

memoria anual



2017

memoria anual

2017





2017 fue un gran año para Transbank, periodo destacado principalmente por el crecimiento, la estabilidad operacional y los avances en transformación e innovación.

01 / CARTA DEL
PRESIDENTE

04



02 / DIRECTORIO

08



03 / ACCIONISTAS
2017

12



04 / PLANA
GERENCIAL

14



contenidos

05 / HISTORIA

18

06 / RECONOCIMIENTOS
2017

22

07 / EJERCICIO
2017

26

08 / ESTADOS
FINANCIEROS

40





01

CARTA DEL PRESIDENTE

Redcompra es el medio de pago que cambió la forma de comprar de los chilenos. Presente en todo Chile, desde su lanzamiento en 1999 penetró con fuerza en todos los canales de venta y rubros, especialmente en los de habitualidad como supermercados, bencineras y farmacias, entre otros. Porque no hay como Redcompra, ¡vive con ella!

 **Red compra**





CARTA DEL PRESIDENTE

SEÑORES ACCIONISTAS:

Me es grato entregarles a través de esta Memoria Anual una síntesis de la gestión comercial y financiera del ejercicio 2017 de Transbank, junto con detallar aquellos proyectos y tendencias que marcaron el año para la compañía.

Pese a que la economía chilena alcanzó un bajo crecimiento en 2017, Transbank culminó un excelente periodo destacado especialmente por el crecimiento, la estabilidad operacional y los avances en materia de transformación e innovación.

En el marco de nuestros objetivos estratégicos, superamos por amplio margen las mejores proyecciones. Excedimos nuestras metas de cobertura con la incorporación de 41 mil nuevos clientes y, hoy, podemos decir con certeza que nuestra red está presente en el 100% del territorio nacional, alcanzando indicadores similares a los de los países desarrollados. Destaco en este esfuerzo el trabajo de las áreas Comerciales, de Operaciones y Tecnología, y de Marketing, las que desarrollaron una labor colaborativa con niveles de eficiencia y rentabilidad altamente satisfactorios.

En este mismo orden, la compañía registró un incremento de ventas del 14,7% y del 19,4% en transacciones, con un 103% de cumplimiento en las metas corporativas que nos propusimos al inicio del ejercicio.

Durante el año primó la estabilidad operacional sin incidentes y una continuidad del servicio del 99,9%, lo que confirma que los proyectos de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica que estamos implementando están obteniendo resultados concretos. Asimismo, destacan transformaciones importantes implementadas en el día a día, en plena operación, donde en este ámbito cabe resaltar la impecable puesta en marcha de la nueva plataforma de Backend Débito, en producción desde el 14 de octubre de 2017.

La empresa continuó concentrada en mitigar las influencias negativas del entorno para resguardar la seguridad del mercado de los medios de pago electrónicos que administra. Gracias al trabajo conjunto con autoridades y las policías, hemos avanzado mucho en la prevención

y persecución del delito de intervención de terminales y clonación de tarjetas, cometido por bandas especializadas. No es casual que el país cuente con los niveles de fraude más bajos de Latinoamérica, asimilándose más a los índices de los países desarrollados que a los de nuestra región. Todos los procesos de prevención, control y monitoreo han generado un escenario de seguridad real, situación que ha sido reconocida por autoridades, comercios, emisores y usuarios de tarjetas.

Con respecto a la recomendación normativa, dictada en enero de 2017 por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) al Ejecutivo, la empresa se ha mantenido atenta y dispuesta a seguir colaborando con los requerimientos que surjan del proceso. Es el mismo espíritu asumido durante 2017 por la causa no contenciosa impuesta por la empresa Cruz Verde ante el mismo tribunal, proceso que hasta el cierre de este documento continuaba a la espera del fallo correspondiente. Consecuente con nuestra estrategia y posición de desarrollar el mercado de medios de pago, cabe destacar que en el transcurso del año se materializó nuestra interconexión con la red de adquirencia de Tarjetas de Crédito y Débito que está desarrollando el Banco del Estado de Chile, que ya se encuentra en su fase inicial, con el propósito de proveer principalmente servicios de operación de tarjetas.

Otro avance importante para todos los equipos de Transbank fue la estabilización de los indicadores de satisfacción en materia de experiencia de clientes, resultado que constatamos gracias a las encuestas periódicas realizadas dentro del marco de nuestro Plan de Calidad. Conscientes de que el trabajo ha sido arduo y ha implicado una serie de cambios importantes a nivel organizacional y cultural, podemos decir que Transbank entró en la actualidad en un espiral de mejora continua orientada a la Experiencia de sus Clientes.

Es esta verdadera orientación al servicio la que nos impulsa a seguir innovando. En este ámbito se concretaron durante el año pasos importantes en el diseño, evaluación, priorización y desarrollo de proyectos, con el fin de



responder rápidamente a los cambios y exigencias del mercado. El proceso de Incorporación de Clientes en Línea, Mobile P.O.S. y el nuevo Portal, tal vez los lanzamientos más visibles y esperados del año, dan prueba de ello.

Determinante será también en el futuro de la compañía el proceso de transformación potenciado a lo largo del periodo. La fuerte dinámica de cambios en la industria y en el mundo nos obliga a asumir formas más flexibles y modernas de organización, a mudar nuestra cultura adecuándola a los requerimientos de las personas y al ritmo de crecimiento de la tecnología móvil.

Este contexto impulsó una serie de modificaciones organizacionales que involucraron en distintos grados a las diferentes gerencias. Se readecuaron recursos y roles, y se integraron nuevas funciones. Las áreas comerciales, por ejemplo, afinaron su segmentación; Marketing, su rol de desarrollo, gestión de productos y transformación; Recursos Humanos, profundizó en su labor de gestión del cambio; y Tecnología, tomó aún más protagonismo en la gestión de proyectos. Así, todas las áreas -tanto las que están de cara a nuestros clientes como las de soporte- han tenido que readecuarse, en un proceso acorde con nuestra cultura, fundada en el respeto, la claridad y la transparencia. Tenemos claro hacia dónde vamos y lo que tenemos que hacer por el bien de todos, en pro de la estabilidad, proyección y competitividad de Transbank.

Estamos abiertos a los desafíos que vienen: crecer en un escenario de mayores y aceleradas transformaciones, seguir innovando, demostrar que somos muy competitivos, incorporar más procesos digitales y mejores tecnologías para ser más eficientes.

El esfuerzo es enorme. Por ello, seguiremos acompañando y preparando a nuestros colaboradores para ir juntos en estos cambios, en concordancia con el clima de alegría, orgullo y horizontalidad que nos caracteriza, el mismo que nuevamente nos permitió celebrar en 2017, por quinta vez y por tercer año consecutivo, la obtención del primer lugar en el ranking The Great Place to Work® Institute y lograr

la cuarta posición de The Great Place to Work® Institute LATAM. Estos reconocimientos, junto al acuerdo colectivo alcanzado entre la empresa y los trabajadores, nos tienen tranquilos y satisfechos, pues confirman que en esta organización la relación con las personas sí es fundamental.

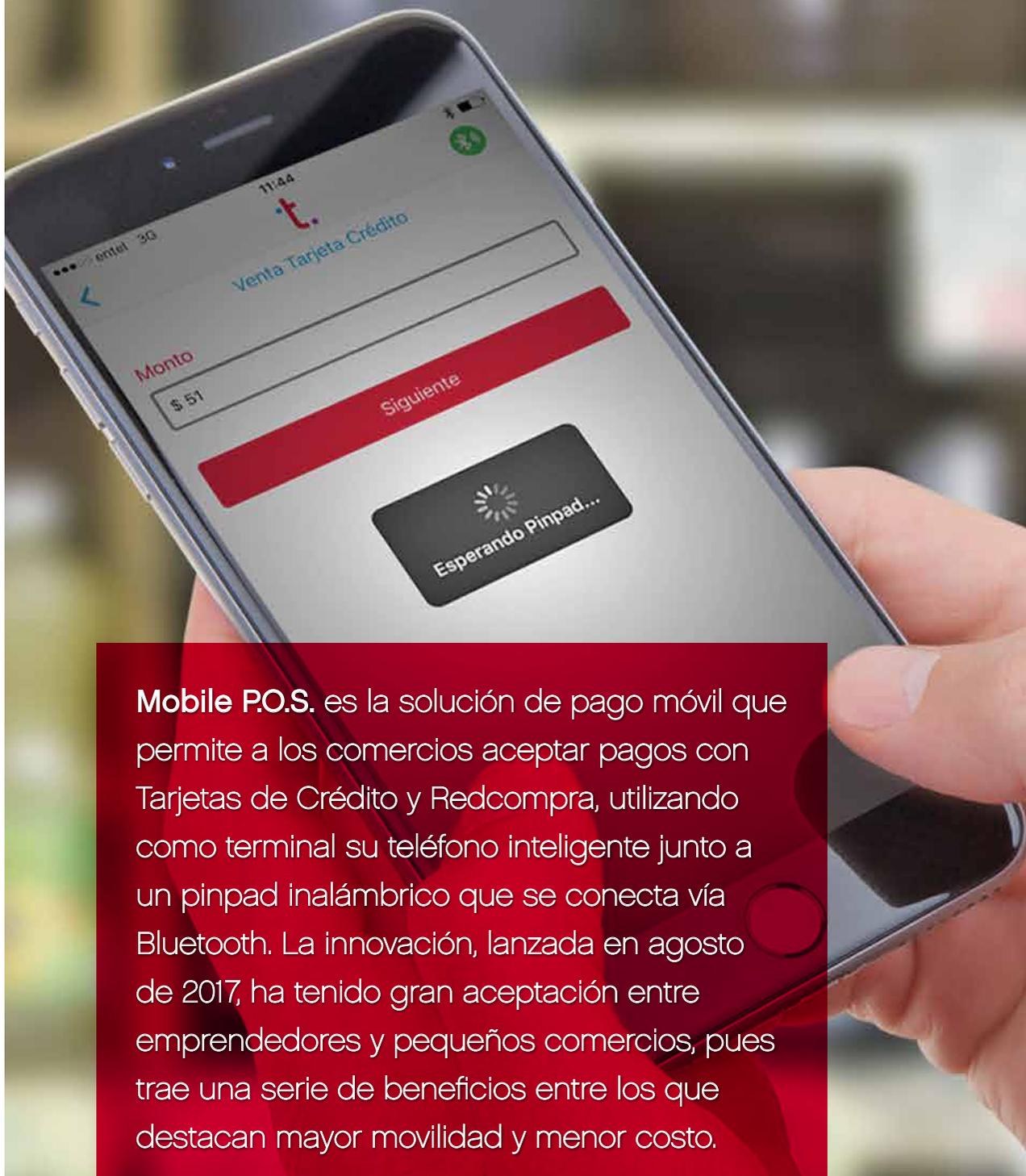
Por los logros alcanzados, por el tiempo y trabajo invertido, por las ideas y el cariño por la empresa, quiero agradecer a los colaboradores y los animo a seguir adelante con el entusiasmo de siempre, porque estamos siendo actores relevantes en una transformación que mueve a una industria completa. A los emisores y accionistas, les agradezco como siempre la confianza que han depositado en el Directorio que presido.

