjetas de pago	663.678	256.556	224.613	1.908	1.146.755
Proveedores	30.653	-	-	-	30.653
Retenciones e impuestos	7.649	-	-	-	7.649
Marcas y emisores no relacionados	76.832	-	-	-	76.832
Totales	778.812	256.556	224.613	1.908	1.261.889

Al 31 de diciembre de 2022	Hasta 1 mes MM\$	Más de 1 mes hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses hasta un año MM\$	Más de un año MM\$	Totales MM\$
Tarjetas de pago	719.917	268.625	202.506	2.332	1.193.380
Proveedores	25.055	-	-	-	25.055
Retenciones e impuestos	9.977	-	-	-	9.977
Marcas y emisores no relacionados	89.446	-	-	-	89.446
Totales	844.395	268.625	202.506	2.332	1.317.858

13) OBLIGACIONES CON BANCOS

Las obligaciones con bancos que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2023 y 2022, son las siguientes:

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Obligaciones con bancos (*)	100.784	55.922
Sobregiros bancarios	263	-
Totales	101.047	55.922

(*) Obligaciones con bancos, incluyen Crédito Sindicado tomado con bancos e instituciones financieras.

(i) Detalle al 31 de diciembre de 2023

Nombre Acreedor	Rut	País	Moneda	Tipo de amortización	Tasa interés nominal	Tasa interés efectiva	Participación	Corriente					No Corriente			
								Hasta 90 días MM\$	Más de 90 días hasta 1 año MM\$	Total Corriente MM\$	De 1 a 3 años MM\$	De 3 a 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	Total No Corriente MM\$	Total Adeudado MM\$	
Itaú Corpbanca (*) / (**)	97.023.000-9	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	27,27%	-	15.196	15.196	-	-	-	-	-	15.196
Banco BTG Pactual Chile	76.362.099-9	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	18,18%	-	10.132	10.132	-	-	-	-	-	10.132
Banco de Chile (**)	97.004.000-5	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	36,37%	-	20.264	20.264	-	-	-	-	-	20.264
BancoEstado (**)	97.030.000-7	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	9,09%	-	5.066	5.066	-	-	-	-	-	5.066
Banco de Crédito e Inversiones (**)	97.006.000-6	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	9,09%	-	5.066	5.066	-	-	-	-	-	5.066
Banco BTG Pactual Chile	76.362.099-9	Chile	Pesos	al vencimiento	11,54%	12,42%	100,00%	-	4.817	4.817	10.500	15.000	-	-	25.500	30.317
Banco de Chile (**)	97.004.000-5	Chile	Pesos	al vencimiento	9,84%	10,77%	100,00%	-	10.394	10.394	-	-	-	-	-	10.394
Banco de Crédito e Inversiones (**)	97.006.000-6	Chile	Pesos	al vencimiento	9,39%	10,33%	100,00%	-	4.349	4.349	-	-	-	-	-	4.349
Totales								-	75.284	75.284	10.500	15.000	-	25.500	100.784	

(*) Banco agente.

(**) Entidades Relacionadas

(ii) Detalle al 31 de diciembre de 2022

Nombre Acreedor	Rut	País	Moneda	Tipo de amortización	Tasa interés nominal	Tasa interés efectiva	Participación	Corriente			No Corriente			Total Adeudado MM\$	
								Hasta 90 días MM\$	Más de 90 días hasta 1 año MM\$	Total Corriente MM\$	De 1 a 3 años MM\$	De 3 a 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$		Total No Corriente MM\$
Itaú Corpbanca (*) / (**)	97.023.000-9	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	27,27%	-	15.250	15.250	-	-	-	-	15.250
Banco BTG Pactual Chile	76.362.099-9	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	18,18%	-	10.167	10.167	-	-	-	-	10.167
Banco de Chile (**)	97.004.000-5	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	36,37%	-	20.339	20.339	-	-	-	-	20.339
BancoEstado (**)	97.030.000-7	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	9,09%	-	5.083	5.083	-	-	-	-	5.083
Banco de Crédito e Inversiones (**)	97.006.000-6	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	9,09%	-	5.083	5.083	-	-	-	-	5.083
Totales								-	55.922	55.922	-	-	-	-	55.922

(*) Banco agente.

(**) Entidades Relacionadas

(iii) Conciliación de pasivos financieros que surgen de las actividades de financiamiento

Pasivos financieros	Saldo Inicial al 01/01/2023 MM\$	Flujo de efectivo MM\$	No Genera Flujo MM\$	Saldo Final al 31/12/2023 MM\$
Obligaciones con bancos	55.922	35.346	9.779	101.047
Total	55.922	35.346	9.779	101.047

Pasivos financieros	Saldo Inicial al 01/01/2022 MM\$	Flujo de efectivo MM\$	No Genera Flujo MM\$	Saldo Final al 31/12/2022 MM\$
Obligaciones con bancos	65.483	(16.496)	6.935	55.922
Total	65.483	(16.496)	6.935	55.922

14) PROVISIONES POR CONTINGENCIAS

La Sociedad ha constituido las siguientes provisiones por beneficios para el personal, juicios y dividendos por pagar al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

Movimientos al 31 de diciembre de 2023

	Provisiones de beneficios para el personal MM\$	Provisiones por Juicios MM\$	Dividendos por pagar MM\$	Total Provisiones MM\$
Saldo al 1 de enero de 2023	6.699	-	1.381	8.080
Utilización / Reversas del ejercicio	(67.872)	-	(1.381)	(69.253)
Constitución del ejercicio	68.771	4.228	2.681	75.680
Saldo al 31 de diciembre de 2023	7.598	4.228	2.681	14.507

Movimientos al 31 de diciembre de 2022

	Provisiones de beneficios para el personal MM\$	Provisiones por Juicios MM\$	Dividendos por pagar MM\$	Total Provisiones MM\$
Saldo al 1 de enero de 2022	3.122	-	-	3.122
Utilización / Reversas del ejercicio	(13.606)	-	-	(13.606)
Constitución del ejercicio	17.183	-	1.381	18.564
Saldo al 31 de diciembre de 2022	6.699	-	1.381	8.080

15) OTROS PASIVOS

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la Sociedad registra los siguientes pasivos:

	31-12-2023 MM\$	31-12-2022 MM\$
Ingresos de emisores/marcas diferidos para desarrollos	825	824
Ingresos diferidos para promociones	150	126
Totales	975	950

16) PATRIMONIO

El patrimonio de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2023 y 2022, está compuesto de los siguientes rubros:

	31-12-2023 MM\$	31-12-2022 MM\$
Capital pagado	97.337	97.337
Utilidad (pérdida) de ejercicios anteriores	13.806	(12.439)
Utilidad del ejercicio	26.814	26.245
Provisión para dividendos mínimos	(2.681)	(1.381)
Totales	135.276	109.762

El patrimonio de la Sociedad es revisado mensualmente a efectos de dar cumplimiento al patrimonio mínimo de acuerdo a lo exigido por la Comisión para el Mercado Financiero en Circular N°1 para Operadores de Tarjetas de Pago, con base a lo dispuesto por El Banco Central de Chile en el Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras.

El Capital Mínimo Requerido se define como el mayor monto entre el equivalente a 10.000 UF (a la fecha del cálculo del requerimiento), y el veinte por ciento del monto promedio diario pagados a comercios afiliados en los últimos 24 meses. Este último monto se calcula acumulando los pagos efectuados a comercios afiliados durante los 24 meses previos al cálculo del requerimiento, dividido por los días efectivamente transcurridos durante ese período. Al 31 de diciembre de 2023, la Sociedad mantiene un patrimonio de MM\$135.276, lo cual representa un 309,9% de cumplimiento por sobre el requerimiento normativo (al 31 de diciembre de 2022, el patrimonio asciende a MM\$109.762, lo cual representa un 261,6% de cumplimiento).

Requerimiento de Capital	31-12-2023 MM\$	31-12-2022 MM\$
a) Monto Promedio Diario Pagados a Comercios Afiliados en los últimos 24 meses	218.283	209.807
% Requerido	20%	20%
Cálculo a)	43.657	41.961
b) 10.000 UF	368	351
Capital Requerido (mayor entre a y b)	43.657	41.961
Patrimonio	135.276	109.762
Cumplimiento	309,9%	261,6%

La distribución accionaria es la siguiente:

Accionista	Acciones pagadas		Participación	
	2023	2022	2023	2022
			%	%
Banco de Chile	140.642.664	140.642.664	26,156409	26,156409
Banco Santander-Chile	134.424.649	134.424.649	24,999996	24,999996
Scotiabank Chile	121.987.976	121.987.976	22,687051	22,687051
Itaú Corpbanca	46.881.120	46.881.120	8,718846	8,718846
Banco Crédito e Inversiones	46.881.102	46.881.102	8,718843	8,718843
BancoEstado	46.881.092	46.881.092	8,718841	8,718841
Banco Internacional	18	18	0,000003	0,000003
Banco BICE	18	18	0,000003	0,000003
Banco Security	18	18	0,000003	0,000003
Banco Falabella	18	18	0,000003	0,000003
JP Morgan Chase Bank	10	10	0,000002	0,000002
Totales	537.698.685	537.698.685	100,000000	100,000000

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 20 de abril de 2023 se ratificó la actual política de dividendos, con lo cual las utilidades, de existir, se mantendrán íntegramente como reservas al objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, el total de acciones corresponden a las autorizadas, emitidas y se encuentran totalmente pagadas.

Dividendos pagados

Durante los ejercicios que se reportan, la Sociedad no efectuó distribución de dividendos.

Provisión para dividendos mínimos

La Sociedad reconoce una provisión por dividendos mínimos, de conformidad con la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas. Estos dividendos mínimos corresponden al 10% de la utilidad neta del ejercicio, según título vigésimo de los Estatutos de la Sociedad, el cual señala “Salvo acuerdo diferente adoptado en Junta respectiva por las dos terceras partes de las acciones emitidas con derecho a voto, la Sociedad deberá distribuir

anualmente como dividendo en dinero a sus accionistas a prorrata de sus acciones a lo menos el 10% de las utilidades líquidas, de cada ejercicio”.

17) INGRESOS Y GASTOS POR INTERESES Y REAJUSTES

Los ingresos y gastos de este rubro que la Sociedad ha reconocido durante los períodos reportados están compuestos de acuerdo al siguiente detalle:

	31-12-2023 MM\$	31-12-2022 MM\$
Intereses por depósitos a plazo	4.545	3.685
Ingreso neto cambios valor razonable Fondos Mutuos	13.391	6.798
Total ingresos financieros	17.936	10.483
Gastos financieros sobregiros y cargos bancarios	(11.363)	(8.323)
Otros gastos financieros	(92)	(506)
Total gastos financieros	(11.455)	(8.829)
Ingresos financieros, neto	6.481	1.654

18) INGRESOS Y GASTOS POR COMISIONES Y SERVICIOS

El detalle de este rubro al cierre de los ejercicios informados, son los siguientes:

	31-12-2023 MM\$	31-12-2022 MM\$
Ingresos		
Facturación servicios a emisores	4.520	4.897
Comisiones a establecimientos comerciales con tarjetas emitidas en el extranjero que operan en Chile	25.058	18.126
Facturación servicios y comisiones a comercios	921.878	933.852
Total ingresos	951.456	956.875

	31-12-2023 MM\$	31-12-2022 MM\$
Gastos		
Comisiones pagadas emisores y marcas	(689.496)	(719.654)
Gastos de procesos operacionales	(59.349)	(40.264)
Tecnología y procesamiento	(49.803)	(55.543)
Acciones comerciales	(11.324)	(10.835)
Total gastos	(809.972)	(826.296)
Total neto comisiones y servicios	141.484	130.579

19) GASTOS POR OBLIGACIONES DE BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

Al cierre de cada ejercicio informado, la composición es la siguiente:

	31-12-2023 MM\$	31-12-2022 MM\$
Remuneraciones (*)	36.342	38.661
Beneficios convenio colectivo	6.648	5.002
Indemnizaciones	2.078	1.037
Otros	327	318
Totales	45.395	45.018

(*) Incluye los efectos de Nota 14 “Provisiones por contingencias”, en lo que respecta a beneficios del personal, provisión bono de desempeño al 31 de diciembre de 2023 por MM\$4.300 (MM\$3.114 al 31 de diciembre de 2022).

20) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Los gastos de administración que la Sociedad ha reconocido durante los ejercicios informados son los siguientes:

	31-12-2023 MM\$	31-12-2022 MM\$
Arriendos de inmuebles	707	417
Servicios básicos	1.478	1.114
Mantenciones y reparaciones	175	338
Librerías y gastos menores	551	748
Asesorías y gastos legales	1.563	1.381
Contribuciones y derechos municipales	923	718
Bajas de activo fijo	2.045	1.557
Pérdida reconocida por deterioro activos financieros	2.176	3.452
Totales	9.618	9.725

21) DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIORO

El siguiente cuadro muestra los gastos de este rubro para los ejercicios al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

	31-12-2023			31-12-2022		
	Depreciaciones MM\$	Amortizaciones MM\$	Deterioro MM\$	Depreciaciones MM\$	Amortizaciones MM\$	Deterioro MM\$
Inmuebles	46	-	-	61	-	-
Activo fijo arrendado	2.537	-	-	1.701	-	-
Instalaciones	732	-	-	520	-	-
Equipos	19.744	-	-	19.362	-	-
Mobiliario	152	-	-	202	-	-
Desarrollos	-	27.476	-	-	13.018	-
Licencias	-	11.907	-	-	11.478	-
Totales	23.211	39.383	-	21.846	24.496	-

No se han generado ajustes por deterioro sobre activos no monetarios al 31 de diciembre de 2023 y 2022.

22) OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES

El detalle de los ingresos operacionales es el siguiente, al cierre de cada ejercicio informado:

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Ingresos por arriendos	947	703
Otros ingresos	1.277	1.116
Utilidad en venta Oficinas Huérfanos 770	2.671	-
Totales	4.895	1.819

El detalle de los gastos operacionales es el siguiente, al cierre de cada ejercicio informado:

	31-12-2023	31-12-2022
	MM\$	MM\$
Diferencias de cambio	(560)	(2.769)
Otros egresos	(212)	-
Totales	(772)	(2.769)

23) OPERACIONES DE ARRENDAMIENTO

La Sociedad, en conformidad con lo dispuesto en NIIF 16, ha reconocido a partir de ejercicio 2019 los efectos de los arriendos operativos renovables a largo plazo, considerando la permanencia de los contratos en un plazo mínimo de 5 años.

Bienes Inmuebles arrendados:

	Activo		Pasivo	
	Valor presente activo en arriendo MM\$	Valor presente cuotas corto plazo MM\$	Valor presente cuotas largo plazo MM\$	
Año 2022				
Pisos 5-6-7-15-24-25-26 Huérfanos N°770 / Enea	1.700	-	-	
Baja arriendo oficinas Huérfanos	(2.364)	-	-	
Arriendo oficinas Isidora Goyenechea	1.677	-	-	
Actualización	207	-	-	
Valor bruto activo	1.220	-	-	
Baja depreciación Huérfanos	1.395	-	-	
Depreciación	(889)	-	-	
Valor neto activo al 31-12-2022	1.726	-	-	
Año 2023				
Oficinas Isidora Goyenechea / Enea	1.726	-	-	
Oficinas Nueva Córdova	9.383	-	-	
Actualización	238	-	-	
Valor bruto activo	11.347	-	-	
Depreciación	(1.719)	-	-	
Valor neto activo al 31-12-2023	9.628	-	-	
Año 2022				
Deudas por arriendos	-	655	1.118	
Actualización	-	95	112	
Baja arriendo oficina Huérfanos	-	(460)	(555)	
Arriendo oficinas Isidora Goyenechea	-	792	886	
Pago de cuotas capital	-	(857)	-	
Traspaso deuda de LP	-	923	(923)	
Total pasivos al 31-12-2022	-	1.148	638	
Año 2023				
Deudas por arriendos (Isidora y Enea)	-	1.148	638	
Actualización	-	54	184	
Arriendo oficinas Nueva Córdova	-	266	9.117	
Pago de cuotas capital	-	(1.176)	-	
Traspaso deuda de LP	-	1.010	(1.010)	
Total pasivos al 31-12-2023	-	1.302	8.929	

Equipos Servidores en modalidad Leasing:

	Activo		Pasivo	
	Valor presente activo en arriendo MM\$	Valor presente cuotas corto plazo MM\$	Valor presente cuotas largo plazo MM\$	
Año 2022				
Servidores	2.256	-	-	
Actualización	86	-	-	
Valor bruto activo	2.342	-	-	
Depreciación	(812)	-	-	
Valor neto activo al 31-12-2022	1.530	-	-	
Año 2023				
Servidores	1.530	-	-	
Actualización	18	-	-	
Valor bruto activo	1.548	-	-	
Depreciación	(818)	-	-	
Valor neto activo al 31-12-2023	730	-	-	
Año 2022				
Deudas por servidores en leasing	-	740	1.570	
Actualización	-	30	56	
Pago de cuotas capital	-	(767)	-	
Traspaso deuda de LP	-	837	(837)	
Totales pasivos al 31-12-2022	-	840	789	
Año 2023				
Deudas por servidores en leasing	-	840	789	
Actualización	-	20	(2)	
Pago de cuotas capital	-	(830)	-	
Traspaso deuda de LP	-	483	(483)	
Totales pasivos al 31-12-2023	-	513	304	

Al cierre de cada ejercicio informado, el detalle de los gastos por intereses por los pasivos por arrendamientos contabilizados es el siguiente:

	31-12-2023	31-12-2022
Costos Financieros	MM\$	MM\$
Intereses por derecho de uso (arrendamientos)	(121)	(120)
Intereses por derecho de uso (servidores en leasing)	(104)	(172)
Totales	(225)	(292)

La Sociedad ha optado por no reconocer los activos por derecho de uso y los pasivos de arrendamiento que tengan un plazo de arrendamiento de 12 meses o menos y arrendamientos de activos de bajo valor. La Sociedad reconoce los pagos de arrendamiento asociados con estos arrendamientos como un gasto en línea recta durante el plazo del arrendamiento.

24) PARTES RELACIONADAS

La Sociedad mantiene como partes relacionadas al personal clave de la Administración y otras entidades que tienen influencia y participación sobre la misma, pero sin establecer el control absoluto sobre la propiedad de la entidad.

A continuación, se detallan las transacciones con partes relacionadas que Transbank S.A. mantiene al 31 de diciembre de 2023 y 2022.

(a) Transacciones con personal clave de la Administración

Al 31 de diciembre de 2023 se pagaron a los Directores de la Sociedad MM\$616 por concepto de dieta por asistencia a las sesiones de Directorio (MM\$634 al 31 de diciembre de 2022).

Al 31 de diciembre de 2023 la Sociedad pagó la suma de MM\$10.713 por concepto de remuneraciones al personal clave (MM\$8.568 al 31 de diciembre de 2022).

El Directorio está compuesto por:

Nombre	Directorio
Julio Guzmán Herrera	Presidente
Fernando Cañas Berkowitz	Director
Alejandro Leay Cabrera	Director
Ricardo Roberto Fry Vanni	Director
Gonzalo Alberto Campero Peters	Director
Álvaro Alliende Edwards	Director
Martín Bameule Bertuzzi	Director
Víctor Hugo Orellana Ángel	Director
Isabel Margarita Cabello Silva	Directora

La Alta Gerencia está compuesta por:

Nombre	Gerencia
Patricio Santelices Abarzua	Gerente General
José Bellagamba Baldovino	Gerente División Legal y Compliance
Javier Aravena Carvallo	Gerente División Contraloría
Guillermo González Sánchez	Gerente División Comercial
Andrea Alvarez Marshall	Gerente División Administración, Finanzas y Procesos
Ricardo Blümel Araya	Gerente División Marketing y Estrategia
Vicente Tredinick Rogers	Gerente División Operaciones y Tecnología
Paola Ledezma Ortiz	Gerente División Productos e Innovación
María Mercedes Mora	Gerente División Riesgos
Isabel de Gregorio Rebeco	Gerente División Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad
Maureen Doren Roig	Gerente División Data & Analytics

(b) Otras transacciones con partes relacionadas

(ii) Transacciones por pagar

Entidad	RUT	Relación	Descripción de la transacción	31-12-2023		31-12-2022	
				Monto transacciones	(Cargo) abono en resultados	Monto transacciones	(Cargo) abono en resultados
				MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Accionista	Tasa intercambio y avances	296	-	27.280	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Tasa intercambio y avances	-	-	26.772	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Compra dólares	5.681	14	54.805	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Tasa intercambio y avances	19	-	6.076	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Tasa intercambio y avances	-	-	17.194	-
BancoEstado	97.030.000-7	Accionista	Tasa intercambio y avances	-	-	12.200	(584)
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	Tasa intercambio y avances	-	-	22.723	(9)
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	Tasa intercambio y avances	-	-	354	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	Tasa intercambio y avances	-	-	7.071	-
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	Tasa intercambio y avances	-	-	514	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	Tasa intercambio y avances	-	-	-	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	Servicios	251	(251)	213	(213)
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	Servicios	-	-	45	(45)
Centro de Compensación Automatizado S.A.	96.891.090-6	Indirecta	Servicios	925	(925)	770	(770)
Totales					(1.162)		(1.621)

(iii) Uso de líneas de crédito

Banco	RUT	Relación	31-12-2023		31-12-2022	
			Monto transacciones	(Cargo) abono en resultados	Monto transacciones	(Cargo) abono en resultados
			MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Accionista	7.751	(12)	42.557	(28)
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	8.603	(8)	-	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	25.790	(6)	5.892	(12)
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	95.092	(16)	53.532	(5)
BancoEstado	97.030.000-7	Accionista	17.144	(5)	30.313	(28)
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	36.792	(46)	3.941	(1)
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	1.545	(1)	1.138	(1)
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	905	(1)	2.818	(1)
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	-	-	1.219	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	396	-	294	-
Totales				(95)		(76)

25) CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

(a) Juicios

Sistema Tarifario

Según fuera explicado en detalle en la sección (3) **Hechos Relevantes; la Reclamación en contra de la Resolución N°67/2021 del TDLC** fue resuelta por la Corte Suprema el 8 de agosto de 2022. Con fecha 3 de octubre de 2022, la Fiscalía Nacional Económica presentó al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, la solicitud de cumplimiento forzoso de dicha sentencia, donde se requiere a Transbank y a todos sus accionistas, la que finalmente fue rechazada por el TDLC, derivando los antecedentes a la CMF. La FNE presentó un recurso de queja ante la Corte Suprema en contra de los ministros del TDLC que resolvieron rechazar su solicitud. Dicho recurso se encuentra aún pendiente de resolución.