Fernando Cañas Berkowitz
Presidente del Directorio



FERNANDO CAÑAS BERKOWITZ

Presidente del Directorio



Mobile P.O.S. es la solución de pago móvil que permite a los comercios aceptar pagos con Tarjetas de Crédito y Redcompra, utilizando como terminal su teléfono inteligente junto a un pinpad inalámbrico que se conecta vía Bluetooth. La innovación, lanzada en agosto de 2017, ha tenido gran aceptación entre emprendedores y pequeños comercios, pues trae una serie de beneficios entre los que destacan mayor movilidad y menor costo.



DIRECTORIO 2017

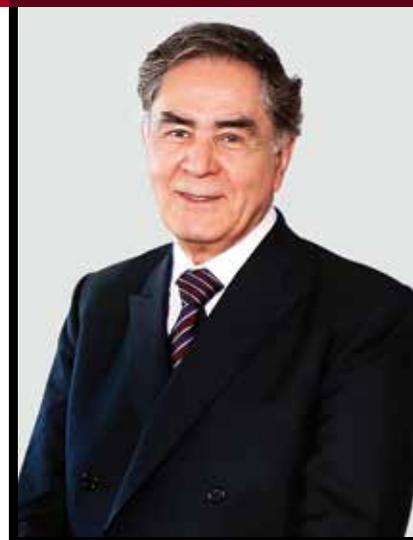
FERNANDO CAÑAS BERKOWITZ

Presidente



JULIO ACEVEDO ACUÑA

Director



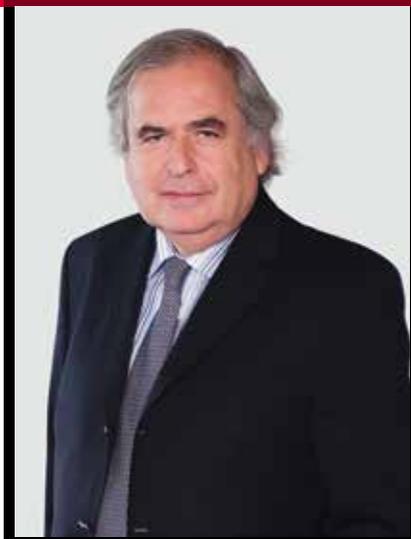
MAURICIO FUENZALIDA ESPINOZA

Director



FELIPE MONTT FUENZALIDA

Director



VÍCTOR HUGO ORELLANA ÁNGEL

Director



ÁLVARO ALLIENDE EDWARDS

Director



GONZALO ALBERTO CAMPERO PETERS

Director



JOSÉ LUIS DE LA ROSA MUÑOZ

Director



ENZO RIVERA IZAM

Director



JUAN ENRIQUE VILAJUANA RIGAU

Director



SERGIO CRUZ BARRIGA

Asesor



03

ACCIONISTAS
2017

Sin Contacto posee los más altos estándares de seguridad en Chile y permite que las transacciones sean más rápidas y fáciles. La modalidad ha sido valorada por los comercios nacionales, especialmente por aquellos asociados a rubros de mayor habitualidad, que requieren minimizar los tiempos de espera y agilizar las ventas, como heladerías, panaderías y almacenes.

- _BANCO BICE
- _BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE
- _BANCO DE CHILE
- _BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES
- _BANCO DEL ESTADO DE CHILE
- _BANCO FALABELLA
- _BANCO INTERNACIONAL
- _BANCO SANTANDER – CHILE
- _BANCO SECURITY
- _ITAÚ CORPBANCA
- _JP MORGAN CHASE BANK
- _SCOTIABANK CHILE

04

PLANA GERENCIAL

PatPass es el pago automático con cargo a la Tarjeta de Crédito, solución ideal para el pago de cuentas, centros educativos, aportes a fundaciones y otros comercios e instituciones.

PatPass ✓

el pago automático de cuentas con cargo a tu tarjeta



PLANA GERENCIAL 2017



ALEJANDRO HERRERA ARAVENA

Gerente General



SERGIO ARANEDA ANGULO

Gerente de Servicios Tecnológicos



MARÍA MERCEDES MORA

Gerente de Riesgo



RODRIGO QUIJADA MENANTEAU

Gerente Comercial



VICENTE TREDINICK ROGERS

Gerente de Operaciones y Tecnología



RICARDO BLÜMEL ARAYA

Gerente de Marketing



ANTHONY FURNISS MAILLET

Gerente de Finanzas
y Control de Gestión



PATRICIO MILLAR MELOSSI

Gerente de Recursos Humanos



RODRIGO UNDURRAGA OSSA

Fiscal



RENATO VARAS RIVEROS

Gerente Contralor

05

HISTORIA

Las ventas con **Tarjeta de Crédito o TC** crecieron en un 12,4% en Chile durante 2017. Son varias las ventajas de este medio de pago, ofrece más seguridad y rapidez al momento de la transacción y también la posibilidad de pagar en Cuotas, uno de los productos más valorados por los clientes.







HISTORIA

__1989

Un grupo de bancos crea la Sociedad Interbancaria Administradora de Tarjetas de Crédito, hoy Transbank S.A.

__1990

Comienza a operar con Transbank la primera Tarjeta de Crédito Visa de un emisor local. Empieza la afiliación de establecimientos comerciales. Tarjetas de Chile S.A. traspasa a Transbank la administración de Diners Club.

__1991

A través de una negociación con Bancard S.A., Transbank incrementa la red de comercios a 35 mil e incorpora la administración de las tarjetas MasterCard y Magna.

__1992

Comienza a operar Transnet, sistema de autorización y captura electrónica en línea, que permite transacciones más seguras y rápidas, y que revoluciona el servicio entregado al comercio.

__1993

Se crea el programa de Calidad de Servicio con el fin de aumentar el grado de satisfacción de emisores, establecimientos comerciales y tarjetahabientes.

__1994

Se desarrollan proyectos para aumentar la participación de mercado. Destacan Cobranding y TBK Dólar, que permite a la industria hotelera aprovechar la exención del IVA a extranjeros.

__1995

Comienza a operar la primera Tarjeta de Débito en Chile, con la marca Checkline. Empieza el Plan de Transformación de Transbank, que focaliza la acción en el desarrollo del rol adquirente.

__1996

Se realizan esfuerzos para equipar tecnológicamente a la red de comercios adheridos. Las transacciones electrónicas alcanzan un 85% en Crédito y 100% en Débito.

__1997

Transbank se independiza totalmente de los servicios de procesamiento del rol emisor.

__1998

Nueva política de precios para los comercios adheridos. Se ofrecen descuentos adicionales según volumen de venta mensual y monto de vale promedio. Fusión con Edibank, institución dedicada al intercambio electrónico de información.

__1999

Se desarrollan comercialmente los rubros Turismo y Salud, junto al producto 3 Cuotas Sin Intereses. Se relanza Débito, con la marca Redcompra, que parte como plan piloto en La Serena y Coquimbo.

__2000

Lanzamiento a nivel nacional de Redcompra y Webpay -para las ventas a través de Internet-, y la profundización del producto 3 Cuotas Sin Intereses.

__2001

Redcompra se potencia como medio de pago. Se lanza el producto Cuotas Comercio. Obtención del premio Effie de Plata por la campaña de Redcompra "Tú ya la tienes".

__2002

El Pago Automático de Cuentas con Tarjetas de Crédito (PAT) logra importantes avances en el negocio. El Plan de Cobertura permite duplicar la cantidad de comercios adheridos.

__2003

Se consolida la relación con los comercios adheridos. Transbank es destacada por The Great Place to Work® Institute (GPTW) como una de las 25 mejores empresas para trabajar en el país.

__2004

Opera el abono en 48 horas para Tarjetas de Crédito, que mejora las condiciones y plazos de pago para comercios afiliados. Se masifica la tecnología POS móvil. Se obtiene el Effie de Oro por la campaña de Redcompra "Yo no lo sabía" y el 2° lugar en el ranking GPTW.

__2005

Redcompra se incorpora a las grandes tiendas. Se comienza a administrar la Tarjeta Presto de D&S. Se obtiene el Effie de Plata Éxito Sostenido por la campaña "Pareja Feliz Redcompra" y el 6° lugar en el ranking GPTW.

__2006

Transbank desarrolla la red de comercios de recarga de la tarjeta bip! de Transantiago. Comienza la modalidad "Redcompra te da vuelto". Se inicia el Plan de Terminalización para aumentar la cobertura de pequeños comercios. El Tribunal de Defensa de la libre Competencia aprueba el Plan de Autorregulación Tarifaria. Se obtiene el 6° lugar en el ranking GPTW.

__2007

Certificación en PCI (Payment Card Industry). Se desarrolla el Plan de Calidad de Servicio. Se implementa la plataforma de promociones en línea en el punto de venta. Obtención del Effie de Oro por “Redcompra lleva el arte a tu mesa” y el 2º lugar en el ranking GPTW.

__2008

Implementación de Webpay Plus, que refuerza la autenticación de ventas por Internet. Se alcanzan 50 millones de transacciones anuales por recarga en la red de tarjetas bip! Se logra el 2º lugar en el GPTW a nivel nacional y el 4º a nivel latinoamericano y se obtiene un Effie de Plata por la campaña “Deseos Redcompra”.

__2009

Se lanza PinPass, proyecto impulsado por la banca nacional y coordinado por Transbank. Redcompra logra un histórico Top of Mind (47%) y se consolida como el medio de pago de mayor crecimiento en el país. Recertificación en estándares PCI. Se obtiene el 3º lugar en el ranking GPTW.

__2010

PinPass comienza a funcionar. Redcompra dobla la cantidad de transacciones realizadas con Tarjetas de Crédito. Webpay Plus permite efectuar ventas electrónicas en Internet con Redcompra. Se lanza nueva imagen corporativa. Obtención del 1º lugar en el ranking GPTW y dos premios Effie de Oro, por campaña de habitualidad de Redcompra “Vive con ella” y por campaña de puesta en marcha de PinPass.

__2011

Lanzamiento de PatPass, nueva versión del pago automático con tarjeta. Comienza a operar www.webpay.cl, que permite hacer pagos por Internet a comercios sin plataforma web. Se relanza www.transbank.cl. Transbank obtiene el 2º lugar en el ranking GPTW, un Effie de Oro por la campaña “Redcompra te lleva”, el 1º lugar del sector servicios del ranking de empresas innovadoras y el premio al mejor Primer Reporte de Sostenibilidad de Acción RSE.

__2012

Se lanza un mejor sistema de pago en Cuotas. La empresa nuevamente es reconocida por GPTW como la mejor empresa para trabajar en Chile. Transbank obtiene el premio del

e-commerce day, un Effie de Oro por la campaña “Mientras más chica la compra más grande el premio” y el 1º lugar del Premio Nacional a la Gestión de Excelencia en la Categoría Gran Empresa.

__2013

Comienza la aplicación del Plan de Calidad de Servicio al interior de la empresa. Transbank obtiene el 1º lugar en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Latinoamérica y 2º lugar en Chile; es certificada como empresa Familiarmente Responsable IFREI, ESE de la Universidad de los Andes; y obtiene un Effie a la eficiencia por la campaña “Lost”.