Según se explica con mayor detalle en la sección “Hechos Relevantes”, la Corte Suprema resolvió el 10 de enero de 2023 tener por presentado el informe de los ministros del TDLC recurridos y, sin pronunciarse sobre la admisibilidad del recurso, ordenó la vista conjunta con la causa Rol N°105.997-2022 de Servicios Visa Internacional Limitada/Tribunal De Defensa De La Libre Competencia, que versa sobre las reclamaciones hechas por varios actores en contra de las Instrucciones de Carácter General N°5, dictadas por el TDLC.

Con fecha 11 de enero de 2023, Visa presentó al Tribunal Constitucional un requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad en la causa Rol N°105.997-2022 de la Corte Suprema, relativa a la reclamación en contra de las Instrucciones de Carácter General N°5. Con fecha 18 de enero el Tribunal Constitucional acogió la tramitación del requerimiento y suspendió la vista de la reclamación en la Corte Suprema.

Con fecha 12 de enero de 2023, se hace parte de la causa la Comisión para el Mercado Financiero y el 19 de enero, presentó un informe a la Corte.

Con fecha 17 de marzo, Cruz Verde se hizo parte – como tercero independiente – solicitando a la Corte que deje sin efecto la vista conjunta del Rol N°105.997-2022 y que se proceda a ver la vista de la causa, sin la acumulación referida, lo que con fecha 5 de abril es rechazado por la Corte Suprema.

Con fecha 9 de mayo Transbank se hace parte como tercero adjuntando un Informe en Derecho. Con fecha 16 de mayo se acepta el informe presentado y nuestra comparecencia en el juicio.

Centro de Arbitraje y Mediación (CAM) de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) “Compañía de Petróleos de Chile con Transbank S.A.”, rol CAM 5033-2022 (acumulado con el rol CAM 5034-2022)

Con fecha 3 de marzo de 2022, se solicitó a la CAM el arbitraje, designando este al abogado don Alejandro Romero Seguel como árbitro en la causa.

Con fecha 6 de mayo de 2022, COPEC presentó su demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios, donde solicita ordenar a Transbank a cumplir con el Contrato Marco de fecha 16 de agosto de 2002, en virtud del cual las partes acordaron las condiciones bajo las cuáles Copec se afiliaría a Transbank. Para Copec, como consecuencia del incumplimiento del Contrato, Transbank debiera pagarles el sobreprecio cobrado ilegalmente por concepto de comisión o tarifa a partir de septiembre de 2021, que a marzo de 2022 asciende a **\$5.353.468.330** y que continuará devengándose a lo menos hasta agosto de 2023 (fecha de expiración del Contrato).

También, con fecha 6 de mayo de 2022, Transbank presentó su demanda reconventional declarativa y demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios. Con respecto a la demanda declarativa, se solicita que se reconozca que COPEC está en el nuevo modelo tarifario de M4P, determinado por la Resolución N° 67 del TDLC desde la fecha indicada en dicha resolución y; que Transbank tiene derecho a retener la totalidad de las sumas pagadas por COPEC desde la dictación de la Resolución N° 67 del TDLC, y aquellas que siga pagando hasta la terminación del Contrato, en cumplimiento de dicha resolución.

Con fecha 25 de julio se citó a las partes a la audiencia de conciliación para el día 1 de agosto de 2022. Atendido el fallo de Causa RIT N° 82.422-2021 – Corte Suprema, del pasado 8 de agosto, el Juez Árbitro solicitó a ambas partes que se realice una negociación con plazo hasta el 9 de septiembre de 2022. No hubo acuerdo entre las Partes para poner término al pleito, y, en consecuencia, el proceso continuó.

Las diligencias probatorias se encuentran concluidas, encontrándose pendiente que el Juez Árbitro cite a las partes a oír sentencia.

Demanda laboral RIT N° O-5442-2022 en el Segundo Juzgado del Trabajo de Santiago

Con fecha 6 de septiembre de 2022, Transbank fue notificada de una demanda laboral de cobro de prestaciones laborales pendientes, por parte del Sindicato de Transbank en representación de 87 trabajadores, por el no pago del bono de desempeño correspondiente al año 2021 y el monto diferencial no pagado correspondiente al año 2020, que debería haber sido pagado en el mes de enero de 2022 (una remuneración extra y dos para las jefaturas) por un monto de \$363.000.000. La audiencia preparatoria fue el día 12 de octubre, donde el Juez propuso como base de conciliación el pago del 85% del monto reclamado, no se llega a un acuerdo por tanto se cita para audiencia de juicio para el día 9 de junio de 2023. Por resolución del Tribunal se suspendió la audiencia para el día 28 de noviembre de 2023.

Con fecha 28 de diciembre de 2023 el Tribunal rechazó en todas sus partes la demanda deducida por el Sindicato de Transbank. Con fecha 9 de enero de 2024, el Sindicato presentó un recurso de nulidad en contra de la sentencia definitiva.

Recurso de Protección Lotería de Concepción (Rol N° 72121-2022, Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción)

Con fecha 12 de octubre de 2022, Lotería de Concepción presentó un recurso de protección en la Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción, en el que reclama la supuesta arbitrariedad e ilegalidad de Transbank en el cobro de nuevas tarifas por la prestación de sus servicios, agregando que incumpliría lo fallado por la Corte Suprema. Piden además una Orden de No Innovar respecto de la aplicación de las nuevas tarifas por parte de Transbank.

La Corte declaró admisible el recurso de protección el 13 de octubre, rechazando no obstante la solicitud de orden de no innovar, y ordenó a Transbank informar sobre el particular en un plazo de diez días hábiles desde su notificación.

Transbank presentó su informe el día 18 de noviembre pasado, el cual se tuvo por evacuado por la Corte el día 25 de noviembre. En la misma resolución, ordenó oficiar a la Fiscalía Nacional Económica y la Comisión para el Mercado Financiero informar al tenor del recurso.

Con fecha 30 de noviembre y 27 de diciembre de 2022, la Fiscalía Nacional Económica y la Comisión para el Mercado Financiero, respectivamente, evacuaron los informes solicitados por la Ilma. Corte.

Adicionalmente, el 27 de diciembre de 2022, la Ilma. Corte de Concepción ordenó oficiar al Banco Central, a fin de que informe sobre la vigencia, operatividad y conectividad en el modelo de cuatro partes y si, de acuerdo con las condiciones regulatorias vigentes, Transbank se encuentra en condiciones técnicas para fijar y cobrar el merchant discount de manera integral o si sólo puede fijar el margen adquirente.

Los alegatos se realizaron el 21 de febrero de 2023.

Con fecha 2 de junio de 2023, la Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción acogió el referido recurso. En contra de la sentencia de la Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción, Transbank presentó un recurso de apelación ante la Excm. Corte Suprema en contra del fallo con fecha 16 de junio de 2023.

El día 25 de julio de 2023 se ordena la vista conjunta de las siguientes causas relevantes para Transbank: Rol CS 141.301-2022 correspondiente al Recurso de Queja en contra de los ministros del TDLC; Rol CS 105.997-2022 Reclamaciones ICG N°5 y rol N°119.626-2023 -Apelación Recurso de Protección Lotería de Concepción.

El día 6 de noviembre de 2023 se llevaron a cabo los alegatos de las causas ante la Excm. Corte Suprema. El día 16 de noviembre de 2023 las causas quedaron en estado de acuerdo y se designó como ministro redactor del fallo a don Sergio Muñoz Gajardo.

Juicio Comercializadora Suiza Ltda. con Transbank (Juzgado de Letras de Pucón, Rol N° C 516-2022)

Comercializadora Suiza Limitada, un comercio del rubro pastelería ubicado en Pucón que se encuentra actualmente en un proceso de liquidación concursal, reclama la suma de \$1.385.656.000 por abonos impagos entre los años 2017 y 2022. En su demanda afirma que la cuenta corriente informada a Transbank no era la del comercio sino la de su representante legal, por lo que los abonos de todas las ventas realizadas por el comercio durante los últimos cinco años se encontrarían mal pagados por Transbank.

Con fecha 18 de enero de 2023 se dio por terminado el periodo de discusión y en el mes de junio se realizó la audiencia de conciliación, la cual fue frustrada por la inasistencia de Transbank a la misma.

Juicio SumUp y Redelcom con Transbank

Los días 24 y 28 de octubre de 2022, SumUp y Redelcom interpusieron acciones en contra de Transbank acusando supuestas infracciones al artículo 3° inciso primero y segundo, en su literal b), del DL N°211, mediante la aplicación de un alza en las tarifas que Transbank cobra por el servicio de procesamiento de pagos a partir del 22 de agosto de 2022, cuestión que (i) contravendría lo resuelto por Corte Suprema en la sentencia de 8 de agosto de 2022 (que rechazó el sistema tarifario propuesto por la Compañía) y (ii) constituiría un estrangulamiento de márgenes. La principal diferencia entre las acciones deducidas por SumUp y Redelcom se encuentra en que la primera imputa responsabilidad a Transbank únicamente por la fijación de su MA; mientras que la segunda responsabiliza a la Compañía por la totalidad de MD.

- Transbank opuso excepciones dilatorias en contra de ambas demandas, las cuales fueron rechazadas a inicio de 2023. Finalmente, Transbank contestó la demanda de SumUp el día 28 de enero de 2023 y la de Redelcom el día 10 de febrero de 2023, solicitando el total rechazo de ambas.
- El 20 de marzo de 2023, el TDLC acogió, pese a la oposición de Redelcom, la solicitud de Transbank de acumular ambos procesos. Por ello, actualmente ambos son sustanciados en el proceso Rol C-467-2022.
- Entre el 5 de mayo de 2023 y el 5 de julio del mismo año, las partes intentaron arribar a acuerdo para dar término al juicio. Finalmente, el 4 de julio se declaró frustrada la conciliación.
- El día 16 de agosto de 2023 el Tribunal dictó la interlocutoria de prueba, la que fue modificada, acogiendo en parte la solicitud de Transbank, el día 4 de octubre del presente año. Con ello se dio inicio al término probatorio, que se encuentra aún pendiente.

Juicio PIFO:

Entre mayo y septiembre de 2022 el TDLC otorgó a varios proveedores de servicios para procesamiento de pagos (“PSP”) medidas cautelares en las que ordenaba a Transbank S.A. (“Transbank”), Iswitch S.A. (“Klap”), Servicios Visa Internacional Limitada (“Visa”) y Mastercard International Incorporated (“Mastercard”) “continuar proveyendo, en las actuales condiciones, los servicios necesarios para que [el PSP respectivo]

pueda prestar el servicio denominado por Visa y/o Mastercard, según corresponda como ‘subadquirencia transfronteriza’”.

Durante el segundo semestre de 2022 PayU y Dlocal presentaron demandas en contra de Visa, Transbank, y, en el caso de Dlocal también contra Klap, solicitando al TDLC que declare que la prohibición de realizar subadquirencia transfronteriza (“ST”) impuesta por Visa e implementada por medio de Transbank y Klap constituye una infracción a la libre competencia.

También durante el segundo semestre de 2022 PayU, Dlocal, Paygol y PPRO presentaron demandas en contra de Mastercard, Transbank y, en el caso de Dlocal también en contra Klap, solicitando al TDLC que declare que la imposición del programa **Payment Intermediary Foreign Exchange Operator** (“Programa PIFEO”) dispuesta por Mastercard e implementada por medio de Transbank y Klap constituye una infracción a la libre competencia. De esta forma:

- El 10 de junio de 2022, en autos **Rol C N°449-2022**, PayU presentó una demanda en contra de Mastercard y Transbank (“Demanda PayU Mastercard”).
- El 12 de julio de 2022, en autos **Rol C N°451-2022**, Dlocal presentó una demanda en contra de Mastercard, Transbank y Klap (“Demanda Dlocal Mastercard”).
- El 30 de agosto de 2022, en autos **Rol C N°457**, Paygol presentó una demanda en contra de Mastercard y Transbank (“Demanda Paygol Mastercard”).
- El 4 de octubre de 2022, en autos **Rol C N°462-2022**, PPRO presentó una demanda en contra de Mastercard y Transbank (“Demanda PPRO Mastercard”).

Acumulación:

El 3 de octubre de 2022, en autos **Rol C N°444-2022** —juicio iniciado por Ebanx Chile Ltda. Exclusivamente en contra de Visa—, el TDLC ordenó acumular a ese proceso la Demanda PayU Visa y la Demanda Dlocal Visa. El mismo día, en autos **Rol C N°451-2022**, el TDLC ordenó acumular a ese proceso la Demanda PayU Mastercard, la Demanda Dlocal Mastercard y la Demanda Paygol Mastercard. La Demanda PPRO Mastercard se acumuló a los autos **Rol C N°451-2022** el 13 de julio de 2023.

Autos Rol C N°444-2022 que acumula las causas que involucran la prohibición de realizar ST impuesta por Visa:

- El 21 de diciembre de 2022, el TDLC dictó la resolución que recibe la causa a prueba.

- El 24 de enero de 2023, a petición de las partes de consuno, el TDLC ordenó la suspensión del procedimiento hasta el 6 de marzo del mismo año.
- El 21 de marzo de 2023, comenzó a correr el término probatorio.
- El 4 de abril de 2023, el TDLC ordenó una serie de diligencias probatorias solicitadas por las partes, de las cuales aún falta que se practiquen algunas.

Autos Rol C N°444-2022 que acumula las causas que involucran la imposición del Programa PIFO por parte de Mastercard:

- El 17 de octubre de 2023, el TDLC dictó la resolución que recibe la causa a prueba, la cual a la fecha no se encuentra firme.

No existen otros juicios vigentes que pudieran afectar significativamente la interpretación de los Estados Financieros de la Sociedad.

(b) Boletas de garantía

(i) Boletas entregadas

La Sociedad, ha entregado boletas en garantía, como exigencia de clientes y proveedores en la operación del negocio por un monto de MM\$3.022 al 31 de diciembre de 2023 (MM\$3.288 al 31 de diciembre de 2022).

(ii) Boletas recibidas

La Sociedad ha recibido boletas en garantía, por un monto total de MM\$19.801 al 31 de diciembre de 2023 (MM\$18.075 al 31 de diciembre de 2022). Dichos documentos, se han otorgado por establecimientos comerciales y proveedores para caucionar obligaciones contractuales.

c) Restricciones a la gestión o indicadores financieros (Covenants).

Transbank ha asumido el compromiso de cumplir ciertos índices financieros calculados sobre sus Estados Financieros trimestrales, los que se detallan a continuación:

Razón de Endeudamiento

Mantener una razón de endeudamiento igual o inferior a 3,5 veces, calculada trimestralmente al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre, y 31 de diciembre de cada año calendario en base a sus Estados Financieros no auditados trimestrales y

auditados anuales y considerando en cada caso el EBITDA de los últimos doce meses.

Deuda Financiera significará la suma de los siguientes conceptos del estado financiero del emisor; obligaciones con bancos corrientes, instrumentos de deuda emitida, obligaciones por contratos de arrendamiento corrientes, más obligaciones con bancos no corrientes, instrumentos de deuda emitidos no corrientes, y obligaciones por contratos de arrendamiento no corrientes, “deuda financiera neta” significará la deuda financiera menos efectivo y depósitos en bancos e instrumentos para negociación.

EBITDA, significará la suma de las siguientes cuentas de los estados financieros del emisor, ingresos por comisiones y servicios, más gastos por comisiones y servicios, más gastos por obligaciones de beneficios a los empleados más gastos de administración.

Capital Mínimo

El Capital mínimo calculado al 31 de diciembre de cada año calendario en base a los estados financieros auditados anuales. Para efectos de la determinación y cálculo de los indicadores financieros antes indicados el emisor deberá enviar al representante de los tenedores de bonos siempre que este lo requiera, los antecedentes que permitan verificar dichos indicadores.

Capital Mínimo significará el patrimonio mínimo requerido por el Banco Central de Chile a las sociedades operadoras de tarjetas fiscalizadas por la Comisión, en el número tres (iii) del numeral III /Empresas Autorizadas para Operar Tarjetas/ del capítulo III.J.Dos /OPERACIÓN DE TARJETAS DE PAGO/ del compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

Garantías Reales

Mantener Activos libres de gravámenes por un monto igual, a lo menos, a un 80% del total de activos, entendiendo por tal la cuenta “Total Activos” de los estados financieros del emisor, se entenderá como activos libres de gravámenes la diferencia entre total activos y los activos dados en garantía indicados en la presente nota. Para estos efectos, no se considerarán como gravámenes todos aquellos a los cuales el emisor no haya consentido y que estén siendo debidamente impugnados por éste. El emisor deberá enviar al representante de los tenedores de bonos, siempre que este lo requiera, los antecedentes que permitan verificar este indicador.

Al 31 de diciembre de 2023 no se ha efectuado la colocación de ninguna serie de bonos.

(d) Otros compromisos y contingencias

La Sociedad no tiene otros compromisos o contingencias que puedan afectar significativamente los presentes Estados Financieros, sin perjuicio de lo señalado en Nota 3 “Hechos Relevantes”.

26) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

La Sociedad está expuesta a los riesgos de crédito, liquidez y mercado en sus instrumentos financieros. Esta nota presenta información respecto de la exposición de la Sociedad a cada uno de los riesgos mencionados, los objetivos, las políticas y los procedimientos para medir y administrar el riesgo. Los Estados Financieros incluyen más revelaciones cuantitativas.

Marco de administración de riesgos

La Política de Control y Gestión de riesgos tiene por objeto identificar y analizar los riesgos a los que se expone la Sociedad y presenta los niveles de apetito máximos establecidos por el Directorio, para cada una de las tipologías. Este documento es aprobado por el Directorio y se revisa anualmente para asegurar su cumplimiento.

El cumplimiento de la política es verificado principalmente por la Gerencia General y la Gerencia División Contraloría de la Sociedad. Existe también el Comité de Riesgos, conformado por la primera línea ejecutiva de la Sociedad, incluido su Gerente General, que se encarga de velar que los riesgos de la organización sean conocidos, medidos y se mantengan dentro del apetito definido, así como tomar conocimiento y decisiones en materias de gestión de riesgo. La Sociedad tiene como política mantener contratos formales y documentados con los clientes, partes relacionadas, comercios y proveedores de servicios, que establecen los términos y condiciones de los servicios a prestar o recibir.

Asimismo, la Sociedad ha desarrollado planes para la identificación y mitigación de los riesgos bajo una perspectiva de “Metodología para la Gestión Integrada de Riesgos”, que considera las mejores prácticas internacionales al respecto. Es un proceso continuo que involucra a todo el personal de la Sociedad, a los procesos de negocio y a agentes externos que participan en el negocio. Dentro de este modelo integral de riesgos, se considera el riesgo operacional, prevención de fraude y delitos, ciberseguridad, continuidad de negocios y seguridad de la información.

Ciberseguridad

En el ámbito específico de Ciberseguridad la Sociedad cuenta con informes e indicadores al Directorio de forma mensual. Así mismo, la Sociedad mantiene establecidas y aprobadas estrategias específicas de protección a Ciberataques.

Todo esto se encuentra gestionado por el área de Ciberdefensa que cuenta con un equipo de respuesta ante incidentes de ciberseguridad.

(a) Riesgo de crédito**(i) Exposición al riesgo de crédito**

La exposición de la Sociedad al riesgo de crédito está asociada principalmente con los comercios y otras operadoras incluidas en el rubro de cuentas por cobrar, y se ve afectada principalmente por las características individuales de cada cliente una vez que la deuda presenta atraso según su naturaleza. Dentro de este rubro, se presenta la cartera de deudores con exposición máxima al riesgo. Cabe señalar que, por contrato de operación con los comercios afiliados, la Sociedad descuenta en las liquidaciones de abonos, las comisiones por ventas con tarjetas de pago y los costos de servicios y transacciones en disputa que pudieran imputarse a los establecimientos comerciales, sin perjuicio de lo anterior existen algunos comercios a los cuales se les factura de manera mensual. La exposición máxima al riesgo por ambos modelos de cobro al 31 de diciembre de 2023 fue de MM\$121.791 (al 31 de diciembre de 2022 fue de MM\$74.663), montos brutos sin considerar estimaciones por deterioro (ver Notas 6 y 7). Dentro de este rubro, se presentan las cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas, por un total de MM\$1.017.079 (al 31 de diciembre de 2022 fue de MM\$1.156.330), las cuales no representan un riesgo de crédito debido a que se liquidan en 24 horas. Adicionalmente la Compañía invierte en fondos mutuos y depósitos a plazo, los cuales son invertidos en bancos de alto prestigio en el mercado y con alta calificación crediticia, lo cual mitiga la exposición al riesgo de crédito de estas inversiones. Las cuentas por cobrar a empresas relacionadas corresponden a montos por cobrar a sus accionistas (Bancos Emisores), por concepto de transacciones con tarjetas de crédito, débito y prepago realizadas en comercios afiliados a Transbank.