__2014

Masiva migración de terminales para transacciones de tarjetas con Chip EMV e implementación del pago SinContacto. Se desarrolla nuevo modelo de atención de Clientes. Transbank obtiene el 1º lugar en la Categoría Servicios Financieros del ranking ESE (Universidad de los Andes) de las empresas más innovadoras del país; el 1º lugar en Culturas Creativas Corporativas (Universidad del Desarrollo); y el 2º lugar del GPTW, tanto en Chile como en Latinoamérica.

__2015

Concluye el proyecto “Consolidación de Data Centers”, que refuerza la continuidad de los servicios de Transbank. La empresa es premiada nuevamente por GPTW como la mejor para trabajar en Chile y como la tercera en la región. Obtiene el Effie de Oro por la campaña “Trilogía solistas Redcompra”; el Effie de Plata por la categoría relanzamiento con “Redcompra te da vuelta” y, por primera vez, el Gran Effie en reconocimiento a su labor comunicacional y publicitaria. Transbank alcanza el 1º lugar en el ranking Most Innovative Companies Chile 2015 en el sector de Servicios B2B, otorgado por la Universidad de los Andes.

__2016

Comienza a operar el portal www.transbankdevelopers.cl, iniciativa valorada por Startups y emprendedores. La compañía alcanza por cuarta vez y por segundo año consecutivo el 1º lugar en el ranking de GPTW, además del 2º lugar a nivel latinoamericano. Redcompra ingresa a las grandes marcas del Hall of Fame. Transbank recibe un Effie de Bronce por la campaña TC en categoría relanzamientos, y obtiene la recertificación en el indicador IFREI de Work & Family Foundation periodo 2017 - 2019.

06

RECONOCIMIENTOS 2017

Webpay es la solución que permite pagar compras electrónicas con Tarjetas de Crédito y Redcompra por Internet. Tuvo en 2017 un crecimiento histórico de un 30,4%, alcanzando al cierre del periodo MMUF 191 y un 15,5% de las ventas totales.

webpay plus





RECONOCIMIENTOS

2017

Transbank obtuvo en 2017 importantes premios y distinciones que confirman una vez más su liderazgo en diferentes ámbitos de gestión, tanto en el mercado local como en el regional.

01 | 1^{ER} LUGAR EN EL RANKING THE GREAT PLACE TO WORK® INSTITUTE

Reconocimiento recibido por quinta vez y por tercer año consecutivo.

02 | 4^º LUGAR EN EL RANKING THE GREAT PLACE TO WORK® INSTITUTE LATAM.





03 | 1^{ER} LUGAR EN CULTURAS CREATIVAS CORPORATIVAS

Ranking implementado por MMC Consultores y Universidad del Desarrollo.

05 | 34^º LUGAR EN MERCADO EMPRESAS

Mejorando dos lugares en el mismo ranking del año pasado.

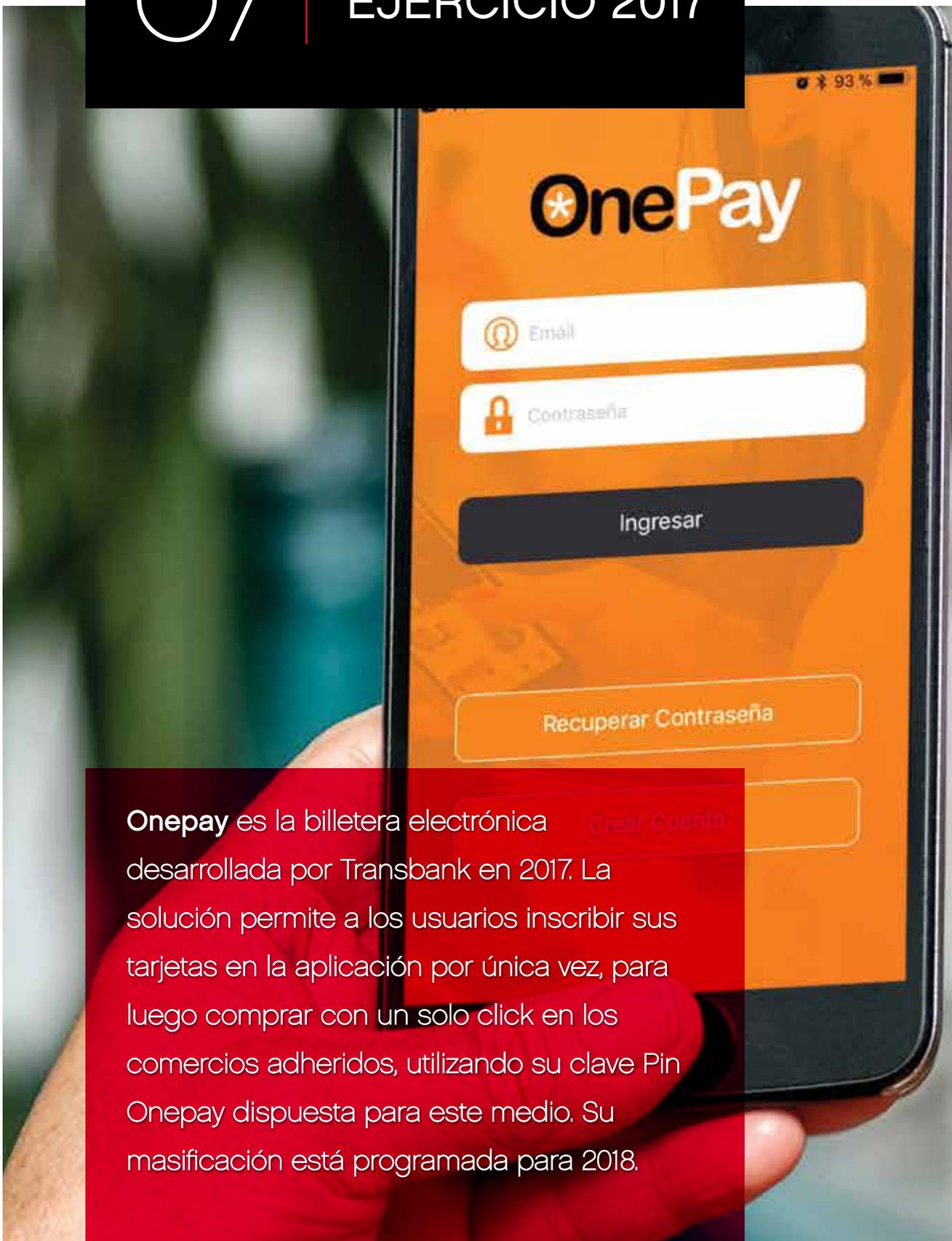
04 | 7^º LUGAR EN MERCADO TALENTO

Mejorando tres lugares en el mismo ranking respecto de la última medición.



07

EJERCICIO 2017



Onepay es la billetera electrónica desarrollada por Transbank en 2017. La solución permite a los usuarios inscribir sus tarjetas en la aplicación por única vez, para luego comprar con un solo click en los comercios adheridos, utilizando su clave Pin Onepay dispuesta para este medio. Su masificación está programada para 2018.

OnePay





CRECIMIENTO RENTABLE

Como un año extraordinario será recordado el 2017 en la historia de Transbank. En el marco de crecimiento, la empresa superó las proyecciones en ventas y transacciones, alcanzó cifras nunca antes vistas en afiliación y cobertura, y celebró importantes avances en el ámbito del comercio electrónico y móvil.

La compañía registró ventas por MMUF 1.232, equivalentes a un aumento del 14,7%. El aporte de las Tarjetas de Crédito fue de MMUF 600, con un incremento del 12,4%; y Redcompra, de MMUF 631, con un aumento del 17%.

El año también alcanzó un total de MM 1.232 transacciones, equivalentes a un crecimiento del 19,4%. Las Tarjetas de Crédito lograron las MM 306 y, Redcompra, las MM 926, con un incremento de un 14,1% y de un 21,3%, respectivamente.

Importante es mencionar el buen desempeño de productos consolidados, que forman parte trascendental en los hábitos de pago de los chilenos.

Cuotas creció un 10,5% respecto del periodo anterior. El 40,3% de las ventas con Tarjeta de Crédito nacional se realizaron en Cuotas, el volumen de ventas llegó a los MMUF 218, de los cuales un 39,9% correspondió a 3 Cuotas Sin Interés, que creció en un 3,5% en relación a 2016.

Las ventas de PatPass crecieron un 7,3% respecto del año anterior, pasando de MMUF 32,3 a MMUF 34,6. Las transacciones de pago automático con tarjetas aumentaron un 9,4% respecto de 2016, llegando a 19,3 millones de transacciones en el ejercicio.

Redcompra te da Vuelto registró ventas por MMUF 15,8 y un volumen de MM 23,1 de transacciones, con un crecimiento del 12,3% y de un 9,4%, respectivamente. Hay que mencionar el aumento en la demanda por este producto en Home Center Sodimac, Sodimac Constructor y Homy; y la campaña para incentivar su uso en los diferentes formatos de Walmart.

En el periodo también destacó el esfuerzo por incorporar a la red de aceptación de pago con Tarjetas de Crédito y Redcompra a comercios e instituciones de rubros poco habituales, como las inmobiliarias. Si en 2016 las ventas realizadas con tarjetas en el mercado inmobiliario nacional registraron MMUF 3,6, al cierre de 2017 la cifra ascendió a MMUF 4,8. Todo un éxito al considerar también que gran parte de las empresas del rubro ofrecen a sus clientes los productos de Transbank, sobre todo la extensión del pago en 18 Cuotas, como herramienta de ayuda a la inmobiliarias para las ventas en verde y/o con entrega inmediata. Destacó también la masificación de Webpay como un canal alternativo para pagos no presenciales y las diferentes acciones de Marketing, campañas promocionales, participación en dos salones inmobiliarios y diseño de material de punto de venta especial, iniciativas que ayudaron a potenciar los logros alcanzados en este mercado.

Mención especial merece la incorporación a la red de la moderna Línea 6 del Metro, inaugurada el 2 de noviembre, con la instalación de 59 tótems de autoatención para la compra y carga de tarjeta bip!, que utilizan Tarjetas de Crédito, Redcompra y efectivo. Los equipos, que permiten lectura de banda, Chip y Sin Contacto, registraron al cierre del ejercicio más de 125 mil transacciones con los medios de pago administrados por Transbank, siendo el 89,4% de estas realizadas con Redcompra.

La empresa también celebró el ingreso al mundo del Vending con la implementación del primer equipo Vendomática con pago con tarjetas y la inclusión a su red del Registro Civil.

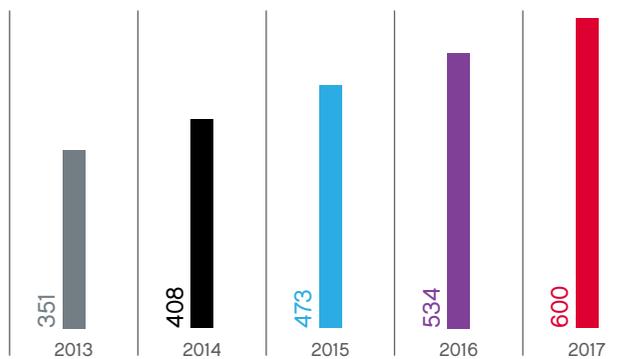
A modo general, y para graficar el alcance de la empresa en la industria, las ventas totales de los medios de pago administrados por Transbank estuvieron cercanas al 19,5% del Producto Interno Bruto y su participación marcó un 30,8% en el Consumo Privado de Chile, lo que equivale a 3,1 puntos más que lo que se registró en 2016.



El ejercicio 2017 cerró con un 103% de cumplimiento de las metas corporativas de la compañía, cifra que responde a su orientación clara, estabilidad, competitividad y capacidad de innovar.

VENTAS CON TARJETA DE CRÉDITO

millones de UF



COBERTURA

Histórica fue la cifra de nuevos clientes afiliados al pago con Tarjetas de Crédito y Redcompra. Si la meta propuesta para el año era incorporar 32 mil nuevos comercios, la cifra cerró en más de 41 mil, todo un hito en cobertura. Relevancia especial tuvo la apertura del nuevo canal de incorporación en línea de clientes y el foco en distribución socioeconómica en los segmentos C2, C3 y D, con campañas de afiliación y capacitación, fomentando la inclusión financiera y el crecimiento de la red.

Asimismo, los esfuerzos iniciados en 2016 por hacer gestión sobre los comercios sin ventas con tarjetas, mostraron sus frutos, bajando la tasa de desafiliaciones del stock de clientes desde un 15% a un 10%, gracias a una oportuna gestión comercial complementada por el Contact Center y visitas en terreno.

Al finalizar el ejercicio, Transbank contaba con 143.341 clientes totales, un crecimiento neto de 27 mil clientes, 313.806 puntos de interacción físicos y el 100% de cobertura en el territorio nacional.

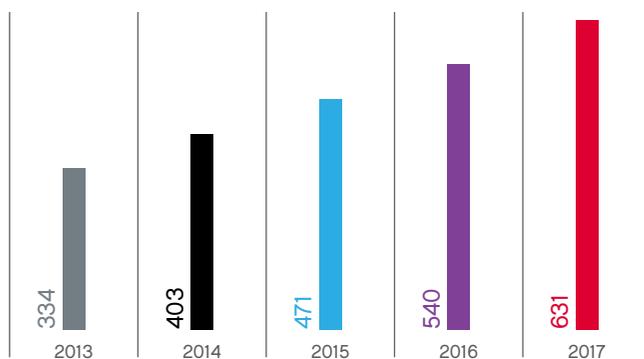
En el mundo de los emprendedores, la compañía concentró sus esfuerzos en relacionarse con instancias que abren caminos en este campo, como la Asociación de Emprendedores de Chile, Asech, y agrupaciones empresariales de la industria del pan a lo largo de todo el país. Destacó la nueva alianza con Indupan y la participación en actividades de ese sector.

En el mismo aspecto, además de los tradicionales apoyos a las Cámaras de Comercio y a diversas asociaciones del sector turismo, se sumó la colaboración con el premio Joven Emprendedora, de Mujeres Empresarias, y al Salón Pyme, organizado por Propyme.

En línea con las tendencias mundiales de emprendimiento basadas en nuevas tecnologías, Transbank inició su participación en el ecosistema de startups chilenas,

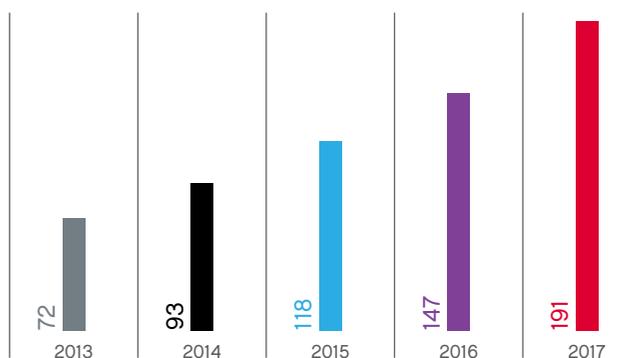
VENTAS CON REDCOMPRA

millones de UF



VENTAS REALIZADAS POR INTERNET

millones de UF





apoyando instancias públicas y privadas, tales como Startup Chile y algunas incubadoras universitarias, como UDD Ventures y Wayra Chile.

COMERCIO ELECTRÓNICO Y COMERCIO MÓVIL

Webpay tuvo un histórico incremento de un 30,4% con respecto a 2016, alcanzando al cierre del periodo las MMUF 191 y un 15,5% de las ventas totales.

Cabe destacar que Webpay ha crecido en más de un 27% en el último trienio y, desde 2015 a la fecha, casi ha duplicado su número de clientes. Para 2019 se prevé que las ventas a través de este canal representarán un 20% del total de ventas de Transbank.

Especial mención merecen las soluciones diseñadas por la empresa para responder a los distintos requerimientos y realidades del mundo del comercio electrónico, que permiten gestionar la venta de productos o servicios a través de Internet.

Durante el ejercicio la compañía anunció a sus clientes la actualización de la plataforma tecnológica de Webpay, conocida como Kit de Conexión de Comercios (KCC), a Web Services, alternativas más modernas de integración para sus productos. El cambio respondió a una nueva exigencia normativa de PCI, organismo certificador de seguridad para empresas dedicadas a las transacciones con tarjetas, y ofrece múltiples ventajas para los comercios, entre las que destacan:

- Eliminación del costo fijo mensual de mantención (de 0,48 UF).
- Habilitación de reportes web de transacciones y tasas de conversión.
- Nuevas funcionalidades de operación que permiten a los comercios automatizar procesos que se realizaban de forma manual.

- Protocolos de seguridad TLS 1.2 (Transport Layer Security) de última generación.
- Independencia tecnológica entre los sistemas de Transbank y del comercio.

Un importante beneficio es su disponibilidad en www.transbankdevelopers.cl, sitio que contiene documentación mejorada y herramientas técnicas y de aprendizaje que agilizan la puesta en marcha de las tiendas online y el pago con Tarjetas de Crédito y Redcompra. A diciembre de 2017, este portal -lanzado un año antes-, registró 4.551 integradores, 9.241 descargas de plugins y 5.500 de otras herramientas.

Durante el periodo, la compañía desarrolló su billetera electrónica, conocida como Onepay, que permite a los usuarios inscribir sus tarjetas en la aplicación por única vez, para luego comprar con un solo click en los comercios adheridos, utilizando su clave Pin Onepay. Al finalizar el año, se realizó una experiencia piloto con 22 comercios para probar el desarrollo, antes de su masificación programada para 2018. Cabe destacar que al cierre del ejercicio, ya 521 usuarios habían descargado la aplicación en su smartphone (91 en Android y 430 en IOS).

Otro hito del año fue el lanzamiento en agosto de Mobile P.O.S, solución de pago móvil diseñada especialmente para que emprendedores, pequeñas y medianas empresas de diversos rubros que requieren movilidad y portabilidad, usen sus smartphones como terminales de venta.

CHIP CON Y SIN CONTACTO

En 2017 se celebró la casi total migración de terminales a Chip. El 99,6% de las ventas (POS) se realiza en equipos migrados, todo un éxito desde que comenzó la incorporación de esta tecnología en el país.



⇒ 14,7%

AUMENTO DE VENTAS de Transbank respecto 2016

En relación a los equipos Sin Contacto, al finalizar el ejercicio, estos superaron las ventas por MMUF 79. Como parte de los esfuerzos de inserción de estos terminales, en el mes de diciembre se realizó una campaña masiva orientada a capacitar a los comercios y usuarios de tarjetas con la finalidad de aumentar su uso. Para el año 2018 se espera contar con una cobertura del 99% de esta modalidad.

TRADE EN EL PUNTO DE VENTA

Urban POP es el programa de visibilidad para potenciar las fachadas de los comercios como espacios de promoción en el uso de las Tarjetas de Crédito y Redcompra. La iniciativa sumó 100 nuevas implementaciones en 2017, totalizando al cierre del ejercicio 1.276, con foco en los segmentos C2 y C3.

Durante 2017, además, se realizaron producciones para mercados específicos, como Turismo. También se desarrolló un renovado Manual de Merchandising, enfocado hacia los principales rubros de clientes. De esta manera, se logró crear y ofrecer elementos de material POP según las diferentes actividades.

Debido a las múltiples campañas y solicitudes de material, el área de Trade realizó cerca de 70 mil visitas durante 2017, con el objeto de apoyar la gestión en el punto de venta.

POSICIONAMIENTO REDCOMPRA

Redcompra registró un incremento de 17%, confirmando que sigue posicionándose con fuerza en los hábitos de compra de los chilenos. Entre los hitos de 2017 destacan:

→ PLAN C3 Y D:

Se visitaron más de 15 mil locales, totalizando -desde 2015- 31 mil implementaciones de material POP y

capacitaciones de locatarios y usuarios de tarjetas de comunas representativas de estos segmentos.

→ PLAN DE COMUNICACIÓN “FELIZ CON MI REDCOMPRA”:

La campaña se reactivó en el segundo semestre con presencia en vía pública en las principales comunas C3 y D en Santiago, además de Internet y radio. Del total de nuevas afiliaciones, el 54% corresponde a comercios de estos segmentos.

→ PLAN PILOTO C3 Y D RURAL:

Se instaló material POP de apoyo en los comercios de las comunas de El Monte, María Pinto, Til Til, Rengo, Requínoa y San Vicente; se realizaron más de 20 activaciones en las principales plazas, y se llevaron a cabo 10 capacitaciones en Municipalidades, Juntas de Vecinos y viñas, para lograr cercanía con la gente e informar sobre Redcompra.

→ SEGMENTO JÓVENES:

La marca nuevamente auspició el festival Lollapalooza Chile 2017, esfuerzo que significó más de 75 mil registrados en la campaña digital asociada a dicho auspicio. El stand de Redcompra fue visitado por 5.100 personas y fue la segunda activación más atractiva, según el Estudio de Activaciones de Marcas Lollapalooza realizado por GFK Adimark.

→ INTERNET:

Se realizaron 15 acciones digitales que permitieron cerrar el periodo con una comunidad de más de 660 mil fans, 100 mil más que en el periodo anterior, lo que mantiene a Redcompra en el primer lugar de la categoría financiera.

→ CAMPAÑAS:

En las ocho grandes campañas y promociones realizadas durante el ejercicio, volvió a destacar la simpatía y frescura que caracteriza a la marca.



EFICIENCIA Y ESTABILIDAD OPERACIONAL

TRANSFORMACIÓN SOBRE LA MARCHA

El ejercicio 2017 fue un periodo desafiante para la Gerencia de Operaciones y Tecnología. Con importantes proyectos de transformación, la puesta en marcha de la nueva plataforma de Backend Débito, la digitalización del proceso de incorporación de clientes, la generación de aplicaciones móviles y otras iniciativas relacionadas, la empresa demostró solidez en su evolución a la era digital.

Un 99,9% de estabilidad operacional y la ausencia de incidentes de alto impacto son algunos de los hitos más visibles de Transbank en 2017 en el ámbito de la continuidad de servicio, uno de los focos estratégicos más sensibles para la industria.

La capacidad de mejorar procedimientos e incorporar nuevas tecnologías, sin alterar ni detener la operación, fueron logros importantes que confirman que estos cambios han sido oportunos y abarcables.

TECNOLOGÍA

El mayor desafío para este equipo se focaliza en el ingreso de la compañía a la era digital y, en esta línea, trabaja en la incorporación de nuevas herramientas y plataformas, nuevas metodologías de desarrollo y en la definición de una arquitectura digital adecuada para las soluciones.