(b) Riesgo de liquidez

Las políticas de la Sociedad para administrar la liquidez consisten en asegurar, que siempre contará con la liquidez suficiente

para cumplir con sus obligaciones al vencimiento, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas significativas. Este riesgo afecta principalmente a Cuentas por pagar, en las cuales se registra principalmente la deuda con comercios afiliados.

Cabe señalar que, por las transacciones en comercios afiliados operando en modelo 4 partes, la responsabilidad de pago corresponde a la Sociedad, quién mantiene al efecto una reserva de liquidez exigida por la Comisión para el Mercado Financiero (Circular N°1 para Operadores de tarjetas de pago, Título III número 2).

Dicha reserva, está normada en el numeral IV del N°3 del Título III del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y es revisada mensualmente por la Sociedad para asegurar su cumplimiento e informada a la CMF (ver Nota 5).

Al 31 de diciembre de 2023 Transbank cuenta con el siguiente endeudamiento: i) un crédito sindicado por MM\$55.000 pagadero al vencimiento en fecha 18 de mayo de 2024, ii) un crédito a largo plazo con por MM\$30.000 pagadero en amortizaciones anuales venciendo el 30 de agosto de 2028, iii) un crédito de corto plazo por MM\$10.000 pagadero al vencimiento en fecha 9 de agosto de 2024 y iv) un crédito de corto plazo por MM\$4.200 pagadero al vencimiento en fecha 9 de agosto de 2024 (ver Nota 13). La Sociedad está evaluando distintas alternativas para el pago de las obligaciones que vencen en 2024, entre las que se encuentran realizar el pago parcial o total con fondos generados por la compañía y/o tomar un nuevo endeudamiento con instituciones financieras del mercado local.

Al 31 de diciembre de 2023, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

Institución	MM\$	MMUS\$
Banco de Chile	75.000	10
Banco de Crédito e Inversiones	60.000	-
BancoEstado	60.000	-
Banco Santander Chile	90.000	-
Banco Security	1.000	-
Banco Internacional	3.000	-
Scotiabank Chile	30.000	-
Itaú - Corpbanca	14.200	-
Banco BICE	-	-
Banco Falabella	500	-
Banco Consorcio	500	-
Citibank New York	-	10
Totales	334.200	20

Al 31 de diciembre de 2022, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

Institución	MM\$	MMUS\$
Banco de Chile	50.000	10
Banco de Crédito e Inversiones	60.000	-
BancoEstado	60.000	-
Banco Santander Chile	80.000	-
Banco Security	1.000	-
Banco Internacional	1.500	-
Scotiabank Chile	30.000	-
Itaú - Corpbanca	14.200	-
Banco BICE	3.000	-
Banco Falabella	500	-
Banco Consorcio	10.000	-
Citibank New York	-	10
Totales	310.200	20

(c) Riesgo de mercado

Las políticas y exposiciones a los riesgos de moneda, de tasa de interés y variaciones de precios, se presentan a continuación:

(i) Riesgo de moneda extranjera

El riesgo de moneda extranjera es el riesgo de que el valor justo o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero fluctúen debido al tipo de cambio. La Sociedad tiene una política de riesgo en la gestión financiera, la cual, entre otros, norma las directrices de las operaciones de compra y venta de dólares.

La Sociedad efectúa ventas de divisas a 48 horas, las cuales son pagadas al valor del dólar observado, menos un cargo de \$0,02 por dólar. Estas operaciones tienen su origen en la necesidad de convertir a moneda nacional las transacciones que efectúan con tarjetas emitidas en el extranjero que operan en Chile en comercios que operan en pesos, cuyas remesas efectuadas por las marcas son en moneda extranjera.

Sensibilidad al tipo de cambio

A continuación, se muestra una sensibilidad al tipo de cambio sobre los saldos de posición dólar al 31 de diciembre de 2023 y 2022, respectivamente. Para la simulación, y dado que la Sociedad controla diariamente la posición de moneda extranjera, se ha considerado una variación de 2% sobre el valor de tipo de cambio de cierre, presentando el potencial efecto en resultados.

2023	Deudor (acreedor)	Tipo de cambio cierre incrementado	Utilidad (pérdida) en resultados	Tipo de cambio cierre decrementado	Utilidad (pérdida) en resultados
	MMUS\$	\$	MM\$	\$	MM\$
Posición moneda extranjera	15,2	902,28	268	866,90	(268)
Totales			268		(268)
2022					
Posición moneda extranjera	15,2	876,70	261	842,32	(261)
Totales			261		(261)

(ii) Riesgo de precio y tasa de interés

El riesgo de la tasa de interés es el riesgo de fluctuación del valor justo del flujo de efectivo futuro de un instrumento financiero, debido a cambios en las tasas de interés de mercado. Por la naturaleza de las actividades de la Sociedad no está sujeta a riesgos significativos por la variación de precios de activos subyacentes o de tasas de interés.

La Sociedad invierte en FFMM Money Market, los cuales por su naturaleza están expuestas a riesgo de precio de mercado, sin embargo, dichas inversiones son realizadas estrictamente en fondos de tipo conservador, los cuales tienen por su naturaleza muy baja volatilidad en sus precios de mercado.

27) MEDIO AMBIENTE

Al 31 de diciembre de 2023, la Sociedad presenta los siguientes desembolsos relacionados con la protección del medio ambiente:

Nombre del proyecto al que está asociado el desembolso	Concepto del desembolso	Descripción del activo o ítem del gasto	Importe del desembolso MM\$	Fecha cierta o estimada en los que los desembolsos a futuro serán efectuados	El proyecto está terminado o en proceso	Gasto o inversión
Gestión integral de residuos	Gestión de residuos	Acopio, retiro y valorización de residuos en centro de operaciones y oficina	24	Enero 2024	En proceso	Gasto
Normativa ambiental	Gestión de residuos	Sistema de monitoreo y reporte de residuos	11	Enero 2024	En proceso	Gasto
Riesgo climático	Cambio climático	Ejercicio piloto de riesgos climáticos	11		Finalizado	Gasto
Huella de Carbono	Cambio climático	Medición y proyección de emisiones de gases de efecto invernadero	4	Enero 2024	En proceso	Gasto
Electromovilidad	Cambio climático	Incorporación de electromovilidad en operación logística	28	Enero 2024	En proceso	Gasto

28) HECHOS POSTERIORES

- Con fecha 3 de enero de 2024, se informa por medio de un Hecho Esencial a la CMF la renuncia voluntaria al cargo de gerente general de Transbank, por parte del señor Patricio Santelices Abarzúa, quien permanecerá en el cargo hasta el día 31 de enero de 2024.
- Con fecha 25 de enero de 2024, el directorio de la Sociedad designó como Gerente General Interino a don Vicente Tredinick Rogers, en reemplazo de don Patricio Santelices Abarzúa, quien asumirá sus funciones a contar del 01 de febrero de 2024.

Los presentes Estados Financieros fueron aprobados en sesión de Directorio de fecha 25 de enero de 2024.

Entre el 1 de enero de 2024 y la fecha de emisión de estos estados financieros, no han ocurrido otros hechos posteriores de carácter financiero o de otra índole que afecten en forma significativa a los saldos o la interpretación de los presentes estados financieros.

Patricio Santelices Abarzúa

Gerente General

Andrea Álvarez Marshall

Gerente División Administración, Finanzas y Procesos

Magdalena Kuzmanich Ávila

Gerente de Gestión Financiero Contable

ANÁLISIS RAZONADO
DE LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

IDENTIFICACIÓN

Nombre:

Transbank S.A. (“Transbank”)

Información de contacto: investors@transbank.cl

Sitio web:

www.transbank.cl

CIFRAS RELEVANTES

Diciembre 2023:

- Ingresos totales¹:
- MM\$ 969.392
- Resultado operacional:
- MM\$ 34.481
- EBITDA:
- MM\$ 86.471

1. TRANSBANK S.A.

Transbank S.A. es una Sociedad Anónima, de duración indefinida, domiciliada en Chile.

La compañía fue constituida como sociedad de apoyo al giro bancario (Sociedad Anónima Cerrada) con fecha 24 de noviembre de 1993, y su objeto es operar tarjetas de pago y prestar servicios destinados a facilitar el cumplimiento de los fines de las entidades financieras, en lo que refiere a medios de pago.

Por más de 30 años, la compañía ha sido una aliada y promotora de la inclusión de micro, pequeños, medianos y grandes comercios al mundo de los medios de pago electrónicos, contribuyendo a su crecimiento y al desarrollo del país.

Busca conectar negocios y personas mediante soluciones de pago sin efectivo, o **cashless**, que faciliten y garanticen sus transacciones a través de plataformas amigables, confiables y seguras.

Para ello, cuenta con colaboradores comprometidos en ofrecer productos y servicios innovadores a más de 250.000 emprendedores y empresas de todos los tamaños, incluyendo Fintech conectadas a nuestra red.

De esta manera, es parte de un mundo digital que le permite procesar más de 8 millones de transacciones diarias en promedio, en tiempo real, de forma continua y rigurosa.

La Sociedad se encuentra inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, es fiscalizada por dicha Institución y ha sido autorizada por el Banco Central de Chile para actuar como operadora de tarjetas de pago.

A continuación, se presentan los resultados de Transbank S.A., al 31 de diciembre de 2023 y 2022 y por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022. Todas las cifras están expresadas en millones de pesos chilenos.

2. RESUMEN EJECUTIVO

Transbank es líder en la industria de pagos. El volumen de venta de los comercios afiliados a Transbank representa una parte sustantiva del consumo privado.

Con relación a los métodos de pagos en Chile, el pago con tarjetas y e-commerce ha crecido en la última década aproximadamente un 20%, impulsado fuertemente por el crecimiento de las ventas con tarjetas de débito/prepago, mientras que el giro de cajeros y la utilización de cheques muestra una marcada tendencia a la baja.

Al 31 de diciembre de 2023, Transbank reporta ingresos totales por MM\$ 969.392, lo que representa un incremento de MM\$ 2.034 con respecto al mismo período del año 2022, correspondiente a un 0,2%. Adicionalmente, el EBITDA alcanzó MM\$ 86.471 y la utilidad neta MM\$ 26.814. Para el mismo período en el año 2022, las cifras fueron MM\$ 75.836 de EBITDA y MM\$ 26.245 de utilidad neta.

3. EBITDA

Con relación a los resultados de la Compañía, la utilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA) muestra un aumento de MM\$ 10.635, equivalente a un 14,0% respecto al mismo período del año anterior. Asimismo, el margen de EBITDA, alcanzó un 33,01% al cierre del período al 31 de diciembre de 2023. Estas variaciones se deben principalmente a un cambio en la política de activación y a la disminución de los costos de explotación durante el año 2023.

Principales Resultados (Cifras en MM\$)	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	Variación %
Ingresos Totales ¹	969.392	967.358	2.034	0,2%
Costos de Explotación ²	(809.972)	(826.296)	16.324	(2,0%)
Gastos de administración ³	(55.013)	(54.743)	(270)	0,5%
(-) Ingresos por intereses y reajustes(*)	(17.936)	(10.483)	(7.453)	71,1%
EBITDA⁴	86.471	75.836	10.635	14,0%
Margen EBITDA ⁵	33,01%	31,97%		
Utilidad Neta	26.814	26.245	569	2,2%
Total Activos	1.527.480	1.497.144	30.336	2,0%
Total Pasivos	1.392.204	1.387.382	4.822	0,3%
Total Patrimonio	135.276	109.762	25.514	23,2%

1 Ingresos Totales = Ingresos por intereses y reajustes + Ingresos por comisiones y servicios

2 Costos de Explotación = Gastos por comisiones y servicios

3 Gastos de Administración = Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados + Gastos de administración

4 EBITDA = Ingresos por comisiones y servicios + Costos de explotación + Gastos de administración (no incluyen depreciaciones y amortizaciones)

5 Margen EBITDA = EBITDA / (Ingresos Totales - Gastos de Intercambio internacional y local (Nota 18 EEFF))

(*) A efectos del cálculo del EBITDA, se excluyen los ingresos por intereses y reajustes ya que son considerados no operacionales.

4. ANÁLISIS DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Estado de Situación Financiera en MM\$	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	Variación %
Efectivo y depósitos en bancos	159.029	72.787	86.242	118,5%
Instrumentos para negociación	40.081	39.501	580	1,5%
Cuentas por cobrar	1.148.600	1.228.098	(79.498)	(6,5%)
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	7.535	8.623	(1.088)	(12,6%)
Impuestos corrientes	281	203	78	38,4%
Otros activos	7.435	8.125	(690)	(8,5%)
Activos Corrientes	1.362.961	1.357.337	5.624	0,4%
Cuentas por cobrar	1.873	2.303	(430)	(18,7%)
Intangibles	86.260	65.580	20.680	31,5%
Activo Fijo	63.287	60.795	2.492	4,1%
Activos por derecho a usar bienes de arrendamiento	10.358	3.256	7.102	218,1%
Impuestos diferidos	2.741	7.873	(5.132)	(65,2%)
Activos No Corrientes	164.519	139.807	24.712	17,7%
Activos Totales	1.527.480	1.497.144	30.336	2,0%
Cuentas por pagar	1.259.981	1.315.526	(55.545)	(4,2%)
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	203	1.157	(954)	(82,5%)
Obligaciones con bancos	75.547	55.922	19.625	35,1%
Obligaciones por contratos de arrendamiento	1.815	1.988	(173)	(8,7%)
Provisiones por contingencias	14.507	8.080	6.427	79,5%
Impuestos corrientes	2.535	-	2.535	100,0%
Otros pasivos	975	950	25	2,6%
Pasivos Corrientes	1.355.563	1.383.623	(28.060)	(2,0%)
Cuentas por pagar	1.908	2.332	(424)	(18,2%)
Obligaciones con bancos	25.500	-	25.500	100,0%
Obligaciones por contratos de arrendamiento	9.233	1.427	7.806	547,0%
Pasivos No Corrientes	36.641	3.759	32.882	874,8%
Pasivos Totales	1.392.204	1.387.382	4.822	0,3%
Capital	97.337	97.337	0	0,0%
Utilidad (pérdida) de ejercicios anteriores	13.806	(12.439)	26.245	(211,0%)
Utilidad del ejercicio	26.814	26.245	569	2,2%
Menos: Provisión para dividendos mínimos	(2.681)	(1.381)	(1.300)	94,1%
Patrimonio Total	135.276	109.762	25.514	23,2%
Pasivo y Patrimonio Totales	1.527.480	1.497.144	30.336	2,0%

4.1 TOTAL ACTIVOS (CORRIENTES Y NO CORRIENTES):

Los activos de Transbank se concentran principalmente en las cuentas por cobrar corrientes, las que corresponden en su mayoría a cuentas por cobrar a operadores y emisores no accionistas.

Las cuentas por cobrar a entidades relacionadas provienen principalmente al cobro de servicios específicos. A diciembre de 2023, el saldo de cuentas por cobrar a empresas relacionadas presenta una disminución de 12,6%.

	31-12-2023	31-12-2022	Variación
	MM\$	MM\$	MM\$
Total Cuentas por Cobrar	1.158.008	1.239.024	(81.016)
Total Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.150.473	1.230.401	(79.928)
Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.017.079	1.156.330	(139.251)
Total Cuentas por Cobrar a comercios, neto	118.172	72.548	45.624
Otras cuentas por cobrar	15.222	1.523	13.699
Total Cuentas por cobrar a empresas relacionadas	7.535	8.623	(1.088)
Venta Total Comercios (M MM\$)	78.133	78.585	(452)
Ventas tarjetas de crédito	27.669	26.562	1.107
Ventas tarjetas de débito	50.464	52.024	(1.560)

A diciembre de 2023, el total activos es MM\$ 1.527.480, lo cual representa un aumento en un 2,0% en relación con el total activos registrados a diciembre de 2022.

Los activos corrientes presentan un aumento de un 0,4% explicado principalmente por el aumento en el efectivo y depósitos en bancos a diciembre de 2023, respecto a lo registrado a diciembre de 2022, compensado parcialmente por la disminución en las cuentas por cobrar a diciembre de 2023, respecto a lo registrado al cierre de 2022.

A diciembre de 2023, se observa un aumento de los activos no corrientes de MM\$ 24.712, lo cual representa un incremento de 17,7% con respecto a lo registrado a diciembre 2022. Esta

variación se explica principalmente por un aumento en los activos fijos e intangibles, así como el aumento de los activos por derecho de uso, respecto a lo registrado a diciembre 2022.

4.2 TOTAL PASIVOS (CORRIENTES Y NO CORRIENTES):

Los pasivos de Transbank se concentran en cuentas por pagar corrientes, las que corresponden en su mayoría a cuentas por pagar a comercios, por pagos recibidos con tarjeta de crédito y de débito. El 99,8% de estas obligaciones tiene plazo de vencimiento en el corto plazo (menor a 1 año), donde al cierre de diciembre de 2023 un 57,9% vence en menos de 1 mes.

Por su parte, las cuentas por pagar a empresas relacionadas presentan una disminución de 82,5%, estas provienen principalmente de las tasas de intercambio de emisores que se encuentran en el modelo 4 partes (4P) transitorio, que a diciembre de 2023 aún no se han migrado al modelo 4 partes definitivo.

	31-12-2023	31-12-2022	Variación
	MM\$	MM\$	MM\$
Total Cuentas por Pagar	1.262.092		(56.923)
Total Cuentas por Pagar a no relacionados	1.261.889		(55.969)
Cuentas por pagar a comercios tarjeta de crédito	967.061	982.450	(15.389)
Cuentas por pagar a comercios tarjeta de débito	179.694	210.931	(31.237)
Total cuentas por pagar a comercios	1.146.755	1.193.381	(46.626)
Proveedores y otros	115.134	124.477	(9.343)
Total Cuentas por pagar a Empresas Relacionadas	203		(954)
Venta Total Comercios (MMM\$)	78.133		(452)
Ventas comercios tarjetas de crédito	27.669	26.562	1.107
Ventas comercios tarjetas de débito	50.464	52.024	(1.560)

El total de pasivos registran un valor de MM\$ 1.392.204 a diciembre de 2023, aumentando en un 0,3% con relación a diciembre de 2022.

Los pasivos corrientes presentan una variación de MM\$ 28.060, lo cual representa una disminución de un 2,0% con respecto a lo registrado a diciembre de 2022. Dicha variación se explica principalmente por una disminución de las cuentas por pagar que Transbank mantiene con establecimientos comerciales afiliados, provenientes del procesamiento de las transacciones realizadas con tarjetas de crédito y tarjetas de débito.

Los pasivos no corrientes presentaron un aumento de un 874,8% respecto a lo registrado en diciembre 2022 (alcanzando MM\$36.641 comparados con los MM\$3.759 al cierre de 2022), lo cual se explica por el registro de obligaciones con bancos a largo plazo y obligaciones por contrato de arrendos operativos renovables, de acuerdo con lo dispuesto en NIIF 16.

4.3 TOTAL PATRIMONIO:

El patrimonio es MM\$ 135.276 a diciembre de 2023, aumentando un 23,2% con respecto a diciembre de 2022, este aumento se explica por las utilidades registradas al cierre de los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022.

5. ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESULTADOS

Estado de Resultados por Función (Cifras en MM\$)	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	Variación %
Ingresos por intereses y reajustes	17.936	10.483	7.453	71,1%
Gastos por intereses y reajustes	(11.455)	(8.829)	(2.626)	29,7%
Ingreso neto por intereses y reajustes	6.481	1.654	4.827	291,8%
Ingresos por comisiones y servicios	951.456	956.875	(5.419)	(0,6%)
Gastos por comisiones y servicios	(809.972)	(826.296)	16.324	(2,0%)
Ingreso neto por comisiones y servicios	141.484	130.579	10.905	8,4%
Otros ingresos operacionales	4.895	1.819	3.076	169,1%
Ingreso operacional neto	4.895	1.819	3.076	169,1%
Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados	(45.395)	(45.018)	(377)	0,8%
Gastos de administración	(9.618)	(9.725)	107	(1,1%)
Depreciaciones y amortizaciones	(62.594)	(46.342)	(16.252)	35,1%
Otros gastos operacionales	(772)	(2.769)	1.997	(72,1%)
Resultado operacional antes de impuestos	34.481	30.198	4.283	14,2%
Impuesto a la renta	(7.667)	(3.953)	(3.714)	94,0%
Utilidad del ejercicio	26.814	26.245	569	

5.1 VENTAS DE COMERCIOS AFILIADOS A TRANSBANK

Las ventas de los comercios afiliados a Transbank con tarjetas de crédito y débito/prepago a diciembre de 2023 presentan una disminución de 0,6% respecto a diciembre de 2022.

Las ventas con débito/prepago a diciembre de 2023 presentan una disminución de 3,0% respecto a diciembre de 2022. La mayor disminución se da en el rubro de Fintech y otros.