Para ello, durante el año 2017 Tecnología avanzó en definiciones y articuló un programa de transformación

denominado “Revitaliza”, que considera el desarrollo de diferentes proyectos y la readecuación de procesos internos de fabricación de softwares.

Con el fin de trabajar con rapidez y flexibilidad para adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado, se optó por incorporar la metodología de células ágiles de gestión. En cuanto a infraestructura, se privilegió el uso de tecnologías más abiertas, que permitan aprovechar de mejor forma la nube, con el fin de reaccionar con celeridad a los requerimientos del negocio.

En este marco, la gerencia se concentró en la capacitación de las personas y en incorporar en su perfil las nuevas habilidades requeridas en el formato digital para contar con entornos colaborativos y con la mirada puesta en la experiencia del cliente, como una etapa previa al desarrollo tecnológico.

Se espera que “Revitaliza” multiplique por dos o tres la capacidad de entrega de proyectos en Transbank,



⇒ 99,9%
DE ESTABILIDAD
OPERACIONAL
durante 2017

dotando de mayor velocidad al negocio. En este contexto, si en 2017 se entregaron cerca de 50 proyectos, en 2018 se espera cerrar con 90 proyectos implementados.

OPERACIONES

En su rol de soporte, las áreas que integran la Gerencia de Operaciones se vieron positivamente impactadas por los cambios generados en 2017 por la compañía, no solo como impulsores de estas transformaciones, sino que ajustando esquemas de trabajo y modernizándose para operar de mejor manera ante las nuevas exigencias del mercado.

Así sucedió con la digitalización del proceso de Incorporación de Clientes o el lanzamiento de Mobile P.O.S, dos hitos vividos por la empresa en 2017, que facilitaron y aceleraron la adhesión de comercios a Transbank. El equipo de Operaciones pudo atender en

forma eficiente el creciente número de afiliaciones del año, mejorando considerablemente la percepción de Calidad de Servicio, de acuerdo a las encuestas de satisfacción.

También fue el año de la puesta en marcha de la nueva plataforma de Backend Débito, sistema de procesamiento que abarca la compensación y liquidación de operaciones que Transbank debe efectuar a los establecimientos comerciales, emisores locales y marcas internacionales. El nuevo modelo de clase mundial salió en producción en forma impecable el 14 de octubre, resguardando la continuidad del servicio. Comprende coberturas funcionales basadas en las mejores prácticas de la industria, considerando y asegurando la integridad de un mayor número de operaciones. Se sostiene en una tecnología más moderna y bien soportada, con un software estándar de mercado, que en la medida que el mercado financiero y el negocio vaya evolucionando, permitirá incorporar ajustes y actualizaciones.



RIESGO CONTROLADO

GESTIÓN MODERNA Y PARTICIPATIVA

Área de Riesgo de Transbank, actor relevante en la evaluación de productos, procesos y proyectos.

La gestión del equipo de Riesgos de Transbank se ha orientado al trabajo conjunto con las distintas áreas integrándose con el trabajo cotidiano de la compañía, logrando alcanzar un aceptable nivel de madurez en términos del control del riesgo operacional y concentrarse en la mejora continua.

El ejercicio 2017 comenzó con una reestructuración de la gerencia con el objeto de enfrentar de mejor manera los desafíos planteados, destacando entre otros la implementación de la herramienta GRC (Governance, Risk and Compliance) para la Gestión de Riesgo Integrado, proceso que contempló la implementación de un nuevo sistema, aplicación de módulos y capacitación de los equipos de trabajo.

PREVENCIÓN DE FRAUDE

Como uno de sus focos importantes, la empresa continuó con el trabajo conjunto de monitoreo y control transaccional con las autoridades y las distintas fuerzas policiales, alcanzando muy buenos resultados. Con un nivel de 3,7 puntos base (informado por las Marcas), Chile se posiciona como el país con más bajos índices de fraude en Latinoamérica.

Esta cifra es consecuencia del bajo registro, en términos de la industria internacional, de tarjetas intervenidas o clonadas, considerando los medios de pago

administrados por Transbank, lo que es directamente proporcional con la velocidad que ha adquirido la empresa para detectar la presencia de equipos adulterados, junto con reaccionar e informar a las autoridades judiciales y policías para la detención de bandas y persecución de los ilícitos.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Gerencia de Riesgos logró en 2017 estar más integrada al negocio, gracias al trabajo interdisciplinario realizado principalmente con los equipos de Operaciones, Tecnología, y de Marketing, con el fin de generar procesos, proyectos y productos mucho más confiables y seguros para los clientes.

Destacó también el diseño e implementación del equipo de respuesta ante incidentes de seguridad. Se incrementaron las herramientas de chequeo, y se perfeccionaron y aumentaron los controles automatizados específicos de seguridad. Todos estos esfuerzos se tradujeron en un año sin interrupción de los servicios de Transbank, aún cuando se registraron peaks históricos de transacciones.

Finalmente, Transbank se certificó en la versión 3.2 de PCI (Payment Card Industry) que incluye nuevos requerimientos, para lo que tuvo que implementar una serie de medidas durante el primer semestre del año. El proceso se dio en forma impecable, sin ninguna observación.



FOCO EN EL CLIENTE

EN CAMINO A LA EXCELENCIA

Un gran avance registró Transbank en 2017 en materia de Calidad de Servicio: logró un 62% de satisfacción neta de los clientes, según la medición de las encuestas mensuales aplicadas por la empresa.

El esfuerzo de los últimos años -concentrado en el análisis, transformación y modernización de procesos clave- ha sido esencial para restablecer la curva de satisfacción de los clientes hacia una tendencia positiva, con mejoras de más de cinco puntos en los principales ejes que se miden mensualmente.

La Calidad de Servicio se ha trabajado en forma continua y, de este modo, ya han mejorado los principales indicadores, centrando los esfuerzos primordialmente en la experiencia. Para ello, la compañía ha estado en una constante búsqueda de la voz del cliente, midiendo su satisfacción y encontrando las brechas del servicio, entre lo que esperan recibir y lo que se les está entregando.

Asimismo, a nivel de equipos de trabajo se generaron importantes cambios estructurales y se alcanzó un nivel de madurez que se ha traducido en la concreción de una empresa más consciente, preocupada del servicio de manera transversal, y que ha logrado un 62% de satisfacción neta de los clientes y un 73% de satisfacción en los servicios.

Principales iniciativas 2017 que apoyaron el foco en el cliente:

- **Implementación de un nuevo modelo de incorporación de clientes en línea:** Permite de una forma fácil, sencilla y rápida afiliarse a Transbank.
- **Implementación del proyecto Trimestre 4 (T4):** Su planificación anticipada ha permitido responder adecuadamente a la alta demanda de incorporación o instalación de equipos en el último trimestre, la mejor época comercial del año.
- **Fusión nivel de atención de fallas:** La fusión de los dos niveles de atención de fallas en primera línea ha permitido mantener sus índices de atención y ha aumentado la satisfacción del canal telefónico.
- **Implementación de la oferta de valor en los momentos de “verdad”:** El objetivo es monitorear la atención en terreno de los proveedores y levantar mejoras en su relación con los clientes.
- **Nuevo Modelo de Reclamos:** Su implementación ha contribuido a la búsqueda de la causa-raíz, evitando la reiteración de las quejas.
- **Estudio Segmentos:** Profundización en Segmento Pyme, rubro restaurantes y visita a locales detractores, con la finalidad de mejorar la percepción de los clientes.
- **Capacitación a los proveedores:** Aplicación del taller “Centralidad en el Cliente” con el fin de perfeccionarlos en la oferta de Transbank, los atributos del servicio y nuestra propuesta de valor.
- **Modelo Cliente Emisor a través de Siebel:** Permite tener seguimiento y control detallado de la gestión de solicitudes y documentos, servicios PAT y promociones que realizan nuestros clientes emisores.



INNOVACIÓN

LA NUEVA FORMA DE VENDER CON MOBILE P.O.S.

La puesta en marcha de Mobile P.O.S., la nueva solución desarrollada por Transbank para pequeños, medianos comercios y emprendedores, es un nuevo hito en la evolución de los medios de pago en Chile.

Innovación, en toda disciplina, tiene que ver con un cambio que introduce alguna novedad para enriquecer un proceso, producto o servicio. Para Transbank, particularmente, este concepto se enmarca en el desafío de mejorar la experiencia de compra de las personas y de venta del comercio.

Con este espíritu, en agosto comenzó a operar Mobile P.O.S., una nueva solución diseñada en forma mancomunada por distintas áreas de la compañía, que da la posibilidad a pequeñas y medianas empresas de ofrecer a sus clientes el pago con tarjetas, sin necesidad de contar con un equipo POS. La innovación consiste en un simple terminal que se conecta vía Bluetooth con el smartphone del comercio mediante la aplicación “mPOS TBK”, descargada fácilmente y de manera gratuita desde AppStore o Google Play.

Mobile P.O.S. permite operar en cualquier punto de venta donde exista señal estable de celular. El smartphone del comercio solo debe contar con acceso a Internet, ya sea con un plan de datos o vía wifi y, además, funcionar como mínimo con los sistemas operativos 4.4.0 para Android y 8.0 para IOS.

MÁS PORTÁTIL, SEGURA Y ECONÓMICA

La iniciativa ha generado gran impacto entre emprendedores, pequeños y medianos comercios y ha

sido ampliamente valorada en el mercado, ya que el equipo posee las mismas funciones y modalidades de un POS tradicional: se puede pagar en Cuotas y es posible operar con lectura de banda, Chip y Sin Contacto, generando un voucher virtual que se envía en línea al correo electrónico registrado por el comercio, y al del tarjetahabiente.

Entre sus beneficios destacan:

- Menor costo de equipos para el comercio
- Altos estándares de seguridad
- Mayor movilidad y portabilidad
- Provee al comercio de una plataforma estadística que permite hacer seguimientos a las ventas y transacciones realizadas
- Historial que permite revisar en línea las ventas

En los meses de junio y julio, Transbank realizó una experiencia piloto de Mobile P.O.S. con un grupo integrado por 100 comercios y, en agosto –dado el éxito de su operación–, comenzó a ofrecer la solución en forma abierta para todos los interesados. De este modo, al cierre del ejercicio 2017 ya habían 2 mil comercios afiliados y más de 30 mil transacciones realizadas con esta nueva modalidad.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

DESAFÍOS CONCRETOS PARA CONDUCIR EL CAMBIO

Transbank se prepara para mantener su liderazgo y competitividad en la industria de los medios de pago, en un mercado que cambia a gran velocidad.

El camino de transformación digital iniciado por Transbank en los últimos años, y potenciado en 2017, responde al objetivo de adecuarse con más facilidad a los cambios que vive la industria en plena era digital. El desafío es alivianar y flexibilizar procedimientos, de manera de lograr mayor eficiencia ante la diversidad de clientes que se ha incorporado a la red de aceptación de los medios de pago electrónicos en el país.

La Incorporación de Clientes en Línea, en operación desde agosto de 2017, es uno de los ejemplos más visibles de este esfuerzo. La iniciativa cambió radicalmente la forma de afiliarse al pago con tarjetas, uno de los procesos que hasta hace poco generaba altos niveles de fricción e insatisfacción y considerado como una de las instancias más críticas en Calidad de Servicio.

Hoy es posible realizar este trámite en forma rápida y simple, a través del Portal de Transbank, sin necesidad de presentar documentos ni tener que firmar un contrato en forma presencial, con el compromiso de recibir el equipo POS operativo desde 48 horas, dependiendo de la zona geográfica del comercio.

Desde su lanzamiento y hasta el cierre del ejercicio 2017 se registraron más de 10 mil comercios afiliados por esta vía y, de acuerdo a las encuestas de servicio,

la cifra de satisfacción creció a niveles históricos: de un 71% a un 84% en pocos meses.

VALORADAS TRANSFORMACIONES

La operación del nuevo Portal Público y las mejoras en Atención de Fallas son otras dos transformaciones que cuentan con una amplia valoración de los clientes.

El Portal Público fue lanzado oficialmente en enero de 2017. Más flexible y amigable, ofrece una navegación moderna e intuitiva. Con diferentes campañas comunicacionales y esfuerzos orientados a la capacitación, en menos de un año el número de usuarios aumentó de 28 mil a 40 mil y la satisfacción del canal pasó de un 60% a un 72%.

En Atención de Fallas comenzaron a operar dos nuevos sistemas: "Modelos Predictivos" y "Monitoreo Post-Falla". Ambos dan la oportunidad de anticiparse a los desperfectos y brindar una atención más personalizada a los clientes. Asimismo, se implementó "wikifallas", canal de autoservicio dispuesto en www.transbank.cl para que los comercios puedan resolver de manera personal los problemas más habituales; un chat para comunicación directa con casos más difíciles de resolver; y también se eliminó un nivel de fallas en el Contact Center, lo que ha permitido optimizar la atención.



Desde el lanzamiento del servicio de Incorporación de Clientes en Línea y hasta el cierre del ejercicio 2017, se registraron más de 10 mil comercios afiliados.

ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN

Con este mismo espíritu de transformación y mejora centrado en el cliente, la empresa definió durante el segundo semestre de 2017 el marco estratégico para posicionar la innovación en la compañía -principal motor del cambio-, y los principales focos de trabajo, gestión liderada por la Subgerencia de Transformación e Innovación.

Con desafíos concretos y un itinerario colaborativo para abordar el diseño de propuestas -un proceso top down y una instancia más participativa o bottom up, con un modelo de incentivo asociado- la empresa esperaba conocer en enero de 2018 los primeros proyectos que

surjan de este trabajo mancomunado, que paulatinamente irá sumando a más colaboradores.

Entre otras definiciones, se estableció que la innovación en la empresa estará abierta al entorno o ecosistema. Específicamente, se trabajará con el apoyo de una agencia aceleradora que acompañará el proceso conectando a Transbank con el mundo de las startups y de los nuevos emprendedores de acuerdo a los requerimientos, entre otros temas.

La innovación en Transbank será medida a través de un índice de intensidad de innovación, con el fin de evaluar el valor que reporta para la compañía.



CULTURA INTERNA DE EXCELENCIA

POR UNA EMPRESA MÁS COLABORATIVA

Transbank demostró, por quinta vez y por tercer año consecutivo, que es la mejor empresa para trabajar en Chile con la obtención del 1^{er} lugar en el ranking elaborado por The Great Place to Work[®] Institute.

En el marco de los proyectos en los que está concentrado Transbank, 2017 fue un año de cambios de estructura, roles y funciones al interior de las distintas gerencias y en la organización misma, modificaciones que fueron realizadas para adecuarse a los requerimientos del mercado, al mundo de la tecnología mobile y a la evolución de la compañía hacia la transformación digital.

Ello significó un ajuste en el perfil profesional de selección, con la búsqueda de personas con mayores habilidades en la proactividad, agilidad y en digitalización, lo que también generó una importante movilidad interna de cargos. Todo el proceso fue acompañado por el equipo de Gestión del Cambio que lideró la Gerencia Recursos Humanos.

En esta línea, durante el primer semestre se llevó a cabo una jornada para dar a conocer el plan estratégico anual de la compañía, de Recursos Humanos y de Marketing, que se realizó en Rosa Agustina Conference Resort. El encuentro contó con la presencia de la relatora española Raquel Roca, autora del libro "Knowmads", quien expuso sobre el profesional del futuro y cómo encajar en las nuevas tendencias laborales.

Ya en el segundo semestre, se efectuó la fiesta aniversario de Transbank, que se caracterizó por su gran mística y la

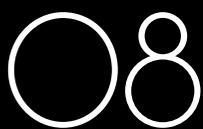
participación de más de 600 colaboradores pertenecientes a las oficinas en todo el país. El evento contó con la performance de un grupo de 80 colaboradores, quienes mostraron todo su entusiasmo y talento artístico sobre el escenario.

Por su parte, la Negociación Colectiva realizada en el mes de marzo fue un hito relevante. Se trató de un proceso que favoreció a la totalidad de los trabajadores de la compañía en términos de beneficios y compensaciones.

PREMIOS Y DISTINCIONES

El año fue también un periodo de premios y distinciones. Transbank obtuvo por tercera vez consecutiva el 1^{er} lugar en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Chile, elaborado por The Great Place to Work[®] Institute (GPTW), logro inédito a nivel nacional y mundial. Además, consiguió el 4^o lugar en The Great Place to Work[®] Institute LATAM.

Finalmente, la empresa fue destacada nuevamente con el 1^{er} lugar en el ranking Culturas Creativas Corporativas, implementado por MMC Consultores y la Universidad del Desarrollo.



ESTADOS FINANCIEROS

Autoservicio es una solución de Transbank que permite que los clientes realicen el pago con Tarjeta de Crédito o Redcompra de manera autónoma, sin necesidad de un vendedor o cajero. En 2017 se instalaron 59 tótems de autoatención para la compra y carga de tarjeta bip! en la moderna Línea 6 del Metro.

autoservicio

Estados Financieros al 31 de diciembre de 2017 y 2016
y por los años terminados en esas fechas
(Con el informe de los Auditores Independientes)

CONTENIDO

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

- M\$: Cifras expresadas en miles de pesos chilenos
- UF: Cifras expresadas en unidades de fomento
- MUS\$: Cifras expresadas en miles de dólares estadounidenses



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



Informe de los Auditores Independientes

Señores Accionistas y Directores de
Transbank S.A.:

Informe sobre los estados financieros

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 2017 y 2016 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.

Responsabilidad 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 impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. 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.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad 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 la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.



Opinión

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 2017 y 2016 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 impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Mario Torres S.

KPMG Ltda.

Santiago, 18 de enero de 2018



ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

al 31 de diciembre de 2017 y 2016

	NOTAS	2017 M\$	2016 M\$
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES:			
Efectivo y equivalentes al efectivo	20	211.587.411	127.105.599
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, neto	16	153.503.802	125.278.603
Activos por impuestos corrientes	18	2.274.517	134.037
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	19 (a)	373.032.168	389.782.783
Otros activos corrientes	23	4.283.508	5.083.141
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		744.681.406	647.384.163
ACTIVOS NO CORRIENTES:			
Propiedades, mobiliario y equipos	13	56.762.232	48.496.501
Activos intangibles	14	18.711.718	13.964.522
Propiedades de inversión	15	622.965	630.312
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		76.096.915	63.091.335
TOTAL ACTIVOS		820.778.321	710.475.498
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS CORRIENTES:			
Beneficios a los empleados	22	1.641.322	1.554.343
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	21	715.465.117	618.816.427
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	19(b)	44.577.765	39.775.093
Ingresos diferidos	24	221.323	53.594
Otros pasivos	25	1.330.491	520.942
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		763.236.018	660.720.399
PASIVOS NO CORRIENTES:			
Pasivos por impuestos diferidos	17(a)	738.190	236.923
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		738.190	236.923
PATRIMONIO:			
Capital pagado	28	44.804.564	44.804.564
Reserva mayor valor acciones		25.137	25.137
Resultados acumulados		11.974.412	4.688.475
TOTAL PATRIMONIO		56.804.113	49.518.176
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		820.778.321	710.475.498

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

por los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016

	NOTAS	2017 M\$	2016 M\$
INGRESOS OPERACIONALES:			
Ingresos ordinarios	5	172.291.426	152.294.133
Diferencias de cambio		3.486.528	3.522.603
Otros ingresos operacionales	6	197.068	390.519
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES		175.975.022	156.207.255
GASTOS OPERACIONALES:			
Costos de servicios	7	(158.125.051)	(142.233.398)
Gastos operacionales	8	(5.321.370)	(4.884.911)
Gastos de investigación	9	(3.605.454)	(3.666.862)
TOTAL GASTOS OPERACIONALES		(167.051.875)	(150.785.171)
UTILIDAD OPERACIONAL		8.923.147	5.422.084
INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS:			
Ingresos financieros	11	2.677.197	2.018.677
Gastos financieros	11	(1.052.209)	(972.092)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		10.548.135	6.468.669
Impuesto a la renta	12	(2.452.649)	(1.259.252)
UTILIDAD DEL EJERCICIO		8.095.486	5.209.417
Otros resultados integrales		-	-
TOTAL RESULTADO INTEGRAL		8.095.486	5.209.417



ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

por los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016

	NOTAS	CAPITAL PAGADO M\$	RESERVA MAYOR VALOR ACCIONES M\$	RESULTADOS ACUMULADOS			TOTAL PATRIMONIO M\$
				UTILIDADES ACUMULADAS M\$	PROVISIÓN PARA DIVIDENDOS MÍNIMOS M\$	TOTAL M\$	
Saldos al 1 de enero de 2017		44.804.564	25.137	5.209.417	(520.942)	4.688.475	49.518.176
Resultado integral total del año:							
Utilidad del ejercicio		-	-	8.095.486	-	8.095.486	8.095.486
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO		-	-	8.095.486	-	8.095.486	8.095.486
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio:							
Capitalización de resultados		-	-	-	-	-	-
Aumento de capital		-	-	-	-	-	-
Dividendos pagados		-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos		-	-	-	(809.549)	(809.549)	(809.549)
TOTAL TRANSACCIONES CON LOS PROPIETARIOS		-	-	-	(809.549)	(809.549)	(809.549)
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017		44.804.564	25.137	13.304.903	(1.330.491)	11.974.412	56.804.113

	NOTAS	CAPITAL PAGADO M\$	RESERVA MAYOR VALOR ACCIONES M\$	RESULTADOS ACUMULADOS			TOTAL PATRIMONIO M\$
				UTILIDADES ACUMULADAS M\$	PROVISIÓN PARA DIVIDENDOS MÍNIMOS M\$	TOTAL M\$	
Saldos al 1 de enero de 2016		35.763.453	16.643	5.024.467	(502.447)	4.522.020	40.302.116
Resultado integral total del año:							
Utilidad del ejercicio		-	-	5.209.417	-	5.209.417	5.209.417
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO		-	-	5.209.417	-	5.209.417	5.209.417
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio:							
Capitalización de resultados	28	5.041.110	(16.643)	(5.024.467)	(5.024.467)	-	-
Aumento de capital	28	4.000.001	25.137	-	-	-	4.025.138
Dividendos pagados		-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos		-	-	-	(18.495)	(18.495)	(18.495)
TOTAL TRANSACCIONES CON LOS PROPIETARIOS		9.041.111	8.494	(5.024.467)	(18.495)	(5.042.962)	4.006.643
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016		44.804.564	25.137	5.209.417	(520.942)	4.688.475	49.518.176