Las ventas con tarjetas de crédito a diciembre de 2023 presentan un crecimiento de 4,2% respecto a diciembre de 2022. Los mayores incrementos se dan en el rubro de Viajes y Entretenimiento.

VENTAS DE LOS COMERCIOS AFILIADOS				
Ventas en MM\$	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	Variación %
Ventas	78.133.276	78.585.437	(452.161)	(0,6%)
Débito / Prepago	50.463.802	52.023.880	(1.560.078)	(3,0%)
Consumos	35.468.737	36.150.308	(681.571)	(1,9%)
Servicios	8.197.675	8.259.672	(61.997)	(0,8%)
Viajes y Entretenimiento	3.343.788	3.374.283	(30.495)	(0,9%)
Fintechs y otros	3.453.602	4.239.617	(786.015)	(18,5%)
Crédito	27.669.474	26.561.557	1.107.917	4,2%
Consumos	12.424.526	11.952.807	471.719	3,9%
Servicios	8.567.781	8.271.615	296.166	3,6%
Viajes y Entretenimiento	3.697.135	3.241.093	456.042	14,1%
Fintechs y otros	2.980.032	3.096.042	(116.010)	(3,7%)
Transacciones (cifras en cantidades)	3.036.447.996	3.082.939.184	(46.491.188)	(1,5%)
Débito	2.583.703.847	2.622.719.982	(39.016.135)	(1,5%)
Crédito	452.744.149	460.219.202	(7.475.053)	(1,6%)

5.2 INGRESOS

Ingresos por Líneas de Negocio

Línea de Negocio en MM\$	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	Variación %
 i. Adquirencia (*)	171.791	163.051	8.740	5,4%
ii. Servicios de Red	67.154	60.879	6.275	10,3%
 iii. Servicios de Valor Agregado	18.495	8.394	10.101	120,3%
 iv. Servicios a Emisores y otros	4.520	4.897	(377)	-7,7%
Total ingresos (**)	261.960	237.221	24.739	10,4%

(*) Ingresos Netos: corresponde a Margen de Adquirencia neto de Tasa de Intercambio y Costos de Marca.

(**) Se excluyen los efectos de las diferencias de cambio.

En las líneas de negocio de Transbank, destaca principalmente la Adquirencia, la cual representa un 65,6% de los ingresos de

La Compañía al 31 de diciembre de 2023, seguida por la línea de Servicios de Red con un 25,6%, la línea de Servicios de Valor Agregado con un 7,1% y por último la línea de Servicios a Emisores y Otros con un 1,7%.

Al 31 de diciembre de 2023, la Adquirencia presenta una variación del 5,4%, equivalente a un aumento de MM\$ 8.470 respecto al mismo periodo del año anterior. Esta variación se explica principalmente por la disminución de gastos de intercambio internacional y local respecto al año 2022. Asimismo, se observa un aumento de los ingresos por Servicios de Red y Servicios de Valor Agregado de 10,3% y 120,3%, respectivamente, así como una disminución de los ingresos por Servicios a Emisores y Otros de 7,7%.

Es importante destacar que Transbank actualmente tiene una propuesta comercial de 14 soluciones de pago que se califican como Adquirencia, 8 presenciales y 6 no presenciales, por lo que si bien el 65,6% de los ingresos de la Compañía son por Margen Adquirente, esto está diversificado en variados productos.

5.3 COSTOS DE EXPLOTACIÓN:

Los costos de explotación, correspondientes a los gastos por comisiones y servicios, ascendieron a diciembre de 2023 a MM\$ 809.972, lo cual representa una disminución del 2,0% respecto a diciembre de 2022. Dicha disminución se explica principalmente por el descenso de las ventas.

5.4 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN:

Los gastos de administración alcanzaron MM\$ 55.013 a diciembre de 2023, un 0,5% mayores que a diciembre de 2022. El aumento se explica principalmente por el incremento de: gastos por obligaciones de beneficios a los empleados, bajas de activos fijos y gastos por servicios básicos; compensado parcialmente por una disminución de las pérdidas por deterioro de activos financieros.

5.5 DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES:

Las depreciaciones y amortizaciones ascendieron a MM\$ 62.594 a diciembre de 2023, aumentando 35,1% respecto al mismo periodo del año anterior. Esta variación se explica fundamentalmente debido al desarrollo de activos intangibles y al cambio en el tratamiento contable de las licencias, las cuales desde finales de 2021 se registran como activos intangibles, generando un mayor gasto de amortización.

5.6 RESULTADO OPERACIONAL:

El resultado operacional alcanza los MM\$ 34.481 a diciembre de 2023, superior en un 14,2% respecto a diciembre de 2022.

5.7 GANANCIA:

Transbank obtuvo a diciembre de 2023 una ganancia neta de MM\$ 26.814, lo que representa un aumento de MM\$ 569 respecto a los resultados obtenidos en igual periodo del año anterior, en el cual generó una ganancia neta por MM\$ 26.245. Lo anterior resulta del aumento de los ingresos por intereses y reajustes, de los otros ingresos operacionales y la disminución de gastos por comisiones y servicios. Asimismo, la ganancia fue impulsada por el aumento del ingreso por líneas de negocio, los cuales registraron MM\$ 261.960, lo que representa una mejora de MM\$ 24.739 respecto al año anterior, destacando principalmente al aumento de un 120,1% de los ingresos por Servicios de Valor Agregado en relación con el cierre 2022.

5.8 INVERSIONES FINANCIERAS DE CORTO PLAZO

Las inversiones financieras realizadas a diciembre del año 2023 generaron ingresos por MM\$ 17.936. En igual periodo del año anterior, las inversiones financieras generaron ingresos por MM\$ 10.483. Los instrumentos financieros invertidos se orientaron principalmente para dar cumplimiento a la reserva de liquidez, de acuerdo con lo exigido en la Circular N°1 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero para las empresas operadoras de pago y también a la inversión en fondos mutuos de corto plazo. El alza se explica principalmente por el aumento del efectivo y depósitos en bancos en relación con el aumento de las obligaciones con bancos.

6. ANÁLISIS DE ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

El saldo final del estado de flujo de efectivo fue de MM\$ 199.110 al 31 de diciembre del año 2023, cifra superior a los MM\$ 112.288 registrados en igual período del año 2022. Dicho saldo se estructura según se detalla a continuación:

Conceptos expresados en MM\$	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación	Variación %
Flujos de efectivo de actividades de operación:				
Utilidad	26.814	26.245	569	2,2%
Ajustes por:	75.675	52.500	23.175	44,1%
Depreciación activos fijos	23.211	21.846	1.365	6,2%
Amortización de activos intangibles	39.383	24.496	14.887	60,8%
Pérdida por deterioro de activos financieros	1.233	694	539	77,7%
Impuestos diferidos	5.132	3.953	1.179	29,8%
Baja de activo fijo e intangibles	2.146	1.557	589	37,8%
Baja de oficinas Huérfanos 770	4.570	0	4.570	100,0%
Utilidad por baja de activos en arriendo	0	(46)	46	(100,0%)
Cambios en:	38.707	51.281	(12.574)	(24,5%)
Cuentas por cobrar	78.424	(122.952)	201.376	(163,8%)
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	1.359	10.464	(9.105)	(87,0%)
Activos por impuestos corrientes	(78)	(201)	123	(61,2%)
Otros activos corrientes	690	(4.591)	5.281	(115,0%)
Cuentas por pagar	(55.969)	163.600	(219.569)	(134,2%)
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	(954)	(3.659)	2.705	(73,9%)
Pasivos por impuestos corrientes	2.535	-	2.535	100,0%
Obligaciones con bancos	9.779	6.935	2.844	41,0%
Provisiones por contingencias	5.127	3.577	1.550	43,3%
Otros pasivos	25	23	2	8,7%
Pago cuotas obligaciones por activos en arriendo	(2.231)	(1.915)	(316)	16,5%
Flujos netos procedentes de actividades de operación	141.196	130.026	11.170	8,6%
Flujos de efectivo de actividades de inversión:				
Adquisición de activos fijos	(29.781)	(28.060)	(1.721)	6,1%
Adquisición de activos intangibles	(60.164)	(40.013)	(20.151)	50,4%
Flujos netos usados en las actividades de inversión	(89.945)	(68.073)	(21.872)	32,1%
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento:				
Intereses pagados por obligaciones bancarias	(8.854)	(6.496)	(2.358)	36,3%
Gastos financieros por obligaciones de activos en arriendo	225	292	(67)	(22,9%)
Obligaciones con bancos	44.200	(10.000)	54.200	(542,0%)
Flujos netos procedentes de (usados en) actividades de financiamiento	35.571	(16.204)	51.775	(319,5%)
Incremento neto de efectivo y equivalentes al efectivo	86.822	45.749	41.073	89,8%
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero	112.288	66.539	45.749	68,8%
Efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2023	199.110	112.288	86.822	77,3%

El flujo procedente de actividades de operación a diciembre de 2023 fue MM\$ 141.196 comparado con MM\$ 130.026 al cierre de diciembre de 2022, lo que arroja una variación de MM\$ 11.170. Este aumento se explica por la variación en las cuentas por cobrar de MM\$ 201.376, lo cual fue parcialmente compensado por una variación en las cuentas por pagar de MM\$ 219.569 al cierre de diciembre 2023.

El flujo utilizado en las actividades de inversión, para el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2023, fue de MM\$ 89.945, un 32,1% (equivalentes a una variación de MM\$ 21.872) superior a lo invertido en el mismo período del año 2022, debido principalmente a un aumento en adquisiciones de activo fijo y activos intangibles.

El flujo procedente de las actividades de financiamiento, para el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2023, fue de MM\$ 35.571, un 319,5% (equivalentes a MM\$ 51.775) superior a lo usado en el mismo período del año 2022. Esta variación se explica principalmente por el aumento de las obligaciones con bancos en MM\$ 54.200.

7. ÍNDICES DE RENTABILIDAD

Los principales indicadores financieros de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad de Transbank:

Principales Indicadores Financieros		Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación %
ÍNDICES DE LIQUIDEZ				
Liquidez corriente (Total activos corrientes / Total pasivos corrientes)	(veces)	1,01	0,98	3,1%
Razón ácida (Total activos corrientes - inventarios / Total pasivos corrientes)	(veces)	1,01	0,98	3,1%
ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO				
Razón de apalancamiento financiero (Deuda financiera neta / Patrimonio)	(veces)	(0,64)	(0,48)	33,3%
Razón de endeudamiento (Deuda financiera neta / EBITDA)	(veces)	(1,01)	(0,70)	44,1%
Proporción pasivo corto plazo (Total pasivo corriente / Total pasivo)	(%)	97,37%	99,73%	(236 pbs)
Proporción pasivo largo plazo (Total pasivo no corriente / Total pasivo)	(%)	2,63%	0,27%	236 pbs
Cobertura de gastos financieros netos (EBITDA / Gastos financieros netos)	(veces)	7,55	8,59	(12,1%)
Deuda financiera = Obligaciones con bancos corrientes y no corrientes + Instrumentos de deuda emitidos corrientes y no corrientes + Obligaciones por contratos de arrendamiento corrientes y no corrientes				
Deuda financiera neta = Deuda financiera – Efectivo y depósitos en bancos – Instrumentos de negociación				
Gastos financieros netos = Gastos por intereses y reajustes + ingresos por intereses y reajustes				
ÍNDICES DE RENTABILIDAD				
Margen EBITDA (EBITDA / Ingresos)	(%)	33,01%	31,97%	104 pbs
Rentabilidad sobre el patrimonio (Resultado del ejercicio últimos 12 meses / Total patrimonio)	(%)	19,82%	23,91%	(409 pbs)
Rentabilidad de Activos (Resultado operacional últimos 12 meses / 365 días)	(%)	1,76%	1,75%	0,2 pbs

Principales Indicadores Normativos	Diciembre 2023	Monto Requerido	% sobre el Cumplimiento
INDICADORES NORMATIVOS			
Reserva de Liquidez (expresado en MM\$)	40.081	37.736	6,2%
Capital (expresado en MM\$)	135.276	43.657	209,9%
Principales Indicadores Normativos	Diciembre 2022	Monto Requerido	% sobre el Cumplimiento
INDICADORES NORMATIVOS			
Reserva de Liquidez (expresado en MM\$)	39.501	37.334	5,8%
Capital (expresado en MM\$)	109.762	41.961	161,6%

7.1 ÍNDICES DE LIQUIDEZ

La relación de cobertura de activos corrientes sobre pasivos corrientes aumentó un 3,1% entre diciembre de 2023 y diciembre de 2022 y el mismo porcentaje si se considera la razón ácida para el mismo periodo de tiempo. Lo anterior se debe principalmente a la disminución en diciembre 2023 de las cuentas por cobrar comerciales, así como a la disminución de las cuentas por pagar, parcialmente compensado por el aumento del efectivo y depósitos en banco, al aumento de intangibles y de las obligaciones con bancos, respecto a lo registrado al cierre de diciembre 2022.

7.2 ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO

Al 31 de diciembre de 2023 los indicadores de Endeudamiento Financiero son de (1,01) veces y la Cobertura de Gastos Financieros de 7,55 veces, reflejan una holgada posición financiera.

- Razón de apalancamiento financiero: la relación entre deuda financiera neta y el patrimonio presentó una mejora de 33,3% con respecto al índice registrado en diciembre 2022, lo cual se explica principalmente por el aumento de efectivo y depósitos en bancos en relación con el aumento de las obligaciones con bancos a diciembre 2023, así como a la variación del patrimonio producto de las utilidades registradas a diciembre 2023 y 2022.
- Razón de endeudamiento: A diciembre de 2023 presenta una mejora de 44,1% con respecto a diciembre 2022, lo cual se explica principalmente por el aumento del efectivo y depósitos en bancos en relación con el aumento de las obligaciones con bancos registrado al cierre de diciembre 2023.
- Proporción pasivo corto y largo plazo: La proporción de la deuda a corto plazo en relación con la deuda total a diciembre de 2023, presenta una disminución de 236 puntos base con respecto a diciembre de 2022, debido a la variación de las cuentas por pagar registradas a diciembre de 2023. En tanto, la proporción largo plazo presentó un aumento al registro de obligaciones con bancos y las obligaciones por arriendos operativos renovables, de acuerdo con NIIF 16.
- Cobertura gastos financieros: La cobertura de los gastos financieros al 31 de diciembre de 2023 disminuyó (12,1%) con respecto al 31 de diciembre de 2022, debido a los mayores gastos por intereses y reajustes registrados a diciembre 2023 en relación al EBITDA.

7.3 ÍNDICES DE RENTABILIDAD

Al 31 de diciembre de 2023, los índices y márgenes de rentabilidad en su conjunto presentan un aumento con respecto a los mismos índices a diciembre de 2022, destacando la mejora en el margen de EBITDA en 104 pbs, producto del aumento del 10,4% total ingresos por líneas de negocio, lo cual representa una variación de MM\$24.739, respecto a lo registrado en diciembre 2022.

8. MERCADO

Desde hace más de tres décadas que Transbank ha estado con los comercios de Chile apoyándolos para que puedan entregar diversas opciones de pago a sus clientes, siempre con el objetivo de brindar seguridad y permitir que las personas puedan pagar de manera simple y con total confianza.

Han pasado los años y el contexto cambió. Nuevos actores han entrado a la industria, las necesidades y preferencias de los negocios y consumidores han cambiado, y la oferta de valor de cara a todos ellos también se ha renovado.

Diversos han sido también los entes regulatorios que han participado de este proceso. El Banco Central y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) son las entidades encargadas de regular y fiscalizar el mercado de medios de pago, respectivamente. A ellas se han sumado el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), la Fiscalía Nacional Económica (FNE) y la Corte Suprema, quienes también han contribuido a generar las condiciones para la libre competencia en el mercado de medios de pago electrónicos.

Hasta marzo de 2020, Transbank funcionó bajo un Modelo de Tres Partes (M3P), cuyos actores relevantes eran los comercios, los usuarios de tarjetas o tarjetahabientes, y los emisores de tarjetas, que incluía a bancos, cooperativas y otros emisores.

Los emisores de tarjetas tenían dos licencias de las marcas de tarjetas como Visa, Mastercard o American Express: una licencia de emisión de tarjetas “Licencia Emisor” y una licencia como adquirente operador de tarjeta “Licencia Adquirente”. Bajo este modelo, Transbank operaba como mandatario de los emisores de sus licencias adquirente, recibiendo de ellos la responsabilidad de afiliar a los comercios, procesar las transacciones y desarrollar tecnológicamente el sistema para ampliar la oferta de medios de pago.

A partir de abril del 2020 Transbank empezó a operar bajo el Modelo de Cuatro Partes (M4P), producto de lo cual la Compañía y los emisores pusieron término de común acuerdo a sus contratos de operación y mandatos para operar tarjetas. Transbank obtiene directamente de las Marcas de Tarjetas sus propias Licencias de Adquirente.

Hoy el país tiene varios actores que ofrecen sus distintas soluciones de pago, lo que da dinamismo a la industria. Todo esto se traduce finalmente en beneficios para todos los comercios, especialmente para los más pequeños, que cada día cuentan con más alternativas.

En este contexto, Transbank ha colaborado y apoyado esta transición, para que se generen las condiciones que permitan el ingreso de nuevos actores a la industria. En este nuevo entorno competitivo, todos los actores tienen el desafío de colaborar para incorporar a este ecosistema a los más de 700 mil micro, pequeños y medianos comercios todavía limitados a las ventas presenciales y al dinero en efectivo.

Con fecha 16 de mayo de 2023, Transbank ha puesto en consulta ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) un nuevo modelo tarifario para el margen adquirente (MA), único componente del Merchant Discount que es competencia de Transbank.

A juicio de la compañía, se trata de una propuesta que presenta un modelo tarifario sólido: (1) avalado por el informe técnico del Panel de Expertos -constituido para revisar de forma técnica los mecanismos de costeo e ingresos de la compañía; (2) fundamentado en términos económicos respecto de los costos y necesidad de autofinanciamiento; (3) consistente con las nuevas circunstancias que se han desarrollado en el país: la regulación de las TI por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio (CFLT), la regulación de los costos de marca por parte del TDLC, la entrada de nuevos actores que han aumentado la competencia, y la plena interoperabilidad de los mismos; (4) alineado con los plazos dados por el CFTI para las TI transitorias, asegurando una coherencia sistémica para los diversos actores del mercado y (5) coherente con el pleno cumplimiento de todas las condiciones establecidas por la CS para operar bajo un MD4P.

La propuesta busca superar las dificultades surgidas con la implementación de una tarifa fija, plana y expresada únicamente

en UF para todos los clientes, especialmente en transacciones de bajo monto.

La propuesta tarifaria está dividida en dos etapas distintas y donde los montos involucrados en cada una de ellas se determinan en base a los costos económicos establecidos por un Panel de Expertos independientes y se ajustan anualmente.

Para la primera etapa, programada para comenzar el 1° de octubre de 2023 (o según lo determine el Tribunal), la propuesta considera:

- El cobro de un MA a los comercios y otro para PSP y recaudadoras, ambos establecidos de acuerdo al costo económico según los costos medios a largo plazo. Es importante destacar que el mecanismo establecido se respalda en el informe técnico antes mencionado en cuanto a los costos económicos de Transbank, que, de acuerdo a la propia Fiscalía Nacional Económica, entregó los criterios objetivos necesarios para la fijación de un MA que permita el autofinanciamiento.
- Una tarificación mixta, compuesta por una base fija expresada en unidades de fomento (UF), destinada a cumplir con el costo medio variable de Transbank, y un monto adicional expresado en valor porcentual sobre el monto de la transacción, el cual está destinado a cubrir el saldo necesario para completar el costo económico entendido como el costo medio de largo plazo.

La segunda etapa, comenzaría el 1° de octubre de 2024, cuando entren en vigor las tasas de intercambio definitivas y considera:

- La liberalización del MA, siempre sujeto a las reglas generales de libre competencia.
- La propuesta de liberalización del MA se basa en el convencimiento de que mantener la autorregulación tarifaria de TBK (M3P) en un mercado con competencia efectiva, interoperabilidad y límites máximos a las tarifas, sería perjudicial para la competencia en el mercado de pagos con tarjetas y contradictorio a las modificaciones normativas implementadas en el país (M4P). Como han señalado el BCh y la CMF, cualquier regulación tarifaria que se mantenga en el tiempo afecta a los competidores del mercado. Imponer una tarifa fija dificulta la competencia y el desarrollo del sistema de pagos.

La propuesta también considera que – sujeto a estrictas condiciones- Transbank pueda igualar las tarifas de la competencia a sus clientes cuando éstos reciban una mejor oferta de otro competidor (Meeting Competition).

Con fecha 1 de octubre de 2023, comenzaron a regir la primera reducción de los límites definitivos de las tasas de intercambio establecidos por el “Comité Técnico para la fijación de los límites de las tasas de intercambio”. Los límites máximos establecidos para este primer ajuste son: 0,50 % en débito, 1,14% en crédito y 0,94% en prepago. Lo anterior beneficio a la mayoría de los comercios afiliados a nuestra red. La segunda reducción se contempló para el 1 de octubre de 2024.

9. ANÁLISIS DE RIESGO

Según se señala en notas a los estados financieros, la Compañía se ve enfrentada, principalmente, a los siguientes riesgos:

9.1 CIBERSEGURIDAD:

En el ámbito específico de Ciberseguridad la Sociedad cuenta con informes e indicadores al Directorio de forma mensual. Así mismo, la Sociedad mantiene establecidas y aprobadas estrategias específicas de protección a Ciberataques.