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

por los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016

	NOTAS	2017 M\$	2016 M\$
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:			
Utilidad del ejercicio		8.095.486	5.209.417
AJUSTES POR:			
Depreciación propiedades, mobiliario, equipos y propiedades de inversión	13 y 15	16.613.927	14.789.912
Amortización de activos intangibles	14	1.648.735	1.591.541
Pérdida por deterioro de activos financieros	8	111.518	672.378
Pérdida por deterioro de equipos computacionales	8	131.227	31.360
Pérdida por deterioro de equipos intangibles	8	238.950	-
Baja de mobiliario y equipos	8	507.891	439.346
Baja de activos intangibles	8	49.844	-
Impuestos diferidos	12	501.267	96.147
Utilidad por venta de propiedades, mobiliario y equipos	6	(19.228)	(82.700)
CAMBIOS EN:			
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar		(28.336.717)	(31.790.084)
Activos por impuestos corrientes		(2.140.480)	262.942
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas		16.750.615	(28.583.963)
Otros activos corrientes		799.633	(1.811.048)
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar		96.648.690	98.827.052
Cuentas por pagar a entidades relacionadas		4.802.672	719.603
Beneficios a los empleados		86.979	156.665
Ingresos diferidos		167.729	(185.024)
FLUJOS NETOS PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		116.658.738	60.343.543
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:			
Cobros por venta de propiedades, mobiliario y equipos		42.851	124.600
Adquisición de propiedades, mobiliario y equipos	13	(25.535.052)	(21.244.239)
Adquisición de activos intangibles	14	(6.684.725)	(5.344.183)
FLUJOS NETOS USADOS EN LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(32.176.926)	(26.463.821)
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:			
Cobro por emisión de capital en acciones	28	-	4.025.138
FLUJOS NETOS USADOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		-	4.025.138
DISMINUCIÓN NETA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		84.481.812	37.904.860
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero		127.105.599	89.200.739
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo mantenido		-	-
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE	20	211.587.411	127.105.599

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros



NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

al 31 de diciembre de 2017 y 2016

ÍNDICE

(1)	ENTIDAD QUE REPORTA	49
(2)	BASES DE PREPARACIÓN	49
(3)	POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS	50
(4)	DETERMINACIÓN DEL VALOR RAZONABLE	62
(5)	INGRESOS ORDINARIOS	62
(6)	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	63
(7)	COSTOS DE SERVICIOS	63
(8)	GASTOS OPERACIONALES	64
(9)	GASTOS DE INVESTIGACIÓN	64
(10)	GASTOS DEL PERSONAL	65
(11)	INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS	65
(12)	GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA	66
(13)	PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPOS	67
(14)	ACTIVOS INTANGIBLES	68
(15)	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	70
(16)	DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	70
(17)	ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	71
(18)	ACTIVOS Y (PASIVOS) POR IMPUESTOS CORRIENTES	72
(19)	CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS	73
(20)	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	75
(21)	ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR	77
(22)	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	77
(23)	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	77
(24)	INGRESOS DIFERIDOS	78
(25)	OTROS PASIVOS	78
(26)	ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	78
(27)	PARTES RELACIONADAS	83
(28)	CAPITAL Y RESERVAS	87
(29)	CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS	88
(30)	HECHOS RELEVANTES	89
(31)	HECHOS POSTERIORES	89

(1) ENTIDAD QUE REPORTA

Transbank S.A. (la "Sociedad") es una Sociedad Anónima, de duración indefinida, domiciliada en Chile. Su dirección comercial es Huérfanos N°770, piso 10, Santiago 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 crédito y débito y prestar servicios destinados a facilitar el cumplimiento de los fines de las entidades financieras.

Nuestro propósito es lograr que los medios de pago seguros que gestionamos sean preferidos y los más utilizados en el mercado. Nuestra visión, liderar el desarrollo de los medios de pago seguros mediante ofertas de valor segmentadas a nuestros clientes, siendo competitivos en el procesamiento, con servicios de calidad, con riesgo controlado y en un buen ambiente laboral.

La Sociedad tiene la responsabilidad de afiliar y mantener operativa la red de establecimientos comerciales.

La Sociedad se encuentra inscrita en el registro de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, es fiscalizada por dicha Superintendencia y ha sido autorizada por el Banco Central de Chile para actuar como operadora de tarjetas de crédito y débito bancaria y no bancaria.

Las principales Accionistas son: Banco de Chile (26,16%), Banco Santander Chile (25%) y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile (13,97%).

(2) BASES DE PREPARACIÓN

(A) BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los presentes estados financieros han sido preparados de acuerdo con Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) establecidas en su Compendio de Normas Contables, las normas aplicables a las Sociedades de Apoyo al Giro Bancario, y en todo aquello que no sea tratado por él ni se contraponga con sus instrucciones, deben ceñirse a los criterios contables de general aceptación, que corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera acordados por el International Accounting Standard Board (IASB).

Los estados financieros de Transbank S.A., correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2017 fueron aprobados por el Directorio en sesión de fecha 18 de enero de 2018.

(B) BASES DE MEDICIÓN

Los estados financieros han sido preparados en base al costo histórico, con excepción de las siguientes partidas materiales incluidas en el estado de situación financiera:

- Los instrumentos financieros a valor razonable y registrado en resultados.



(2) BASES DE PREPARACIÓN, CONTINUACIÓN

(C) 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 mil más cercana (M\$).

(D) 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 periodo en que la estimación es revisada y en cualquier periodo 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 describen en las siguientes notas:

- Nota 3 c) : Propiedades, mobiliario y equipos (estimación de vidas útiles).
- Nota 3 d) : Activos intangibles (estimación de plazos de amortización).
- Nota 3 e) : Propiedades de inversión (La vida útil de las propiedades de inversión).

Durante el ejercicio de doce meses, terminado el 31 de diciembre de 2017, no se han producido cambios significativos en las estimaciones realizadas

(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS

Las políticas contables han sido aplicadas consistentemente a los ejercicios presentados en estos estados financieros.

(A) TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

Las transacciones en moneda extranjera son convertidas a la moneda funcional respectiva 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 periodo ajustado por los pagos de efectivo durante el periodo y el costo en moneda extranjera convertido a la tasa de cambio al final del periodo. Las diferencias en moneda extranjera que surgen durante la reconversión son reconocidas en resultados. Las partidas no monetarias que son valorizadas al costo histórico 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 \$615,22 por dólar al 31 de diciembre de 2017 (\$667,29 por dólar, al 31 de diciembre de 2016).



(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN

(B) INSTRUMENTOS FINANCIEROS

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

(i) Activos financieros no derivados

Inicialmente la Sociedad reconoce los activos financieros no derivados en la fecha en que se originan o cuando se aceptan las condiciones contractuales del instrumento.

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.

Los activos y pasivos financieros son compensados y el monto neto presentado en el estado de situación financiera 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 equivalentes al efectivo, Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, Cuentas por cobrar a entidades relacionadas.

(i.1) Efectivo y equivalentes al efectivo

El efectivo y equivalentes al efectivo 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 al método de costo amortizado, reconociendo los intereses devengados en base a la tasa de interés pactada. Los fondos mutuos son valorizados de acuerdo al valor de las cuotas al cierre de cada ejercicio. Los sobregiros bancarios que son pagaderos a la vista y son parte integral de la Administración de efectivo de la Sociedad, están incluidos como un componente del efectivo y equivalentes al efectivo, para propósitos del estado de flujo de efectivo.

(i.2) Deudores comerciales

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.



(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN
(B) INSTRUMENTOS FINANCIEROS, CONTINUACIÓN

(ii) Pasivos financieros no derivados

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.

La Sociedad da de baja un pasivo financiero no derivado cuando sus obligaciones contractuales se cancelan o expiran.

La Sociedad tiene los siguientes pasivos financieros no derivados: acreedores comerciales y otras cuentas por pagar y cuentas por pagar a entidades relacionadas.

(iii) 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.

(C) PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPOS

(i) Reconocimiento y medición

Las partidas propiedades, mobiliario y equipos son valorizadas al costo menos depreciación acumulada y pérdida por deterioro.

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.

Los gastos financieros se activan cuando se realizan inversiones en activos fijos que se construyan en más de seis meses, y éstos se registrarán hasta la puesta en funcionamiento normal de dicho activo.

Cuando partes de una partida de propiedades, mobiliario y equipos poseen vidas útiles distintas, son registradas como partidas separadas.

La utilidad o pérdida en venta de propiedades, mobiliario y equipos 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.

(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN
 (C) PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPOS, CONTINUACIÓN

(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 propiedades, mobiliario y equipos se deprecian desde la fecha en la que están instalados y listos para su uso o en el caso de los activos construidos internamente, desde la fecha en la que el activo esté completado y en condiciones de ser usado.

Los elementos de propiedades, mobiliario y equipos 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 periodo más corto entre el arrendamiento y sus vidas útiles, a menos que sea razonablemente seguro que la Sociedad obtendrá la propiedad al final del periodo de arrendamiento. El terreno no se deprecia.

Las vidas útiles estimadas para los periodos actuales y comparativos de las partidas significativas de propiedades, mobiliario y equipos son las siguientes:

Edificios:	50 años
Instalaciones:	5 a 10 años
Equipos computacionales:	3 a 10 años
Muebles y equipos de oficina:	3 a 5 años

El método de depreciación, vida útil y valor residual es revisado en cada fecha de reporte y se ajustan si es necesario..

(D) ACTIVOS INTANGIBLES

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

(i) Reconocimiento y medición de programas computacionales y licencias

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 acumuladas por deterioro.



(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN
(D) ACTIVOS INTANGIBLES, CONTINUACIÓN

(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, ver Nota 9.

(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.

La vida útil estimada para los activos intangibles es de 3 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.

(E) PROPIEDADES DE INVERSIÓN

Las propiedades de inversión son inmuebles mantenidos con la finalidad de obtener rentas por arrendamiento, pero no son mantenidos para la venta en el curso normal del negocio o para propósitos administrativos.

Las transferencias de propiedades al rubro de propiedades de inversión se efectúan únicamente a partir del momento que la Sociedad la utiliza, al valor en libros a la fecha del cambio de uso.

El método de depreciación es lineal y la vida útil estimada es de 50 años. El método de valorización es al costo.

Las propiedades de inversión son clasificadas de acuerdo al destino vigente que ellas presentan al cierre de cada ejercicio.

(F) DETERIORO DE ACTIVOS

(i) Activos financieros no derivados

Un activo financiero que no esté registrado al valor razonable con cambios en resultados, es evaluado en cada fecha de balance para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero está deteriorado si existe evidencia objetiva que ha



- (3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN
- (F) DETERIORO DE ACTIVOS, CONTINUACIÓN
- (I) ACTIVOS FINANCIEROS NO DERIVADOS, CONTINUACIÓN

ocurrido un evento de pérdida después del reconocimiento inicial del activo, y que ese evento de pérdida haya tenido un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros del activo que puede estimarse de manera fiable.