Adicionalmente, Transbank se encuentra certificado bajo el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS).

Todo esto se encuentra gestionado por el área de Ciberdefensa que cuenta con un equipo de respuesta ante incidentes de ciberseguridad.

9.2 RIESGOS FINANCIEROS:

La Administración de la Compañía supervisa que los riesgos financieros sean identificados, medidos y gestionados de acuerdo con las políticas definidas para ello. Es política de la Compañía contar con derivados, si las circunstancias así lo ameritan, que no sean con propósitos especulativos.

- **Riesgo de tasa de interés:** El riesgo de la tasa de interés es el riesgo de fluctuación del valor justo del flujo de efectivo futuro de un instrumento financiero, debido a cambios en las tasas de interés de mercado. Por la naturaleza de las actividades de la Sociedad no está sujeta a riesgos significativos por la variación de precios de activos subyacentes o de

tasas de interés. Esta invierte en FFMM y depósitos a plazo, los primeros por su naturaleza están expuestos a riesgo de precio de mercado, sin embargo, dichas inversiones son realizadas estrictamente en fondos de tipo conservador, los cuales tienen por su naturaleza muy baja volatilidad en sus precios de mercado.

- **Riesgo de moneda extranjera:** El riesgo de moneda extranjera es el riesgo de que el valor justo o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero fluctúen debido al tipo de cambio. La Sociedad tiene una política de riesgo en la gestión financiera, la cual, entre otros, norma las directrices de las operaciones de compra y venta de dólares. Estas operaciones tienen su origen en la necesidad de convertir a moneda nacional las transacciones que efectúan los extranjeros en Chile en comercios que operan en pesos, cuyas remesas efectuadas por las marcas son en moneda extranjera.
- **Riesgo de liquidez:** Las políticas de la Sociedad para administrar la liquidez consisten en asegurar, que siempre contará con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones al vencimiento, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas significativas.

Cabe señalar que, por las transacciones en comercios afiliados operando en modelo 4 partes, la responsabilidad de pago corresponde a la Sociedad, quién mantiene al efecto una reserva de liquidez exigida por la Comisión para el Mercado Financiero (Circular N°1 para Operadores de tarjetas de pago, Título III número 2). Dicha reserva, está normada en el numeral IV del N°3 del Título III del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y es revisada mensualmente por la Sociedad para asegurar su cumplimiento e informada a la CMF.

Al 31 de diciembre de 2023 Transbank cuenta con el siguiente endeudamiento: i) un crédito sindicado por MM\$55.000 pagadero al vencimiento en fecha 18 de mayo de 2024, ii) un crédito a largo plazo con por MM\$30.000 pagadero en amortizaciones anuales venciendo el 30 de agosto de 2028, iii) un crédito de corto plazo por MM\$10.000 pagadero al vencimiento en fecha 9 de agosto de 2024 y iv) un crédito de corto plazo por MM\$4.200 pagadero al vencimiento en fecha 9 de agosto de 2024. La Sociedad está evaluando distintas alternativas para el pago de las obligaciones que vencen en 2024, entre las que se encuentran realizar el pago parcial o total con fondos generados por la compañía y/o tomar un nuevo endeudamiento con instituciones financieras del mercado local.

Riesgo de crédito: La exposición de la Sociedad al riesgo de crédito está asociada principalmente con los comercios y otras operadoras incluidas en el rubro de cuentas por cobrar, y se ve afectada principalmente por las características individuales de cada cliente una vez que la deuda presenta atraso según su naturaleza. Dentro de este rubro, se presenta la cartera de deudores con exposición máxima al riesgo. Cabe señalar que, por contrato de operación con los comercios afiliados, la Sociedad descuenta en las liquidaciones de abonos, las comisiones por ventas con tarjetas de pago y los costos de servicios y transacciones en disputa que pudieran imputarse a los establecimientos comerciales, sin perjuicio de lo anterior existen algunos comercios a los cuales se les factura de manera mensual. La exposición máxima al riesgo por ambos modelos de cobro al 31 de diciembre de 2023 fue de MM\$121.791 (al 31 de diciembre de 2022 fue de MM\$74.663), montos brutos sin considerar provisiones por deterioro (ver Notas 6 y 7). Dentro de este rubro, se presentan las cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas, por un total de MM\$1.017.079 (al 31 de diciembre de 2022 fue de MM\$1.156.330), las cuales no representan un riesgo de crédito debido a que se liquidan en 24 horas. Adicionalmente la Compañía invierte en fondos mutuos y depósitos a plazo, los cuales son invertidos en bancos de alto prestigio en el mercado y con alta calificación crediticia, lo cual mitiga la exposición al riesgo de crédito de estas inversiones. Las cuentas por cobrar a empresas relacionadas corresponden a montos por cobrar a sus accionistas (Bancos Emisores), por concepto de transacciones con tarjetas de crédito, débito y prepago realizadas en comercios afiliados a Transbank.

Riesgo por deterioro: Las pérdidas en este rubro provienen de transacciones en disputa y servicios de difícil recuperación dada la situación de solvencia financiera de los clientes afectados (en procesos de quiebras, desafiliados del sistema, etc.). No existen garantías reales que pudieran aplicarse al proceso de cobro. La política de deterioro de cuentas por cobrar de la Sociedad, aplica sobre una antigüedad de deudas mantenidas por establecimientos comerciales correspondientes a comisiones y transacciones que han iniciado ciclo de instancia judicial.

PATRICIO SANTELICES ABARZÚA
11.657.230-3
GERENTE GENERAL

TRANSBANK S.A.

CAPÍTULO 8

Anexos

- 8.1 ACERCA DE ESTA MEMORIA Y MATERIALIDAD
- 8.2 INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD
- 8.3 ÍNDICE GRI
- 8.4 ÍNDICE CONTENIDOS CMF
- 8.5 ÍNDICE SASB

8. ANEXOS

8.1 ACERCA DE ESTA MEMORIA Y MATERIALIDAD

Transbank ha elaborado su segunda Memoria Integrada, en la cual se presenta la gestión y avances en materia económica, social, ambiental y de gobernanza de todas las operaciones de la compañía correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

En este documento se han considerado los requisitos de la Norma de Carácter General N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero. Además, se ha elaborado en conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en sus últimas actualizaciones, e incluye el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria Software & Information Technology (IT) Services de acuerdo con lo definido por el Directorio de la compañía.

El Directorio revisa y aprueba la Memoria Integrada, para lo cual antes de su sesión ordinaria de marzo es cargada en la plataforma documental. Sus comentarios y sugerencias son incorporadas antes de la publicación final.

La Memoria Integrada fue publicada el 10 de abril de 2024.

Actualización de la Materialidad

Durante el año 2023 se desarrolló una actualización del análisis de materialidad desarrollado en el año 2022, la cual permitió determinar la pertinencia de los temas de mayor impacto para la compañía y sus grupos de interés, posibilitando medir los esfuerzos y avances obtenidos en materias de sostenibilidad.

Este proceso de actualización se llevó a cabo en las siguientes etapas:

- **Análisis de contexto y actualización de temas identificados:** en base a la revisión de prensa y redes sociales, documentos internos y externos, benchmarking de la industria, estándares de sostenibilidad y tendencias en el sector financiero y de medios de pago, a nivel nacional e internacional.
- **Priorización:** la segunda fase consistió en la actualización de la evaluación y priorización de los temas materiales. Esta etapa fue validada por los siguientes Gerentes Divisionales: Gerente Divisional Administración, Finanzas y Procesos, Gerente Divisional Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y Gerente Divisional de Legal y Compliance.
- **Validación:** la validación final de los temas materiales se realizó en sesión del Comité de Sostenibilidad.

A partir de este proceso, se realizó una agrupación de temas con un enfoque basado en impactos y se incluyó Cambio Climático como nuevo tema material.

Tema material	Impactos	Descripción del impacto
Compromiso con el desarrollo de la industria	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución al desarrollo de la industria y entorno regulatorio • Ética e integridad • Gestión de riesgos 	<p>Transbank ha sido pionero en el desarrollo de los medios de pago en Chile, contando actualmente con un importante liderazgo en la industria. Por esta razón tenemos un compromiso relevante en el desarrollo de la industria, su regulación como un desafío permanente en un escenario dinámico de nuevos actores e innovación.</p> <p>Dado que Transbank opera en un sector altamente regulado, el cumplimiento de las leyes y regulaciones financieras es fundamental. Esto incluye normativas relacionadas con la seguridad de las transacciones financieras, prevención del lavado de dinero, y cualquier otra regulación específica del sector de pagos electrónicos en Chile.</p> <p>Asimismo, el desarrollo de la industria implica una gestión ética ejemplar, siendo un referente en transparencia y solidez de su gobierno corporativo.</p>
Enfoque de innovación para el crecimiento y creación de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia clientes y oferta de nuevos productos • Innovación y tecnología • Seguridad del sistema de pagos • Ciberseguridad y protección de datos • Inclusión financiera 	<p>En un entorno donde la tecnología avanza rápidamente y las preferencias de los consumidores cambian constantemente, Transbank debe estar a la vanguardia en términos de tecnología de pagos electrónicos. Esto incluye la implementación de nuevos métodos de pago, como billeteras digitales o pagos móviles, y la mejora continua de su infraestructura tecnológica, de modo de ofrecer productos seguros y que resposnan a las necesidades de sus clientes.</p> <p>Además, dada la naturaleza de su negocio, Transbank maneja grandes cantidades de información sensible, incluyendo datos financieros y personales de clientes. La importancia de este tema radica en mantener la confianza de los clientes y cumplir con las regulaciones de protección de datos, como la Ley de Protección de Datos Personales en Chile.</p> <p>Desde un enfoque de ecosistema, generamos oportunidades de crecimiento de la actividad económica, apoyando negocios, impulsando la formalización y fomentando el desarrollo de los comercios, en especial pequeños y medianos, donde los pagos digitales son una plataforma que los impulsa a entregar una mejor, segura e innovadora oferta de valor.</p>
Gestión del talento ágil, diverso y digital	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y bienestar del talento ágil y digital • Diversidad e inclusión 	<p>El contar con los trabajadores idóneos, que aporten a nuestro enfoque de innovación es un aspecto central a gestionar. Ellos son uno de nuestros principales activos, por lo cual promovemos una fuerte cultura digital, ágil, y la diversidad e inclusión, de modo de potenciar nuestro el valor y aprovechar las oportunidades de cara a la experiencia de los clientes.</p> <p>La preocupación por su bienestar y desarrollo nos permite generar las condiciones para nuestro crecimiento y buen desempeño. Además, procuramos fomentar relaciones basadas en el respeto y diálogo, de modo de potenciar el beneficio mutuo.</p>
Compromiso con una operación responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio climático • Ecoeficiencia operacional • Gestión de proveedores 	<p>El cuidado del medioambiente es un imperativo ético. Como toda empresa, tenemos un impacto ambiental el cual debemos conocer para poder gestionar. Nuestro mayor impacto está en la compra de equipos. Por esta razón, debemos trabajar de la mano con nuestros proveedores, buscando que comprendan la relevancia del trabajo coordinado para enfrentar los desafíos globales en materia de cambio climático.</p>

GRI
2-2
2-3
2-5
2-14
3-1
3-2

8.2 INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

Dotación por sexo y categoría laboral

Categoría Laboral	N° Mujeres	N° Hombres	N° Total	% Mujeres
Alta Gerencia	5	6	11	45%
Gerentes	24	42	66	36%
Jefaturas	33	52	85	39%
Administrativo	4	4	8	50%
Otros profesionales	197	298	495	40%
Total	263	402	665	40%

*No contamos con colaboradores en las categorías Operario, Fuerza de Venta, Auxiliar y Otros Técnicos definida en la NCG N°461 de la CMF.

Dotación por sexo y nacionalidad

Mujeres

Categoría laboral	Chile	Austria	Brasil	Cuba	Colombia	Ecuador	Perú	República Dominicana	El Salvador	Venezuela	Otras	Total
Alta Gerencia	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Gerentes	22	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Jefaturas	30	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	33
Administrativo	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Otros profesionales	177	0	0	1	1	1	1	1	1	11	3	197
Total	237	1	1	13	5	263						

Hombres

Categoría laboral	Chile	Austria	Brasil	Cuba	Colombia	Ecuador	Perú	República Dominicana	El Salvador	Venezuela	Otras	Total
Alta Gerencia	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Gerentes	40	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	42
Jefaturas	51	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	52
Administrativo	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Otros profesionales	271	0	0	0	5	1	2	0	0	18	1	298
Total	371	0	0	0	6	1	3	0	0	20	1	402

Dotación total

Categoría laboral	Chile	Austria	Brasil	Cuba	Colombia	Ecuador	Perú	República Dominicana	El Salvador	Venezuela	Otras	Total
Alta Gerencia	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11
Gerentes	62	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	66
Jefaturas	81	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	85
Administrativo	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-	8
Otros profesionales	448	0	0	1	6	2	3	1	1	29	4	495
Total	608	1	1	1	7	2	4	1	1	33	6	665

*No contamos con colaboradores en las categorías Operario, Fuerza de Venta, Auxiliar y Otros Técnicos definida en la NCG N°461 de la CMF.

Dotación por sexo y edad

Mujeres

Categoría laboral	Nº colaboradoras con menos de 30 años	Nº colaboradoras m entre 30 y 40 años	Nº colaboradoras m entre 41 y 50 años	Nº colaboradoras m entre 51 y 60 años	Nº colaboradoras m entre 61 y 70 años	Total
Alta Gerencia	0	0	3	2	0	5
Gerentes	0	5	14	5	0	24
Jefaturas	1	13	16	3	0	33
Administrativo	0	0	3	1	0	4
Otros profesionales	14	99	63	19	2	197
Total	15	117	99	30	2	263

Hombres

Categoría laboral	Nº colaboradores m con menos de 30 años	Nº colaboradores entre 30 y 40 años	Nº colaboradores entre 41 y 50 años	Nº colaboradores entre 51 y 60 años	Nº colaboradores entre 61 y 70 años	Total
Alta Gerencia	0	1	2	3	0	6
Gerentes	0	15	17	9	1	42
Jefaturas	0	22	20	8	2	52
Administrativo	1	0	2	0	1	4
Otros profesionales	33	175	74	13	3	298
Total	34	213	115	33	7	402

Dotación total

Categoría laboral	Nº colaboradores con menos de 30 años	Nº colaboradores entre 30 y 40 años	Nº colaboradores entre 41 y 50 años	Nº colaboradores entre 51 y 60 años	Nº colaboradores entre 61 y 70 años	Total
Alta Gerencia	0	1	5	5	0	11
Gerentes	0	20	31	14	1	66
Jefaturas	1	35	36	11	2	85
Administrativo	1	0	5	1	1	8
Otros profesionales	47	274	137	32	5	495
Total	49	330	214	63	9	665

* No se registran colaboradoras ni colaboradores con más de 70 años.

Antigüedad de la dotación

Mujeres

Categoría Laboral	Colaboradoras con menos de 3 años	Colaboradoras entre 3 y 6 años	Colaboradoras con más de 6 y menos de 9 años	Colaboradoras entre 9 y 12 años	Colaboradoras con más de 12 años	Total
Alta Gerencia	2	2	1	0	0	5
Gerentes	8	6	1	3	6	24
Jefaturas	12	11	1	5	4	33
Administrativo	2	1	0	0	1	4
Otros profesionales	81	58	12	16	30	197
Total	105	78	15	24	41	263

* No contamos con colaboradores en las categorías Operario, Fuerza de Venta, Auxiliar y Otros Técnicos definida en la NCG N°461 de la CMF.

Hombres

Categoría Laboral	Colaboradores con menos de 3 años	Colaboradores entre 3 y 6 años	Colaboradores con más de 6 y menos de 9 años	Colaboradores entre 9 y 12 años	Colaboradores con más de 12 años	Total
Alta Gerencia	2	2	0	1	1	6
Gerentes	16	13	2	3	8	42
Jefaturas	14	12	5	7	14	52
Administrativo	2	0	0	1	1	4
Otros profesionales	126	124	15	21	12	298
Total	160	151	22	33	36	402

* No contamos con colaboradores en las categorías Operario, Fuerza de Venta, Auxiliar y Otros Técnicos definida en la NCG N°461 de la CMF.

Dotación total

Categoría Laboral	Colaboradores con menos de 3 años	Colaboradores entre 3 y 6 años	Colaboradores con más de 6 y menos de 9 años	Nº de colaboradores entre 9 y 12 años	Colaboradores con más de 12 años	Total
Alta Gerencia	4	4	1	1	1	11
Gerentes	24	19	3	6	14	66
Jefaturas	26	23	6	12	18	85
Administrativo	4	1	0	1	2	8
Otros profesionales	207	182	27	37	42	495
Total	265	229	37	57	77	665

* No contamos con colaboradores en las categorías Operario, Fuerza de Venta, Auxiliar y Otros Técnicos definida en la NCG N°461 de la CMF.

Dotación en situación de discapacidad

Durante el año 2023 no contamos con colaboradores o colaboradoras en situación de discapacidad.

Formalidad laboral

Tipo de contrato	Nº Mujeres	Nº Hombres	Nº Total	% Mujeres	% Hombres	% Total
Contrato Indefinido	262	401	663	40%	60%	100%
Contrato a Plazo Fijo	1	1	2	0,5	0,5	100%
Contrato por obra	0	0	0	0	0	0%
Honorario	0	0	0	0	0	0%
Total	263	402	665	40%	60%	100%

Adaptabilidad laboral

Tipo de jornada laboral	Nº Mujeres	Nº Hombres	Nº Total	% Mujeres	% Hombres	% Total
Jornada Ordinaria	2	1	3	67%	33%	100%
Jornada Parcial	0	0	0	0%	0%	0%
Pactos de adaptabilidad con responsabilidades familiares	0	0	0	0%	0%	0%
Pactos de adaptabilidad laboral o teletrabajo	261	401	662	39%	61%	100%
Total	263	402	665	40%	60%	100%

Brecha salarial

	Media de brecha salarial	Mediana de brecha salarial
Alta Gerencia	85%	82%
Gerentes	111%	102%
Jefaturas	101%	93%
Administrativo	43%	118%
Otros profesionales	82%	92%

* La brecha salarial se calcula considerando la metodología de la NCG N°461, en base al cálculo del salario bruto mensual por hora de hombres y mujeres. La media de brecha salarial por lo tanto corresponde al porcentaje que representa la media del salario bruto por hora de las mujeres de la media del salario bruto por hora de los hombres. La mediana de brecha salarial, se calcula en base al valor central del salario bruto por hora de mujeres en relación al de hombres.

CMF

5.1.5

5.2

5.3

5.4.2

GRI

2-7

405-1

405-2

Colaboradores capacitados y horas de formación

Categoría Laboral	Nº Mujeres capacitadas	Nº Hombres capacitados	Total	Horas totales Mujeres	Horas totales Hombres	Media de horas Mujeres capacitadas	Media de horas hombres capacitados
Alta Gerencia	4	5	9	888	1092	222	218
Gerentes	30	52	82	5.909	8843	197	170
Jefaturas	40	62	102	6.031	11054	151	178
Administrativo	2	2	4	133	120	67	60
Otros profesionales	206	311	517	24.666	43151	120	139
Total	282	432	714	37.627	64.260	133	149

*No contamos con colaboradores en las categorías Operario, Fuerza de Venta, Auxiliar y Otros Técnicos definida en la NCG N°461 de la CMF.

** Considera a todos los colaboradores formados en el año 2023. Por esta razón, el número total de colaboradores formado es mayor al número de dotación al cierre del año.

Colaboradores evaluados por su desempeño

Categoría laboral	Nº Mujer	% Mujer	Nº Hombre	% Hombre	Total	% Total
Alta Gerencia	5	100%	5	83%	10	91%
Gerentes	26	100%	46	100%	72	100%
Jefaturas	34	100%	53	100%	87	100%
Administrativo	4	100%	4	100%	8	100%
Otros profesionales	194	98%	289	97%	483	98%
Total	263	100%	397	99%	660	99%

Contrataciones

Rango de edad	Nº Mujeres	Nº Hombres	Total	Tasa (Nº contrataciones/total de contrataciones x100)
Menores de 30 años	3	13	16	23%
Entre 30 y 40 años	12	24	36	51%
Entre 41 y 50 años	8	7	15	21%
Entre 51 y 60 años	2	0	2	3%
Mayor de 60 años	0	1	1	1%
Total de contrataciones	25	45	70	
Tasa de contratación (Nº de contrataciones por género/Nº total de contrataciones)	35,71%	64,29%	100,00%	
Número total de vacantes			75	
Número de vacantes llenadas internamente	1	5	6	
Tasa de movilidad interna (Nº de vacantes llenadas interna por género/Nº de vacantes llenadas internamente total x100)	17%	83%	100%	

Egresos

Rango de edad	Tasa de rotación Mujeres	Tasa de rotación Hombres	Tasa de rotación Total
Menores de 30 años	0,60%	0,60%	1,20%
Entre 30 y 40 años	1,90%	3,70%	5,60%
Entre 41 y 50 años	2,50%	3,10%	5,60%
Entre 51 y 60 años	1,50%	1,90%	3,40%
Mayor de 60 años	0,00%	0,40%	0,40%
Tasa de rotación total	6,50%	9,80%	16,30%
Tasa de rotación voluntaria	1,50%	2,40%	3,90%

Movimientos de cargo

Movimientos de cargos	N° Mujeres	N° Hombres	N° Total	%
Alta Gerencia	0	0	0	0%
Gerentes	4	5	9	25%
Jefaturas	4	6	10	28%
Operario	0	0	0	0%
Fuerza de Venta	0	0	0	0%
Administrativo	0	0	0	0%
Auxiliar	7	10	17	47%
Otros profesionales	0	0	0	0%
Otros técnicos	0	0	0	0%
Total	15	21	36	100%
Porcentaje	42%	58%	100%	

Permiso parental

Categoría laboral	N° Madres que se acogieron al permiso postnatal	Días promedios utilizados por Madres (legales y extralegales)	N° Padres que se acogieron al permiso postnatal de 5 días	N° Padres que se acogieron al permiso parental de 6 semanas (o menos)	Días promedios utilizados por Padres (legales y extralegales)
Alta Gerencia	0	0	1	0	7
Gerencia	0	0	5	0	7
Jefatura	1	84	2	0	7
Administrativo	0	0	0	0	0
Otros profesionales	9	84	12	0	7
Total	10	84	20	0	7
% de uso de permiso parental**	100%	-	100%	0%	-

*No contamos con colaboradores en las categorías Operario, Fuerza de Venta, Auxiliar y Otros Técnicos definida en la NCG N°461 de la CMF.

** Corresponde al porcentaje de madre o padre que usaron el beneficio postnatal o permiso parental en base a la cantidad total de madres o padres que tenían derecho a ejercerlo.

Reincorporación después del uso del permiso parental	% Mujeres que se Reincorporaron luego de su permiso parental*	% mujeres que siguen trabajando 12 meses después	% hombres que siguen trabajando 12 meses después
2023	100%	100%	100%

* Corresponde al número de mujeres que regresan al término de su postnatal el año 2022.

Salud y seguridad laboral

Indicadores de seguridad	2023
N° de horas trabajadas	1.740.262
Tasa de accidentabilidad (N° accidentes de trabajo/N° colaboradores X100)	0,29
Fallecimiento por accidente laboral	0
Tasa de fatalidad (N° de fatalidades (no incluir accidentes de trayecto)/N° de colaboradores X100)	0
Número de días perdidos por accidente laboral	45
Número de accidentes laborales	2
Número de incidentes laborales con grandes consecuencias (sin fallecimiento)	0
Promedio días perdidos por accidentes (días perdidos por accidentes/ número de accidentes en el trabajo)	22,5
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales	0
Fallecimiento por enfermedad laboral	0
Días perdidos por enfermedad laboral	0
Tasa de enfermedades profesionales (N° enfermedades laborales/N° colaboradores X100)	0

CMF

5.7

5.6

GRI

401-3

403-9

403-10

			
Consumo de energía en la organización	2022	2023	Variación
Combustibles fósiles (GJ)	44	10	↓ -78%
Combustibles en base a biomasa (GJ)	0	0	- 0%
Electricidad de la red promedio (GJ)	3.027	3.308	↑ 9%
Electricidad certificada 100% renovable (GJ)	0	0	- 0%
Energía total requerida dentro de la organización	3.071	3.317	↑ 8%

			
Consumo de energía fuera la organización	2022	2023	Variación
Servicios de Data Center Externo (GWh)	5.718	5.228	↓ -9%
Servicios de transporte nacional para distribución POS y artículos (GWh)	3.155	2.782	↑ -12%
Consumo energético por uso de equipos en arriendo	7.938	7.368	↓ -7%
Consumo energético por uso de equipos vendidos	2.922	10.943	↑ 274%
Total consumo Energía fuera de la organización	19.733	26.321	↑ 33%

* Los consumos energéticos internos se obtiene de la información de facturación y registros internos de Transbank. Por otra parte, los consumos energéticos externos se obtienen de información entregada por proveedores y registros de despachos. Los factores de conversión provienen del Ministerio de Energía, utilizando el Poder Calorífico Superior.

		
Intensidad Energética	2022	2023
Superficie oficina corporativa y centro de distribución y operaciones (mil m ²)	6,9	6,9
Energía total / superficie oficinas + ENEA (GJ/mil m ³)	446	482

Aspecto	Unidad	2022	2023
Extracción de agua por fuente	mil m ³	4,2	6,1
De aguas de terceros (suministro red)	mil m ³	4,2	6,1
Extracción de agua por cuenca	mil m ³	4,2	6,1
De zonas sin escasez hídrica	mil m ³	0,0	0,0
De zonas con escasez hídrica	mil m ³	4,2	6,1
Superficie casa matriz y ENEA	mil m ²	6,9	6,9
Consumo de agua / superficie oficinas + ENEA	mil m ³ /mil m ²	0,6	0,9

* Para la determinación de las zonas de escasez hídrica se consideró el nivel "Extremely High" según Water Risk Atlas de WRI.

Residuos (ton)	2022	2023	Variación
Residuos totales generados	64	104	63%
No Peligrosos a eliminación (relleno sanitario)	29	41	40%
No Peligrosos a reciclaje o valorización	34	56	63%
Papel y cartón	23	28	21%
Metal + Electrónicos	12	28	143%
Otros (madera, plástico, vidrio)	0,0	0,2	NA
Peligrosos a eliminación	exc	0,7	NA
Peligrosos a reciclaje o valorización	exc	6,0	NA
Porcentaje de residuos valorizados (no enviados a eliminación)	54%	60%	11%

* Nota: Los residuos generados enviados a relleno sanitario son estimados, ya que no se cuentan con registros. Los residuos valorizados son gestionados por proveedores autorizados, contando con certificaciones de su gestión.

8.3 ÍNDICE GRI

Declaración de uso	Transbank ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

Contenido	Página	Comentario
Contenidos Generales		
2-1 Detalles organización	10	
2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	140	
2-3 Período del informe, frecuencia y punto de contacto	140	
2-4 Re expresión de información		En caso de actualizaciones de información se indican en los indicadores correspondientes detallando las razones y efectos.
2-5 Verificación externa		La Información Financiera y Huella de Carbono ha sido sometida a verificación externa.
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	51-55	
2-7 Empleados	143	
2-8 Trabajadores que no son empleados	86	
2-9 Estructura y composición del gobierno	35, 38	
2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	34	
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	35	
2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión del manejo de impacto	22	
2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	22	
2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	140	
2-15 Conflictos de interés	44	
2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	42	
2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	37	
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	37	
2-19 Políticas de remuneración	37	
2-20 Proceso para determinar la remuneración	37	
2-21 Relación de compensación total anual	73	
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4-8	
2-23 Compromisos de política	22; 42	
2-24 Incorporación de compromisos de política	42	

Contenido	Página	Comentario
2-25 Procesos para remediar impactos negativos	42	
2-26 Mecanismo para búsqueda de asesoramiento e inquietudes	42	
2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	43-44; 56; 77; 85	
2-28 Asociaciones	26-27	
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	23-24	
2-30 Acuerdos de negociación colectiva	77	
Temas Materiales		
3-1 Proceso de determinación de temas materiales	140	
3-2 Lista de temas materiales	140	
Compromiso con el desarrollo de la industria		
3-3 Gestión de los temas materiales	28-49	
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	42	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	42	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	42	
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	44	
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	65	
Enfoque de innovación para el crecimiento y creación de oportunidades		
3-3 Gestión de los temas materiales	50-68	
TBK-1 Impacto de los canales de venta y atención	54	
TBK-2 Innovaciones del año	59	
TBK-3 Índice de madurez digital	62	
TBK-4 Uptime de servicios y procesamientos	66	
TBK-5 Programas para contribuir a la digitalización	67	
TBK-6 Ventas empresas Pyme y Microempresas	68	
TBK-7 N° transacciones empresas Pyme y Microempresas	68	
TBK- 8 NPS	56	
Gestión del talento ágil, diverso y digital		
3-3 Gestión de los temas materiales	69-78	
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	144	
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75	

Contenido	Página	Comentario
401-2 Permiso parental	75; 145	
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	76	
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	76	
403-3 Servicios de salud en el trabajo	76	
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	76	
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	76	
403-9 Lesiones por accidente laboral	76; 145	
403-10 Dolencias y enfermedades laborales	76; 145	
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	144	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	72	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	73	
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	34; 71: 73; 141-143	
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	73; 143	
TBK - 10 Resultados eNPS	76	
Compromiso con una operación responsable		
3-3 Gestión de los temas materiales	79-87	
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	82	
302-1 Consumo energético dentro de la organización	83; 146	
302-2 Consumo energético fuera de la organización	83; 146	
302-3 Intensidad energética	83; 146	
302-4 Reducción del consumo energético	83	
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	84	
303-3 Extracción de agua	84	
303-5 Consumo de agua	84	
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	80-81	
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	80-81	
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	80-81	
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	84	
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	84	
306-3 Residuos generados	84; 146	

Contenido	Página	Comentario
306-4 Residuos desviados de la eliminación	84; 146	
306-5 Residuos destinados a la eliminación	84; 146	

8.4 ÍNDICE CONTENIDOS CMF (NORMA DE CARÁCTER GENERAL N°461/2021)

(CMF 1)

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
1. Índice	1. Índice	Se deberá incluir el índice de contenidos, haciendo referencia expresa a los estándares internacionales de reporte que haya tomado como referencia la entidad, de manera que se pueda identificar de manera simple y rápida la página de la memoria en la que se puede obtener la información relacionada con determinado estándar internacional. Por ejemplo, tratándose del estándar GRI, se deberá elaborar el índice en los términos indicados en GRI-102-55. De la misma forma en el índice de contenidos se deberá hacer referencia a la sección de la presente normativa a que está referida la información, por ejemplo, tratándose de la información sobre la brecha salarial por sexo se deberá indicar con el código "5.4.2 Brecha salarial".	1	149-163	
2. Perfil de la entidad	1. Misión, visión, propósito y valores	Se deberá señalar la misión de la entidad.	2.1	10	
		Se deberá señalar la visión de la entidad.	2.1	10	
		Se deberá señalar el propósito de la entidad.	2.1	10	
		Se deberá señalar sus valores y principios corporativos.	2.1	21; 74	
		En particular, deberá señalar si adhiera o no a los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas emanados de las Naciones Unidas, u otro estándar, guía o estándar equivalente.	2.1	16; 42	
	2. Información histórica	Se deberá realizar una descripción de la historia de la entidad desde su constitución a la fecha, con énfasis en el último ejercicio anual y en los eventos relevantes para la entidad, ocurridos en dicho ejercicio.	2.2	13 - 14; 16	
3. Propiedad	Se deberá mencionar expresamente si la sociedad posee o no un controlador, conforme a las disposiciones contenidas en el Título XV de la Ley N°18.045.	2.3.1	33	Tansbank no posee controlador.	
	En caso afirmativo se deberá informar el porcentaje controlado, directa e indirectamente, por el controlador o por cada uno de sus miembros, desglosando dichos porcentajes por series de acciones en caso que corresponda.	2.3.1	No aplica	Tansbank no posee controlador.	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
2. Perfil de la entidad		Deberá indicarse de manera expresa si los miembros del controlador tienen o no un acuerdo de actuación conjunta y si éste se encuentra o no formalizado. En caso de existir un acuerdo de actuación conjunta formalizado, deberá informar si éste considera o no limitaciones a la libre disposición de las acciones.	2.3.1	No aplica	Tansbank no posee controlador.
		Se deberá identificar a las personas naturales que están detrás de las personas jurídicas indicadas en el párrafo anterior, mencionando para cada una de ellas: el R.U.T., nombre completo y porcentaje de propiedad en la sociedad controladora, tanto directo como indirecto.	2.3.1	No aplica	Tansbank no posee controlador.
		Si han ocurrido cambios importantes en la propiedad de la entidad en el último año, deberá indicar cuáles fueron dichos cambios.	2.3.2	33	
		Deberá indicarse el R.U.T., nombre completo o razón social, y porcentaje de propiedad de todas las personas naturales o jurídicas, distintas de los controladores, que por sí sola o con otras con que tenga acuerdo de actuación conjunta, pueda designar, a lo menos, un miembro del directorio o administración de la sociedad, o posea un 10% o más del capital o del capital con derecho a voto si se tratare de una sociedad por acciones.	2.3.3	33	
		Las personas naturales que posean menos de un 10% del capital deberán incluirse en la lista cuando, en conjunto con su cónyuge y/o parientes, posean más de dicho porcentaje, ya sea directamente o a través de personas jurídicas. Por parientes se entenderán aquéllos hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.	2.3.3	No aplica	Transbank no cuenta con personas naturales que posean al menos un 10% de capital.
		En los casos a que se refiere esta sección, si la entidad tuviere varias clases o series de acciones o de participación que otorguen diferentes derechos a sus titulares, deberá hacerse la indicación por clase de acción o participación que posea cada propietario.	2.3.3	No aplica	Transbank no posee varias clases o series de acciones.

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
2. Perfil de la entidad		Se deberá presentar mediante un gráfico de torta la participación porcentual de los accionistas, agrupados en: i) controlador, ii) accionistas mayoritarios; iii) ADRs u otros certificados emitidos en el extranjero; iv) fondos de pensiones; v) otros fondos; y vi) otros accionistas.	2.3.3	33	
		Se deberá divulgar la siguiente información:	2.3.4		
		En caso de existir series de acciones, deberá describir las características de cada una de ellas y los plazos de vigencia de las preferencias correspondientes.	2.3.4 i	No aplica	Transbank no posee varias clases o series de acciones.
		Se deberá explicar la política de reparto de dividendos y/o utilidades, según corresponda, que pretende seguir la administración de la entidad para los próximos 2 años.	2.3.4 ii	33	
		En relación a los dividendos repartidos, si existieren.	2.3.4 iii		
		Se deberá indicar el monto pagado por dividendos provisorios y definitivos.	2.3.4 iii a	33	
		Qué parte corresponde a la utilidad del ejercicio y a utilidades acumuladas de ejercicios anteriores.	2.3.4 iii a	33	
		Adicionalmente, se deberá incluir una estadística de los dividendos pagados por acción en los últimos tres años, desglosando la información por series de acciones, en caso que corresponda.	2.3.4 iii a	33	
	Se deberá identificar las bolsas de valores en las cuales la entidad cotiza sus acciones.	2.3.4 iii b	No aplica	Transbank es una Sociedad Anónima Cerrada.	
	Presentar, para cada mercado, entendiéndose por tales a las jurisdicciones en las que cotiza sus acciones, un cuadro resumen en el cual se indique para el último año y trimestralmente, información respecto del precio, presencia bursátil, volumen y montos transados.	2.3.4 iii b	No aplica	Transbank es una Sociedad Anónima Cerrada.	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		Se deberá informar el número total de accionistas registrados al término del período anual.			
		En caso que dentro de los accionistas se encuentre una o más empresas de depósito y/o custodia de valores a que se refiere la Ley N°18.876, la determinación del número total de accionistas se efectuará sumando aquellos que figuren en el registro de accionistas de la sociedad y los que figuren en la lista que las sociedades anónimas deben conformar y mantener de acuerdo al artículo 26 de la referida Ley, para cada uno de los accionistas.	2.3.4 iii c	33	
		En esta sección se deberá incorporar información respecto a las características y derechos de otros valores emitidos por la entidad distintos de las acciones a que se refiere la sección 2.3.4 anterior, y que estén vigentes al cierre del ejercicio anual al que está referida la memoria.	2.3.5	No aplica	Transbank no ha emitido otros valores.
	1. Marco de gobernanza	Se deberá divulgar la estructura y funcionamiento del gobierno corporativo de la entidad, haciendo referencia a la adopción de buenas prácticas, en caso que corresponda, al menos respecto de las siguientes materias:	3.1	32 -41	
		Cómo la entidad busca garantizar y evalúa el buen funcionamiento de su gobierno corporativo.	3.1 i	32	
		Cómo la entidad integra un enfoque de sostenibilidad en sus negocios; en particular cómo la entidad incorpora las materias ambientales (en especial el cambio climático), sociales y de respeto a los derechos humanos, en los distintos procesos de evaluación y definiciones estratégicas, y cómo la entidad define a las unidades o responsables que tienen a cargo estas materias.	3.1 ii	22	
		Cómo la entidad detecta y gestiona los conflictos de interés que enfrenta, las conductas que pudieran afectar la libre competencia y competencia leal, y cómo se previene la corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.	3.1 iii	44	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		Cómo la entidad se ocupa y aborda los intereses de sus principales grupos de interés, al menos identificándolos y señalando las actividades de la entidad que tienen un impacto directo en esos grupos.	3.1 iv	22 - 24	
		Cómo la entidad promueve y facilita la innovación, y si destina recursos corporativos en Investigación y Desarrollo.	3.1 v	57 - 61	
		Cómo la entidad detecta y reduce barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, sin esas barreras, se habría dado naturalmente en la organización.	3.1 vi	71	
		Cómo la entidad identifica la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones con que deben contar todos quienes desempeñen funciones en los distintos niveles de la organización, y cuáles son las políticas de contratación a objeto de lograr y preservar esa diversidad.	3.1 vii	71	
		Se deberá presentar un organigrama de la estructura organizacional, el cual deberá ser explícito respecto de las unidades u órganos de dirección y/o liderazgo dentro de la organización, y de las unidades de control interno, gestión de riesgos, desarrollo sostenible o equivalente, y relaciones con los accionistas, inversionistas y medios de prensa, así como todas las que sean relevantes para los negocios de la entidad.	3.1	41	
	2. Directorio	Respecto del Directorio u órgano de administración equivalente se deberá reportar.	3.2		
	La identificación de cada uno de sus integrantes señalando la fecha de su nombramiento o última reelección, como también de su cesación en el cargo cuando proceda, e incluyendo su profesión u oficio; si detenta la calidad de presidente o vicepresidente; si corresponde a un director independiente o no; y cuando corresponda, si su calidad de director es de titular o de suplente.	3.2 i	35		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		Los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el Directorio, identificando el origen de los mismos y presentados en términos comparativos con el ejercicio del año anterior. Para estos efectos, se deberá separar la remuneración distinguiendo si se trata de ingresos fijos (por ejemplo, por dietas de asistencia), de las variables, que pueden provenir de funciones o empleos en la misma entidad distintos del ejercicio de su cargo o por concepto de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio.	3.2 ii	37	
		Una descripción de la política que se hubiera implementado para la contratación por parte del Directorio de expertos que lo asesoren en materias contables, tributarias, financieras, legales o de otro tipo.	3.2 iii	37	
		Junto con lo anterior, se deberá reportar el monto total desembolsado por asesorías contratadas por el Directorio.	3.2 iii	37	
		Respecto de los servicios contratados con la firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros, como también con otras entidades, que por su monto se estime que resultan relevantes respecto del presupuesto anual del Directorio, deberá hacerse mención a la identidad de los contratados, el monto ade y el tipo de servicios contratados.	3.2 iii	37	
		En caso de no ser procedente deberá señalarlo expresamente.			
		Una matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio.	3.2 iv	36	
	Una descripción de los procedimientos o mecanismos que se hubieren implementado para la inducción de nuevos integrantes, señalando las materias más relevantes que se ha determinado ellos debieran conocer y comprender.	3.2 v	37		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		La periodicidad con la cual se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas.	3.2 vi	46	
		Una descripción respecto a cómo, y con qué periodicidad, se informa de los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales, en especial respecto al cambio climático, y si esas materias son incluidas al momento de debatir y adoptar decisiones estratégicas, planes de negocios o presupuestarios, entre otros.	3.2 vii	22	
		Si el Directorio en pleno o cualquiera de sus miembros ha realizado durante el año visitas en terreno a las distintas dependencias e instalaciones de la entidad, en caso que la entidad cuente con éstas, para conocer aspectos como: el estado y funcionamiento de esas dependencias e instalaciones; las principales funciones y preocupaciones de quienes se desempeñan en las mismas; las recomendaciones y mejoras que en opinión de los responsables de esas dependencias e instalaciones sería pertinente realizar para mejorar su funcionamiento. Además, deberá informar si el gerente general u otros ejecutivos principales participan de esas actividades.	3.2 viii	37	
		Si el Directorio evalúa regularmente su desempeño colectivo y/o individual, además del de sus Comités, indicando los procedimientos que se hubieren implementado para el mejoramiento continuo de su funcionamiento, señalando la periodicidad con la cual se evalúa ese desempeño y se revisan y actualizan esos procedimientos, y refiriéndose en particular a:	3.2 ix	37	
		La detección de aquellas áreas en que sus integrantes pueden capacitarse, fortalecerse y continuar perfeccionándose, señalando las materias que son consideradas como más relevantes para efectos de una continua actualización de conocimientos.	3.2 ix a	37	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		La detección y reducción barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la natural diversidad de capacidades, visiones, características y condiciones que se habría dado en su composición de no existir esas barreras.	3.2 ix b	71	
		Si considera la eventual contratación de asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la evaluación del desempeño y funcionamiento del directorio, además de la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento.	3.2 ix c	37	
		Sin perjuicio de las obligaciones legales, si contempla expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se debe remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquéllas, reconociendo las características particulares de la entidad así como también la diversidad de experiencias, condiciones y conocimientos existentes en el Directorio, según la complejidad de las materias a tratar.	3.2 x	34	
		Si contempla expresamente el cambio, en el caso que fuere pertinente, de su forma de organización interna y funcionamiento ante situaciones de contingencia o crisis, contando con un plan de continuidad operacional.	3.2 xi	37	
		Si cuenta con un sistema de información que le permita acceder a cada integrante, de manera segura, remota y permanente, a:	3.2 xii	37	
		Las actas y documentos tenidos a la vista para cada sesión de Directorio, o equivalente, indicando la extensión temporal del registro histórico de tales actas y documentos.	3.2 xii a	37	
		La minuta o documento que sintetiza todas las materias que se tratarán en cada sesión y los demás antecedentes que se presentarán en la misma o adicionales necesarios para su preparación, todo lo anterior sin perjuicio de las obligaciones legales respecto al plazo de envío del contenido de las citaciones.	3.2 xii b	37	
	Un sistema o canal de denuncias que se hubiere implementado.	3.2 xii c	42		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		Al texto definitivo del acta de cada sesión, indicando el plazo posterior a la respectiva sesión en que esa acta se encuentra disponible para su consulta.	3.2 xii d	34; 37	
		Respecto a la conformación del Directorio se deberá reportar:	3.2 xiii		
		El número total de directores separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	3.2 xiii a	36	
		El número de directores por nacionalidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	3.2 xiii b	36	
		El número de directores según rango de edad de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.3., separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	3.2 xiii c	36	
		El número de directores por antigüedad en la organización de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.4., separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	3.2 xiii d	36	
		El número de directores en situación de discapacidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes.	3.2 xiii e	36	
		La brecha salarial por sexo en función de la media y la mediana, en los términos señalados en la sección 5.4.2., en el evento que existan remuneraciones diferenciadas entre directores o que existan regalías, dietas u otro tipo de compensaciones que no resulten aplicables a todos ellos.	3.2 xiii f	37	
	3. Comités del Directorio	Respecto de cada uno de los comités que se hayan constituido dentro del Directorio, se deberá reportar lo siguiente:	3.3		
		Una descripción breve del rol y principales funciones del comité respectivo.	3.3 i	38	
	La identificación de cada uno de sus integrantes durante los 2 últimos ejercicios, indicando quienes detentan o han detentado la calidad de directores independientes.	3.3 ii	38		
	En forma comparativa respecto del ejercicio anterior, los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el comité correspondiente.	3.3 iii	39		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		Identificación de las principales actividades que el comité haya desarrollado durante el año. En caso de que se trate del comité a que se refiere el artículo 50 bis de la Ley N°18.046, además de indicar ese hecho, deberá señalar si el comité ha dado cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el citado artículo 50 bis. En el caso que haya debido revisar transacciones de las que trata el Título XVI de la Ley N°18.046, se deberá hacer mención a las mismas.	3.3 iv	38	
		Adicionalmente, deberá presentarse el informe de gestión anual del comité, en que se incluyan sus principales recomendaciones a los accionistas, conforme a la instrucción impartida en el referido artículo.	3.3 iv	No aplica	Como compañía Transbank no tiene la obligación legal de contar con un Comité de Directores independientes según lo establecido en el Art. 50 bis de la Ley N°18.046.
		Las políticas que se hubieren implementado para la contratación de asesorías y los gastos en que haya incurrido el comité respectivo durante el ejercicio por este concepto.	3.3 v	37	
		En el caso del Comité de Directores del artículo 50 bis de la Ley N°18.046, o comité que cumpla funciones equivalentes o de gestión de riesgos, la periodicidad con la cual el comité se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones, e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas.	3.3 vi	46	
		La periodicidad con la cual el comité respectivo reporta al Directorio.	3.3 vii	46	
	4. Ejecutivos principales	Respecto de los ejecutivos principales se deberá reportar:	3.4		
		Cargo, nombre, RUT, profesión y fecha desde la cual desempeña el cargo cada uno de ellos.	3.4 i	40	
		De manera agregada y en forma comparativa respecto del ejercicio anterior, el monto de las remuneraciones percibidas por los ejecutivos principales.	3.4 ii	41	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		En caso que la entidad cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, dicha retribución deberá separarse en sus componentes fijos y variables, en caso que esos beneficios o compensación tuvieren esos componentes.	3.4 iii	41	
		Igualmente, deberá proporcionarse una descripción de dichos planes o beneficios. En caso de tratarse de un plan de compensación que considere os basados en opciones sobre acciones de la sociedad, además deberá informar si las opciones se encuentran asignadas o no y en caso que las opciones hayan sido otorgadas, deberá informar el número de ejecutivos principales a los cuales se les otorgaron, porcentaje del total acciones que fueron concedidas a éstos, el porcentaje que queda por asignar a los mismos y, en caso que las opciones hayan sido ejercidas, deberá señalar el número total de acciones concedidas.	3.4 iii	41	
		En caso que la sociedad no cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, deberá señalarlo expresamente.			
		Deberá indicarse el porcentaje de participación en la propiedad del emisor que posean cada uno de los ejecutivos principales y directores de la sociedad directa e indirectamente a través de sociedades que ellos controlen. En caso de no corresponder, deberá señalarlo expresamente.	3.4 iv	41	
		Además, se deberá indicar expresamente si han existido cambios relevantes en esa participación en el último año.			
	5. Adherencia a códigos nacionales o internacionales	Se deberá explicitar si la entidad adopta o adhiere a códigos de buen gobierno corporativo emanados de organismos públicos o privados nacionales o extranjeros, especificando a cuáles e indicando qué principios o prácticas de esos códigos no son adoptadas y las razones por las que la entidad tomó esa decisión.	3.5	No aplica	Transbank no se adhiere a códigos de buen gobierno corporativo nacionales o internacionales.
		En caso que corresponda, se deberá indicar la URL donde se encuentre disponible el reporte preparado por la entidad que da cuenta de la adopción del código de buen gobierno corporativo.			

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo	6. Gestión de riesgos	Se deberá describir cómo la entidad integra en sus actividades, un marco de gestión de riesgos y de control interno, en especial, mencionando:	3.6		
		Las directrices generales establecidas por el Directorio, u órgano de administración, sobre las políticas de gestión de riesgos, especialmente operacionales, financieros, laborales, ambientales (en particular los físicos y de transición referidos a cambio climático), sociales y de derechos humanos, señalando si para esos efectos ha tomado como guía principios, directrices o recomendaciones nacionales o internacionales, y cuáles son.	3.6 i	46	
		Los riesgos y oportunidades que la entidad hubiere determinado pudieran afectar de manera material el desempeño de sus negocios y su condición financiera, describiendo el impacto de aquellos tanto en el desarrollo de sus actividades, como en su estrategia y planificación financiera, y la resiliencia del modelo de negocios ante la materialización de los mismos. Para lo anterior se deberán tener en consideración las definiciones, lineamientos y recomendaciones que, sobre gestión de riesgos, incluidos los de cambio climático, han sido emitidos por organismos internacionales reconocidos en esos ámbitos, tales como COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), ISO (International Organization for Standardization) y TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure), entre otros.	3.6 ii		
		Al menos se deberá hacer referencia, en lo que resulte pertinente, a:			

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades de la entidad y aquellos asociados a eventos que puedan afectarle a través de sus subsidiarias, asociadas, proveedores o del mercado en general, incluyendo riesgos ambientales, sociales y de derechos humanos. En particular respecto a cambio climático, aquellos riesgos físicos ("physical risks") y de transición ("transition risks") de corto, mediano y largo plazo, así como las oportunidades en igual término. Al referirse al impacto de esos riesgos y oportunidades, deberá mencionar el que tendrían en el financiamiento de costos operacionales, ingresos, costos y uso de capital, y acceso a financiamiento. En caso que se hubieren empleado escenarios para la determinación de esos impactos, se deberá hacer una breve descripción de los mismos. Por ejemplo, si se tuvo en consideración la transición a una economía baja en emisiones de gases de efecto invernadero a efectos de evitar un alza de más de 2° Celsius por sobre la temperatura media del planeta antes del desarrollo industrial.	3.6 ii a	47 - 49; 82	
		Riesgos de seguridad de la información, especialmente en relación con la privacidad de los datos de sus clientes.	3.6 ii b	65	
		Riesgos relativos a la libre competencia.	3.6 ii c	49	
		Riesgos referentes a la salud y seguridad de los consumidores.	3.6 ii d	No aplica	
		Otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos que la entidad y sus operaciones generaren directa o indirectamente en el medioambiente o en la sociedad.	3.6 ii e	48 - 49	
		Cómo se detectan todos esos riesgos y cómo se determinan aquellos relativamente más significativos que los demás, incluyendo si en dicho proceso se consideran cambios en la regulación existente o el surgimiento de nueva regulación y procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos.	3.6 iii	47	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		Cuáles es el rol del Directorio, u órgano de administración, y alta gerencia, en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de dichos riesgos, en especial los ambientales, sociales y de derechos humanos, con particular énfasis en el cambio climático, y cómo se adoptan las respuestas estratégicas para mitigar, transferir, aceptar, evitar y priorizar esos riesgos.	3.6 iv	46	
		Si cuenta con una unidad de gestión de riesgos, específicamente encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos.	3.6 v	46	
		Si cuenta con una unidad de auditoría interna o equivalente, responsable de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	3.6 vi	46	
		Si cuenta con un Código de Ética o de Conducta o documento equivalente que define los principios y lineamientos que deben guiar el actuar del personal y del Directorio.	3.6 vii	42	
		Si cuenta con programas de divulgación de información y capacitación permanente para el personal respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos.	3.6 viii	47	
		Si cuenta con un canal disponible para su personal, accionistas, clientes, proveedores y/o terceros ajenos a la entidad, para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos, señalando cómo funciona ese canal, en específico si garantiza el anonimato del denunciante, si permite al denunciante conocer el estado de su denuncia, y si es puesto en conocimiento de su personal, accionistas, clientes, proveedores y terceros, tanto mediante capacitaciones como a través del sitio en Internet de la entidad.	3.6 ix	42	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo		Si cuenta con procedimientos para establecer un Plan de Sucesión, el cual incorpore la identificación entre los trabajadores de la entidad u otros externos, a potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales. Deberá señalar si ese Plan de Sucesión permite reemplazar oportunamente al gerente general y demás ejecutivos principales, y traspasar sus funciones e información relevante, ante su ausencia imprevista, minimizando el impacto que ello tendría en la organización.	3.6 x	No aplica	No se cuenta con un plan formal de sucesión para altos ejecutivos
		Si cuenta con procedimientos para que el Directorio revise las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, indicando la periodicidad con la cual se realizan esas revisiones e informando si para esos efectos contempla la asesoría de un tercero ajeno a la entidad.	3.6 xi	73	
		Si cuenta con procedimientos para someter las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales a aprobación de los accionistas, de manera adicional a la aprobación del Directorio o de uno de sus Comités. Por su parte, si considera la divulgación de esas estructuras y políticas al público en general.	3.6 xii	73	
		Si cuenta con un modelo implementado de prevención de delitos conforme a lo establecido en la Ley N°20.393 y destinado a evitar la comisión de éstos en la organización.	3.6 xiii	43	
	7. Relación con los grupos de interés y el público en general	Se deberá describir cómo se gestiona la relación con los grupos de interés, en especial, reportando.	3.7		
	Si cuenta con una unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa que permita a éstos aclarar dudas respecto de los principales riesgos, situación financiera, económica o legal y negocios públicamente conocidos de la entidad, indicando los medios por los cuales se puede contactar a esa unidad.	3.7 i	22		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
		Si cuenta con un procedimiento de mejoramiento continuo para detectar e implementar eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado, a objeto que dichas comunicaciones sean de fácil comprensión y provistas oportunamente. Además, deberá referirse a la periodicidad con la cual se llevan a cabo esos procedimientos y si para esos efectos se cuenta con la asesoría de expertos externos a la entidad.	3.7 ii	No aplica	Transbank se encuentra registrada como emisor de valores de la CMF y cumple con la normativa de la NCG N°30, sin embargo, no posee un procedimiento de mejoramiento continuo para la elaboración y difusión de las revelaciones que realiza al mercado. La entidad no lleva a cabo estos procedimientos con periodicidad definida ni cuenta con la asesoría de expertos externos en la materia.
		Si cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la junta de accionistas en que se elegirán directores, acerca de la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que en opinión del Directorio resulta aconsejable tengan quienes formen parte del mismo, para que éste se encuentre en mejores condiciones de velar por el interés social. Así como, antes de la votación correspondiente, la experiencia, profesión u oficio de quienes son candidatos al Directorio.	3.7 iii		Transbank no cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la Junta de Accionistas sobre la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que en opinión del Directorio resulta aconsejable tengan quienes formen parte del mismo. No obstante, con dos días de anticipación a la Junta, se publica el listado de los candidatos a Director y su declaración de no inhabilidad para ejercer sus funciones.
		Si cuenta con un mecanismo, sistema o procedimiento que permita a los accionistas participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos, en la misma oportunidad que el resto de los accionistas que están físicamente representados en la junta de accionistas, y al público en general informarse en tiempo real de los acuerdos adoptados en tales juntas.	3.7 iv	34	
4. Estrategia	1. Horizontes de tiempo	Se deberán indicar los horizontes de tiempo de corto plazo, relevantes para la entidad en consideración a la vida útil de sus activos o infraestructura de la misma.	4.1	99	
		Se deberán indicar los horizontes de tiempo de mediano plazo, relevantes para la entidad en consideración a la vida útil de sus activos o infraestructura de la misma.	4.1	99	
		Se deberán indicar los horizontes de tiempo de largo plazo, relevantes para la entidad en consideración a la vida útil de sus activos o infraestructura de la misma.	4.1	99	
	2. Objetivos estratégicos	Se deberá hacer mención a los objetivos estratégicos de la entidad.	4.2	18	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas		Describir en términos generales la planificación que se hubiera establecido con el fin de alcanzar dichos objetivos.	4.2	20; 63	
		Se deberá hacer mención expresa a la estrategia relacionada con aspectos ambientales (en especial lo referido a cambio climático), sociales y de derechos humanos, y cómo esos aspectos forman parte, informan o nutren a su gobierno corporativo.	4.2	22	
		Se deberá indicar los compromisos estratégicos que se hubieren adoptado en el marco del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas u otros equivalentes.	4.2		Actualmente no se ha realizado una vinculación hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
		En línea con tales compromisos, se deberá indicar si la entidad cuenta con políticas relativas a la generación de un impacto positivo en distintos objetivos de interés social, tales como respeto de los derechos humanos, erradicación de la pobreza, educación para terceros externos a la organización, salud y nutrición, donaciones, voluntariado o becas estudiantiles, entre otros.	4.2	22	
	3. Planes de inversión	En el evento que la entidad haya aprobado la implementación de un plan de inversiones, ya sea de corto o largo plazo, se deberán informar aquellas inversiones relevantes asociadas a dicho plan, siempre y cuando éstas no tengan un carácter estratégico que pudiere colocar al emisor en una posición de desventaja frente a sus competidores. Para lo anterior, deberá considerar a lo menos lo siguiente:	4.3	19	
	3. Planes de inversión	Horizonte de tiempo en el cual se materializará el plan de inversiones.	4.3	19	
		Una descripción del mismo.	4.3	19	
		Monto total estimado a invertir.	4.3	19	
	1. Dotación de personal	Deberá reportar separado por hombres y mujeres el total de personas por cada tipo de cargo o categoría de funciones.	5.1.1	141	
		Deberá reportar el número de personas por nacionalidad, separadas por sexo, para cada tipo de cargo o categoría de funciones.	5.1.2	141	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas		Deberá reportar el número de personas por rango de edad, separadas por sexo, para cada tipo de cargo o categoría de funciones, en los rangos: menos de 30 años; entre 30 y 40; entre 41 y 50; entre 51 y 60; entre 61 y 70, y más de 70 años.	5.1.3	142	
		Deberá reportar el número de personas por antigüedad en la organización, separadas por sexo, para cada tipo de cargo o categoría de funciones, en los rangos: menos de 3 años; entre 3 y 6; más de 6 y menos de 9; entre 9 y 12, y más de 12 años trabajando en la entidad.	5.1.4	142	
		Deberá reportar el número de personas en situación de discapacidad, para cada tipo de cargo o categoría de funciones, distinguiendo entre hombres y mujeres.			
		Para estos efectos se entenderá que una persona en situación de discapacidad es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.	5.1.5	143	Durante el año 2023 no contamos con colaboradores o colaboradoras en situación de discapacidad.
	2. Formalidad laboral	Deberá informar las personas con contrato a plazo indefinido.	5.2	143	
		Deberá informar a las personas con contrato a plazo fijo.	5.2	143	
		Deberá informar a las personas con contrato por obra o faena. Además, las personas que prestan servicios a honorarios. Lo anterior, expresado tanto en número de personas como en porcentaje del total de personal de la entidad que esas personas representan según la modalidad del contrato. Todo ello, separado por sexo.	5.2	143	
		Además, las personas que prestan servicios a honorarios.	5.2	143	
		Lo anterior, expresado tanto en número de personas como en porcentaje del total de personal de la entidad que esas personas representan según la modalidad del contrato. Todo ello, separado por sexo.	5.2		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas	3. Adaptabilidad laboral	Deberá informar separado por sexo, el número de personas con jornada ordinaria de trabajo, con jornada a tiempo parcial y con pactos de adaptabilidad para trabajadores con responsabilidades familiares, así como el porcentaje del total de trabajadores de la entidad que representan esas personas para cada una de esas modalidades. Además, cuando corresponda se deberá informar como porcentaje del total del personal de la entidad, separado por sexo, las personas que se acogen a teletrabajo o a pactos de adaptabilidad de jornada laboral.	5.3	143	
	4. Equidad salarial por sexo	La entidad deberá divulgar la existencia de políticas que tuvieren como objetivo velar por una compensación equitativa entre los trabajadores de la entidad, de conformidad con sus roles y responsabilidades.	5.4.1	73	
		Señalar expresamente si se hubieren definido planes y/o metas para reducir las inequidades que pudieran existir en esa materia.	5.4.1	73	
		Se deberán presentar las metas que se hubiere autoimpuesto la entidad.	5.4.1		A la fecha Transbank no ha definido metas asociadas a equidad
		Deberá informar la brecha salarial anual por sexo y para cada categoría de funciones de aquellas definidas al inicio de la sección 5, medida como el porcentaje que el salario bruto de las mujeres representa respecto del salario bruto de los hombres, considerando lo siguiente: *El salario bruto deberá incluir todas las asignaciones fijas y variables que compongan el salario bruto de los trabajadores, esto es, salario base, leyes sociales, asignaciones de transporte y alimentación, bonificaciones, horas extra, comisiones u otros. Para ello, deberá ser mensualizado todo aquel componente del salario que se asigne con una periodicidad distinta. *Se informará "N.A." en aquellos casos que una categoría de funciones sólo cuenta con personas del mismo sexo. *Se informará 100% sólo en aquellos casos que la media o mediana de salario, según corresponda, sea igual para hombres y mujeres. *En ningún caso podrá ser reportada una brecha igual a 0%, ni en valores negativos. *Se deberá calcular el salario bruto por hora, es decir, el salario bruto mensual dividido por la cantidad de horas mensuales trabajadas de cada persona.	5.4.2		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas		En cálculo de media.	5.4.2	143	
		En cálculo mediana.	5.4.2	143	
	5. Acoso laboral y sexual	Deberá divulgar si la entidad cuenta con políticas para prevenir y gestionar el acoso laboral y sexual, señalando expresamente si cuenta con programas de capacitación sobre esas materias y con canales de denuncia.	5.5	44	
		Junto con ello deberá divulgar el porcentaje del total de personal que fue capacitado sobre esas materias durante el año.	5.5	44	
		Número de denuncias de acoso sexual durante el año de conformidad con la Ley N°20.005 o con la legislación equivalente aplicable en aquellas jurisdicciones extranjeras donde opere la entidad.	5.5	44	
	6. Seguridad laboral	Número de denuncias de acoso laboral durante el año de conformidad con la Ley N°20.607 o con la legislación equivalente aplicable en aquellas jurisdicciones extranjeras donde opere la entidad, en ambos casos distinguiendo aquellas presentadas ante la misma entidad y ante la Dirección del Trabajo u organismo equivalente.	5.5	44	
		Deberá referirse a las políticas de la entidad sobre seguridad laboral, informando las metas e indicadores de:	5.6		
		Tasas de accidentabilidad por cada cien trabajadores.	5.6	145	
		Tasa de fatalidad cada cien mil trabajadores.	5.6	145	
		Tasa de enfermedades profesionales por cada cien trabajadores.	5.6	145	
	Promedio de días perdidos por accidente durante el año.	5.6	145		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas	7. Permiso postnatal	Se deberá divulgar si cuenta con una política que establezca un período de descanso, posterior al nacimiento de un hijo o hija, o una vez otorgada judicialmente la tuición o cuidado personal como medida de protección o cuando se otorga el cuidado personal de un menor de edad en un procedimiento de solicitud de adopción, superior al legalmente vigente, señalando el tiempo definido en número de días, y si esa política tiene entre sus objetivos fomentar la corresponsabilidad parental, señalando cómo se incentiva el uso de permisos de postnatal por parte de hombres. Por ejemplo, indicar si la entidad confiere más días que los mínimos establecidos por ley de permiso post natal paternal y, en caso que ello fuere efectivo, indicar ese número de días adicionales.	5.7	75	
		Junto con ello se deberá divulgar para cada país en que opera la entidad, el porcentaje de personas, separadas por sexo, que hubieren hecho uso de permisos de postnatal, considerando el número total de personas elegibles para hacer uso de tales permisos. Además, se deberá indicar el promedio de días que hubieren sido utilizados durante el año por categoría de funciones. En particular respecto del post natal ejercible por los padres distinguir entre el permiso post natal paternal de 5 días y el parental de 6 semanas (o menos).	5.7	145	
	5. Capacitación y beneficios	La entidad deberá informar respecto a la existencia de políticas de capacitación y beneficios a sus trabajadores, incluyendo:	5.8		
		El monto total de recursos monetarios y el porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente), que se destinó a educación y desarrollo profesional para las personas que trabajan en la entidad.	5.8 i	72	
	El número total de personal capacitado y el porcentaje que ese número representa de la dotación total.	5.8 ii	72		
	El promedio anual de horas de capacitación que el personal destinó, por cuenta de la entidad, a actividades de capacitación, por sexo y categoría de funciones.	5.8 iii	72; 144		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
		Identificación, en términos generales, de las materias que abordaron esas capacitaciones.	5.8 iv	72	
		Respecto de los beneficios que la entidad otorga al personal, se deberá señalar específicamente qué tipo de beneficios considera, incluyendo beneficios cuantificables monetariamente que correspondan a asignaciones que no forman parte del salario bruto de las personas, tales como seguros de salud o de vida de cargo del empleador. Al referirse a cualquiera de esos beneficios se deberá señalar expresamente si estos dependen del tipo de vínculo laboral, es decir, si la persona está contratada a plazo indefinido, plazo fijo, por obra o faena, o a honorarios.	5.8	75	
	9. Política de subcontratación	Se deberá divulgar si cuenta con una política que establezca las directrices que se tendrán en consideración al momento de elegir las empresas subcontratistas cuyo personal desempeñará funciones en la entidad.	5.9	87	
		Cuáles son los estándares laborales que son exigidos a esas empresas.	5.9	87	
		Los procedimientos que se hayan adoptado para verificar que dichas empresas cumplen permanentemente con esos estándares.	5.9	87	
	1. Sector industrial	Se deberá describir el o los sectores industriales o económicos en los cuales se desarrollan las actividades de la entidad.	6.1		
		La descripción por cada sector industrial deberá considerar a lo menos la siguiente información:			
		La naturaleza de los productos y/o servicios de la entidad que se comercializan en la industria.	6.1 i	10	
		La competencia que enfrenta la entidad en el sector industrial.	6.1 ii	10	
		En caso que exista algún marco legal o normativo que regule o que afecte la industria en la cual participa, se deberá indicar cuáles son esas normas y cómo afectan sus actividades.	6.1 iii	29 -30	
		Las entidades reguladoras nacionales o extranjeras que cuenten con atribuciones fiscalizadoras sobre la entidad	6.1 iv	30	
		Los principales grupos de interés que se hubieren identificado y las razones por las que tales grupos tienen esa condición.	6.1 v	22 - 24	
6. Modelo de Negocios					

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas		La afiliación a gremios, asociaciones u organizaciones por parte de la entidad.	6.1 vi	26 - 27	
	2. Negocios	Se deberá describir los negocios realizados por la entidad, considerando tanto a sus subsidiarias como a sus asociadas relevantes. Dicha descripción deberá considerar los distintos segmentos de negocios de la entidad. En tal sentido, se deberá entender por segmento de negocios la definición establecida según las NIIF o IFRS. La descripción de las actividades y negocios deberá referirse, para cada segmento de negocio, según corresponda, a lo menos a lo siguiente:	6.2		
		Los principales bienes producidos y/o servicios prestados y los principales mercados en los cuales son comercializados dichos productos.	6.2 i	51 - 54	
		Los canales de venta y métodos de distribución utilizados para la comercialización de los bienes y servicios.	6.2 ii	54 - 55	
		Al número de proveedores que representen en forma individual, al menos el 10% del total de compras efectuadas en el período por el suministro de bienes y servicios del segmento. En caso de que ningún proveedor alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	6.2 iii		No contamos con proveedor que represente más del 10% del total de las compras efectuadas en el periodo.
		Al número de clientes que concentren en forma individual, a lo menos, un 10% del ingreso del segmento. En caso de que ningún cliente alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente.	6.2 iv		No existen clientes que posean en forma individual más del 10% del ingreso del segmento
		Las principales marcas utilizadas en la comercialización de los bienes y servicios.	6.2 v	10	
		En caso que sea de importancia, las patentes de propiedad de la entidad, indicando en qué procesos productivos son utilizadas dichas patentes.	6.2 vi		Transbank no cuenta con patentes de propiedad de la entidad
		Las principales licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad. En tal sentido, se deberá presentar un resumen de las principales características de dichos convenios, en cuanto a derechos, deberes y plazos de vigencia.	6.2 vii	10	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas		Otros factores del entorno externo que fueran relevantes para el desarrollo de los negocios de la entidad, incluyendo aspectos legales, comerciales, sociales, medioambientales y políticos.	6.2 viii	29	
	3. Grupos de interés	Se deberá describir aquellos grupos de interés que son relevantes para la entidad y las razones por las que tales grupos tienen esa condición. Además, si la entidad pertenece, está afiliada o participa en gremios, asociaciones u organizaciones.	6.3	22-24	
	4. Propiedades e instalaciones	Se deberá entregar, de una manera clara y precisa, información relativa a las principales propiedades con las que cuenta la entidad para la realización de sus actividades. Al respecto, se entenderá por propiedades a las instalaciones utilizadas por ésta para la producción, distribución y/o comercialización de los bienes elaborados, como también aquellas que son utilizadas para prestar los servicios ofrecidos por la entidad y, en general, cualquier propiedad utilizada por ésta para llevar a cabo el giro del negocio. En razón de lo anteriormente expuesto, se deberá considerar la siguiente información: Se deberá informar las características más relevantes de las principales propiedades con las que cuenta la entidad para desarrollar el giro de negocio, precisando su ubicación. Se recomienda que la información sea proporcionada en forma segmentada, según áreas de negocios.	6.4		
			6.4 i	10	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas		Para el caso de empresas de extracción de recursos naturales, se deberán identificar las áreas de concesión y/o los terrenos que posee, señalando la superficie y ubicación de ellos, el volumen de los principales recursos con los que cuenta la entidad para futuros ejercicios, señalando el estado de dichos recursos para su explotación e identificando para este último caso, la fuente de ésta información. La misma información deberá remitirse respecto de aquellos terrenos, recursos y otros aún no explotados. En particular, las sociedades de exploración o explotación de recursos y reservas mineras deberán presentar información relativa a los resultados de sus actividades de exploración de yacimientos mineros, estimación de recursos, así como las reservas asociadas a la explotación minera, según corresponda, identificando a la persona competente en recursos y reservas mineras que haya suscrito o emitido el reporte técnico, conforme a lo indicado en el artículo 18 de la Ley N°20.235. Finalmente, en caso de empresas de extracción de recursos renovables, se deberán señalar las políticas seguidas para la renovación de los recursos.	6.4 ii	No aplica	Transbank no es empresa extractiva.
		Para todos los casos anteriores, se deberá identificar si la entidad es propietaria de dichas instalaciones o si estas son utilizadas mediante algún otro tipo de contrato, como leasing financiero u operativo.	6.4 iii	10	
	5. Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Respecto de las subsidiarias y asociadas (directas e indirectas), de conformidad con la definición de las NIIF o IFRS deberá presentarse un detalle que contenga la información respecto de cada una de ellas, de acuerdo con lo siguiente.	6.5.1		
		Individualización, domicilio y naturaleza jurídica.	6.5.1 i	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.
		Capital suscrito y ado.	6.5.1 ii	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.
	Objeto social e indicación clara de la o las actividades que desarrolla.	6.5.1 iii	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
	Nombre y apellidos del o los directores, administradores, en su caso, y gerente general.	6.5.1 iv	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas		Porcentaje actual de participación de la matriz o entidad inversora en el capital de la subsidiaria o asociada y variaciones ocurridas durante el último ejercicio.	6.5.1 v	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.
		Porcentaje que representa la inversión en cada subsidiaria o asociada sobre el total de activos individuales de la sociedad matriz. En las subsidiarias el monto de la inversión se determinará considerando la participación de la matriz sobre los activos netos informados en los estados financieros usados en la consolidación y en las asociadas el valor determinado según el método de la participación.	6.5.1 vi	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.
		Indicación del nombre y apellidos del director, gerente general o ejecutivos principales de la matriz o entidad inversora que desempeñen algunos de esos cargos en la subsidiaria o asociada.	6.5.1 vii	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.
		Descripción clara y detallada de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas durante el ejercicio y de la vinculación futura proyectada para con éstas.	6.5.1 viii	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.
		Relación sucinta de los actos y contratos celebrados con las subsidiarias o asociadas que influyan significativamente en las operaciones y resultados de la matriz o entidad inversora.	6.5.1 ix	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.
		Cuadro esquemático en que se expongan las relaciones de propiedad directa e indirecta existentes entre la matriz, las subsidiarias o asociadas, así como las existentes entre ellas.	6.5.1 x	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.
		Respecto de aquellas entidades en que se posean inversiones que representen más del 20% del activo total de la entidad, y que no revistan el carácter de subsidiarias o asociadas, deberá presentarse un detalle que contenga la siguiente información:	6.5.2		
		Individualización de ellas y naturaleza jurídica.	6.5.2 i	No aplica	Transbank no tiene inversión en otras sociedades.
		Porcentaje de participación.	6.5.2 ii	No aplica	Transbank no tiene inversión en otras sociedades.
		Descripción de las principales actividades que realicen.	6.5.2 iii	No aplica	Transbank no tiene inversión en otras sociedades.
	Porcentaje del activo total individual de la sociedad que representan estas inversiones.	6.5.2 iv	No aplica	Transbank no tiene inversión en otras sociedades.	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario	
7. Gestión de proveedores	1. Pago a proveedores	Se deberá explicar la política de o a proveedores, indicando si ésta distingue entre proveedores críticos y no críticos.	7.1	86 - 87		
		Si la entidad cuenta con políticas que promuevan plazos de pago oportuno	7.1	86 - 87		
		Si se ha definido una meta, en número de días calendario, como plazo máximo de o a sus proveedores nacionales y/o extranjeros.	7.1	86 - 87		
			Junto con ello deberá divulgar, en rangos de hasta 30 días, entre 31 y 60 días, y más de 60 días calendario, desde la fecha de recepción de la factura, distinguiendo, al menos, entre proveedores nacionales y extranjeros, cuando corresponda:	7.1		
			Número de Facturas adas: el número de facturas adas durante el año a proveedores por cada uno de los rangos ya señalados.	7.1 i	87	
			Monto Total (millones de pesos): la suma del valor de las facturas adas durante el año por cada uno de los rangos ya señalados.	7.1 ii	87	
			Monto Total intereses por mora en o de facturas (millones de pesos): la suma del valor de los intereses que se aron o deberán ar por mora o simple retardo por las facturas emitidas durante el período reportado.	7.1 iii	87	
			Número de Proveedores: la cantidad de proveedores al que corresponden las facturas adas durante el año en cada uno de los rangos ya señalados.	7.1 iv	87	
			Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de o que lleva el Ministerio de Economía cuando corresponda.	7.1 v	87	
		2. Evaluación de proveedores	Deberá indicar si cuenta con políticas para evaluar a los proveedores.	7.2	87	
	Si la entidad cuenta con procedimientos implementados con el objetivo de conocer y evaluar para sus propios fines la calidad del gobierno corporativo, sistema de gestión de riesgos y otros aspectos de sostenibilidad de sus proveedores, y las prácticas de aquellos en esas materias.		7.2	87		
	Para esos efectos, se deberá mencionar qué tipo de criterios se emplean.		7.2	87		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario	
8. Indicadores		Junto con ello deberá divulgar el número de proveedores que se hubieren analizado durante al año considerando aquellos criterios de sostenibilidad que la propia entidad se hubiere definido.	7.2	87		
		El porcentaje que éstos representan del total de proveedores evaluados.	7.2	87		
		El porcentaje de las compras totales del año que corresponde a proveedores nacionales analizados bajo criterios de sostenibilidad.	7.2	87		
		El porcentaje de las compras totales del año que corresponde a proveedores extranjeros analizados bajo criterios de sostenibilidad.	7.2	87		
		Lo anterior se deberá referir a todos los proveedores evaluados durante el año, ya sea que fueren analizados para decidir sobre el inicio de una relación contractual o comercial, independientemente si aquella se llegara a celebrar o no, o bien a consecuencia de procesos de revisión de aquellos con los cuales ya contara con una relación de ese tipo.	7.2			
		1. Cumplimiento legal y normativo	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus clientes, en especial respecto a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor o aquella legislación equivalente cuando la entidad opere en jurisdicciones extranjeras.	8.1.1	56	
			Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	8.1.1	56	
	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus trabajadores.	8.1.2	77			
	Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	8.1.2	77			
	Deberá referirse especialmente a si ha sido objeto de acciones de tutela laboral.	8.1.2	77			

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
8. Indicadores		Se deberán informar los modelos de cumplimiento o programas de cumplimiento que contengan información sobre la definición de sus obligaciones ambientales, modalidad de cumplimiento fijada, plazo de implementación de la conducta de cumplimiento, unidad responsable, matriz de riesgo ambiental y todo antecedente relevante relativo a la comprensión de dicha obligación y su cumplimiento. En caso de no contar con tales modelos o programas, se deberá especificar claramente ese hecho e indicar las razones. Además, se deberá reportar el número de sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente o de aquel órgano equivalente en jurisdicciones extranjeras.	8.1.3	85	En relación al cumplimiento ambiental, Transbank gestiona las normativas que le aplican, lo cual se detalla en el capítulo 6 de esta memoria, en el subcapítulo 6.3. Cumplimiento Ambiental. Sin embargo, no se desarrollan programas de cumplimiento ambiental por la industria a la que pertenece, razón por la cual además no existen sanciones en esta materia.
		Total de multas.	8.1.3	85	
		Número de programas de cumplimiento aprobados.	8.1.3	No aplica	
		Programas de cumplimiento ejecutados satisfactoriamente.	8.1.3	No aplica	
		Planes de reparación por daño ambiental presentados.	8.1.3	No aplica	
		Planes de reparación por daño ambiental ejecutados satisfactoriamente.	8.1.3	No aplica	
		Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios que puedan afectar la libre competencia.	8.1.4	44	
		Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	8.1.5	44	
	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios a la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones.	8.1.5	43		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
9. Hechos relevantes o esenciales	1. Hechos relevantes o esenciales	Deberá incluirse un resumen de los hechos esenciales o relevantes divulgados por la entidad durante el período anual, indicando los efectos que ellos han tenido o puedan tener en la marcha de la entidad, en sus valores o en la oferta de ellos.	9	106 - 107	
		Asimismo, deberá incluirse información respecto a aquellos hechos esenciales o relevantes que, aunque hayan ocurrido con anterioridad al período cubierto por la Memoria, hayan tenido durante el ejercicio influencia importante o efecto en el desenvolvimiento de los negocios de la entidad, en sus estados financieros, en sus valores o en la oferta de ellos, o puedan tenerlo en los ejercicios futuros.	9	106 - 107	
10. Comentarios de accionistas y del comité de directores	1. Comentarios de accionistas y del comité de directores	Deberá incluirse una síntesis fiel de los comentarios y proposiciones relativos a la marcha de los negocios sociales, formuladas por accionistas y el Comité de Directores, en su caso, de acuerdo a lo prescrito en el inciso tercero del artículo 74 de la Ley N°18.046. En caso de no existir, deberá señalarlo expresamente.	10		Durante el 2023 no existen comentarios de accionistas.
11. Informes financieros	1. Informes financieros	Se deberá señalar que los estados financieros de la entidad están disponibles en el sitio en Internet de la Comisión para el Mercado Financiero y en el de la propia entidad, en caso de tenerlo, indicando las URLs de ambos sitios. Además, la entidad podrá incluir sus estados financieros resumidos, junto al de las sociedades señaladas en la letra A.4.2 del número 2.1 de la Sección II de la NCG N°30, si así lo estima conveniente.	11	89 - 138	

8.5 ÍNDICE SASB

Tema	Parámetro de contabilidad	Categoría	Código	Unidad de medida	Página o respuesta 2023
Huella ambiental de la infraestructura de hardware	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red y (3) porcentaje de energía renovable	Cuantitativo	TC-SI-130a.1	Gigajulios cuantitativos (GJ), Porcentaje (%)	(1) 3.323 (2) 99,7% (3) 0%
	(1) Agua total extraída, (2) agua total consumida; porcentaje de cada uno en regiones con estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	Cuantitativo	TC-SI-130a.2	Mil metros cúbicos (Mil m ³), Porcentaje (%)	(1) 6,1; 100% (2) 6,1; 100%
	Discusión sobre la integración de consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades del centro de datos.	Debate y análisis	TC-SI-130a.3	N/A	Información en sección 6.1 Cambio climático y emisiones de esta memoria.
Privacidad de datos y libertad de expresión	Descripción de políticas y prácticas relacionadas con la publicidad comportamental y la privacidad del usuario.	Debate y análisis	TC-SI-220a.1	N/A	Información en sección 4.3.1 Seguridad del sistema de pago de esta Memoria.
	Número de usuarios cuya información se utiliza para fines secundarios	Cuantitativo	TC-SI-220a.2	Moneda	3.950.396
	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del usuario	Cuantitativo	TC-SI-220a.3	Moneda	0
	(1) Número de solicitudes de información de los usuarios por parte de las autoridades, (2) número de usuarios cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que resultó en divulgación	Cuantitativo	TC-SI-220a.4	Número, Porcentaje (%)	(1) 0 (2) 0 (3) 0%
	Lista de países donde los productos o servicios principales están sujetos a monitoreo, bloqueo, filtrado de contenido o censura requeridos por el gobierno	Debate y análisis	TC-SI-220a.5	N/A	Transbank opera en Chile, en donde los productos y servicios que ofrece no están sujetos a monitoreo, bloqueo, filtrado de contenido o censura por el gobierno.

Tema	Parámetro de contabilidad	Categoría	Código	Unidad de medida	Página o respuesta 2023
Seguridad de la data	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	Cuantitativo	TC-SI-230a.1	Número, Porcentaje (%)	(1) 0 (2) 0% (3) 0
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de estándares de ciberseguridad de terceros.	Debate y análisis	TC-SI-230a.2	N/A	Información en sección 4.3.1 Seguridad del sistema de pago de esta Memoria.
Reclutamiento y gestión de una fuerza laboral global, diversa y calificada	Porcentaje de empleados que son (1) extranjeros y (2) ubicados en el extranjero	Cuantitativo	TC-SI-330a.1	Porcentaje (%)	(1) 8,6% (2) 0%
	Compromiso de los empleados como porcentaje	Cuantitativo	TC-SI-330a.2	Porcentaje (%)	88,4% eNPS Colaboradores.
	Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico para (1) la gerencia, (2) el personal técnico y (3) todos los demás empleados	Cuantitativo	TC-SI-330a.3	Porcentaje (%)	Genero (1) 12% (2) 0% (3) 88% Grupo racial (1) 0% (2) 0% (3) 0%
Protección de la propiedad intelectual y comportamiento competitivo	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con regulaciones de comportamiento anticompetitivo	Cuantitativo	TC-SI-520a.1	Moneda	0

Tema	Parámetro de contabilidad	Categoría	Código	Unidad de medida	Página o respuesta 2023
Gestión de riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	Número de (1) problemas de rendimiento y (2) interrupciones del servicio; (3) tiempo de inactividad total del cliente	Cuantitativo	TC-SI-550a.1	Número, Días	(1) 0 (2) 0 (3) 0
	Descripción de los riesgos de continuidad del negocio relacionados con interrupciones de las operaciones	Debate y análisis	TC-SI-550a.2	N/A	Información contenida en sección 3.4.4 Principales Riesgos de la presente Memoria.
Parámetros de la actividad	(1) Número de licencias o suscripciones, (2) porcentaje basado en la nube	Cuantitativo	TC-SI-000.A	Número, porcentaje (%)	(1) No aplica. (2) No aplica.
	(1) Capacidad de procesamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	Cuantitativo	TC-SI-000.B		(1) - Procesamiento en crédito: 50 Millones de Transacciones mensuales - Procesamiento en Débito: 220 Millones de Transacciones mensuales. (2) No aplica.
	(1) Cantidad de almacenamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	Cuantitativo	TC-SI-000.C	Petabytes, porcentaje (%)	(1) 4,47 PB (2) 10,5%



GRI 2-1 2-3

Razón Social: Transbank S.A.

RUT: 96.689.310-9

Domicilio legal: Isidora Goyenechea 3520, piso 2. Las Condes.
Santiago. Chile

Teléfono: +56 2 26386383

Sitio web: www.transbank.cl

Constitución: La sociedad fue constituida por escritura pública de fecha 24 de noviembre de 1993, repertorio 10.992, otorgada ante el Notario Público de Santiago don Víctor Manuel Correa Valenzuela. La sociedad fue inscrita a fojas 28.607 número 23.518 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 1993 y su extracto publicado en el Diario Oficial de fecha 8 de enero de 1994.

Inscripción Comisión para el Mercado Financiero: Registro N° 267

Auditores Externos: KPMG Ltda.

Contenidos: Gestión Social

Diseño y diagramación: Negro Diseño

Puntos de contacto:

Javiera Alvarez Perello

Subgerente de Comunicaciones Externas

jalvarez@transbank.cl

María Pía Espejo Cortés

Encargada de Cumplimiento Normativo y Prevención del Delito

mespejo@transbank.cl