Al evaluar deterioro, la Sociedad utiliza las tendencias históricas de las probabilidades de incumplimiento, la oportunidad de las recuperaciones y el monto de la pérdida incurrida, ajustados por los juicios de la Administración relacionados con que si las condiciones económicas y crediticias actuales podrían implicar que las pérdidas reales sean mayores o menores que las sugeridas por las tendencias históricas.

Adicionalmente, Transbank S.A. considera la evidencia de deterioro de las partidas por cobrar a nivel individual. Todas las partidas por cobrar individualmente significativas son evaluadas por deterioro específico.

Una pérdida por deterioro relacionada con un activo financiero valorizado al costo, se calcula como la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados. Las pérdidas se reconocen en resultados y se reflejan en una cuenta de provisión contra las partidas por cobrar respectivas. Cuando un hecho posterior causa que el monto de la pérdida por deterioro disminuya, esta disminución se reversa en resultados.

(ii) Activos no financieros

En cada fecha de balance, la Sociedad revisa los importes en libros de sus activos financieros (distintos de propiedades de inversión, inventarios y activos por impuestos diferidos) 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 refleja las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos que puede tener en el 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. Estas pérdidas se distribuyen en primer lugar, para reducir el importe en libros de cualquier plusvalía distribuida a la unidad generadora de efectivo y a continuación, para reducir el importe en libros de los demás activos de la unidad, sobre una base de prorratio.

Para los otros activos, 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.



(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN

(G) BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

• Beneficios a corto plazo

Las obligaciones por beneficios a los empleados a corto plazo son medidas a valor corriente. Incluyen bonos de productividad y feriado legal del personal, son reconocidas como gastos a medida que el servicio relacionado se provea y se incluye en el rubro Beneficios a los empleados.

Se reconoce una obligación por el monto que se espera pagar, si Transbank S.A. posee una obligación legal o constructiva como resultado de un servicio entregado por el empleado en el pasado que pueda ser estimada con fiabilidad.

La Sociedad no tiene establecida contractualmente una política de indemnización por años de servicio con sus empleados.

(H) PROVISIONES

Una provisión se reconoce si es resultado de un evento pasado, la Sociedad posee una obligación legal o implícita que puede ser estimada de forma fiable y es probable que sea necesario un flujo de salida de beneficios económicos para resolver la obligación. Las provisiones se determinan descontando el flujo de efectivo que se espera a futuro a la tasa antes de impuestos que refleja la evaluación actual del mercado del valor del dinero en el tiempo y de los riesgos específicos de la obligación.

(I) INGRESOS

(i) Ingresos ordinarios

Los ingresos provenientes de las actividades ordinarias corresponden principalmente a la aplicación de los sistemas tarifarios que la Sociedad mantiene vigentes para emisores nacionales de tarjetas de crédito y débito, y comercios nacionales afiliados al sistema. Las referidas tarifas corresponden a cobro por procesamiento de transacciones a emisores nacionales, comisiones facturadas a comercios nacionales por transacciones de titulares extranjeros y servicios de red.

Los ingresos son reconocidos cuando los riesgos y ventajas significativas derivados del servicio, los costos asociados y las posibles devoluciones 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.

Los ingresos provenientes de las actividades ordinarias de la Sociedad son reconocidos al valor razonable de la contrapartida recibida, neta de descuentos, bonificaciones o rebajas comerciales.



(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN
(l) INGRESOS, CONTINUACIÓN

(ii) Ingresos por arrendamiento

Los ingresos por arrendamiento de propiedades de inversión son reconocidos en resultados a través del método lineal, durante el periodo de arrendamiento.

(iii) Ingresos diferidos

Los ingresos por este concepto corresponden principalmente a pagos que los emisores han efectuado a la Sociedad, para el desarrollo de negocios.

(J) PAGOS POR ARRENDAMIENTO

Cuando suscribe un contrato Transbank S.A. determina si ese contrato corresponde o contiene un arrendamiento implícito. Un activo específico es sujeto de un arrendamiento si el cumplimiento del contrato depende del uso de ese activo específico. Un contrato transfiere el derecho a usar el activo, si el contrato transfiere a Transbank S.A. derecho de controlar el uso del activo subyacente. Los arrendamientos donde la Sociedad no asume sustancialmente todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo se clasifican como arrendamientos operativos.

Los pagos realizados bajo arrendamientos operacionales se reconocen en resultado bajo el método lineal durante el periodo del arrendamiento. Los incentivos por arrendamientos recibidos son reconocidos como parte integral del gasto total por arrendamiento durante el periodo de éste.

La Sociedad, ha determinado que los contratos vigentes de arriendos de equipos no califican como arrendamientos financieros, en atención a que el valor presente de los contratos de arriendo es significativamente inferior al valor de mercado de los activos involucrados.

(K) 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. Se mide usando tasas impositivas que se hayan aprobado, o cuyo proceso de aprobación esté prácticamente terminado a la fecha de balance.



(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN
(K) IMPUESTO A LA RENTA E IMPUESTOS DIFERIDOS, CONTINUACIÓN

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. 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 periodo sobre el que se informa, 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 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 durante el año comercial 2017 y a partir del año comercial 2018 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.

El impuesto diferido debe medirse empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el periodo en el que se reversen, usando tasas fiscales aprobadas a la fecha de balance (ver Nota 10).

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 periodo 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.

(i) Cambio de 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 2017 alcanza un 25,5%, y para los años sucesivos, es decir, a partir del año comercial 2018, será de un 27%.

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el periodo en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto les aplican a la fecha de balance. Para efectos de estados financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2017 y para los años sucesivos será de un 27%.



(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN
(K) IMPUESTO A LA RENTA E IMPUESTOS DIFERIDOS, CONTINUACIÓN

(ii) Tasas de impuesto a la renta e impuestos diferidos por el periodo 2014 - 2018

Según se ha señalado, el sistema de impuesto a la renta chileno fue reformado por la Ley N°20.780 publicada el 29 de septiembre de 2014 y la Ley N°20.899 publicada el 8 de febrero de 2016, las que introdujeron una serie de cambios que gradualmente han ido entrando en vigencia.

Conforme a estas modificaciones, a contar del presente año las sociedades anónimas y las sociedades cuyos socios son personas jurídicas, deben determinar sus impuestos en base al “Régimen Parcialmente Integrado” establecido en la letra B) del Artículo N°14 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, sin posibilidad de acogerse al régimen alternativo de “Atribución de Rentas” que dispone la letra A) de esta norma.

Adicionalmente, se estableció un aumento progresivo de la tasa del Impuesto a la Primera Categoría pasando de un 20% a un 21% para el año comercial 2014, 22,5% para el año comercial 2015, a un 24% para el año comercial 2016, a un 25,5% para el año comercial 2017 y finalmente un 27% a contar del año comercial 2018.

Respecto a lo anterior y de acuerdo a lo establecido por la NIC 12 (Impuestos a las Ganancias) los activos y pasivos por impuestos diferidos deben medirse empleando las tasas fiscales que se esperan sean de aplicación en el periodo en que el activo se realice o el pasivo se cancele, basándose en las tasas que al final del periodo, hayan sido aprobadas. A estos efectos, y de acuerdo a lo mencionado anteriormente, la Sociedad ha aplicado las tasas establecidas y vigentes para el Régimen Parcialmente Integrado.

(L) 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 fondos del producto “N cuotas” recibidos anticipadamente de los respectivos emisores. Los costos de las obligaciones son reconocidos en resultados utilizando el método de interés efectivo sobre base devengada.

(M) SEGMENTOS DE OPERACIÓN

De conformidad con sus actuales directrices, Transbank S.A., 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.



(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN

(N) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES

Las siguientes nuevas normas, enmiendas e interpretaciones han sido emitidas pero su fecha de aplicación aún no está vigente:

NUEVAS NIIF	FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA
NIIF 9: Instrumentos Financieros	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2018. Se permite adopción anticipada.
NIIF 15: Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2018. Se permite adopción anticipada.
NIIF 16: Arrendamientos	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2019. Se permite adopción anticipada para entidades que aplican NIIF 15 en o antes de esa fecha
NIIF 17: Contratos de Seguro	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2021. Se permite adopción anticipada para entidades que aplican NIIF 9 y NIIF 15 en o antes de esa fecha.
NUEVAS INTERPRETACIONES	
CINIIF 22: Transacciones en Moneda Extranjera y Contraprestaciones Anticipadas	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2018. Se permite adopción anticipada.
CINIIF 23: Incertidumbre sobre Tratamientos Tributarios	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2019. Se permite adopción anticipada.
ENMIENDAS A NIIFs	
NIC 28: Participaciones de Largo Plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2019. Se permite adopción anticipada.
NIC 40: Transferencias de Propiedades de Inversión (Modificaciones a NIC 40, Propiedades de Inversión).	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2018.
NIIF 2: Pagos Basados en Acciones: Aclaración de contabilización de ciertos tipos de transacciones de pagos basados en acciones.	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2018. Se permite adopción anticipada.
NIIF 9: Cláusulas de prepago con compensación negativa	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2019. Se permite adopción anticipada.
NIIF 10: Estados Financieros Consolidados, y NIC 28, Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos: Transferencia o contribución de activos entre un inversionista y su asociada o negocio conjunto.	Fecha efectiva diferida indefinidamente.
NIIF 15: Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes: Modificación clarificando requerimientos y otorgando liberación adicional de transición para empresas que implementan la nueva norma.	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2018. Se permite adopción anticipada.
Ciclo de mejoras anuales a las Normas NIIF 2014-2016. Modificaciones a NIIF 1 y NIC 28.	Periodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2018. Se permite adopción anticipada.



(3) POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN
(N) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES, CONTINUACIÓN

NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes

Emitida el 28 de mayo de 2014, esta Norma reemplaza la NIC 11 Contratos de Construcción, la NIC 18 Ingresos Ordinarios, la CINIIF 13 Programas de Fidelización de Clientes, CINIIF 15 Acuerdos para la Construcción de Bienes Raíces, CINIIF 18 Transferencia de Activos desde Clientes y SIC 31 Ingresos – Transacciones de permuta que involucran servicios de publicidad. Esta nueva Norma aplica a los contratos con clientes, pero no aplica a contratos de seguro, instrumentos financieros o contratos de arrendamiento, que están en el alcance de otras NIIF. Introduce un único modelo de reconocimiento de ingresos ordinarios que aplica a los contratos con clientes y dos enfoques para el reconocimiento de ingresos: en un momento del tiempo o a lo largo de un periodo. El modelo considera unos análisis de transacciones en base a cinco pasos para determinar si se reconoce un ingreso, cuándo se reconoce y qué monto:

- Identificar el contrato con el cliente.
- Identificar las obligaciones de desempeño del contrato.
- Determinar el precio de la transacción.
- Distribuir el precio de la transacción en las obligaciones de desempeño.
- Reconocer el ingreso cuando (o en la medida en que) la entidad satisface la obligación desempeño.

La Norma es efectiva para los periodos anuales que comienzan el, o después del, 01 de enero de 2018, permitiéndose la adopción anticipada.

La Administración estima que esta Norma será adoptada en sus estados financieros para el periodo que comenzará el 1 de enero de 2018, por lo cual ha evaluado los ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes y en consideración a la naturaleza del negocio, se ha concluido que no presenta un impacto significativo que afecte el normal funcionamiento y el registro de los ingresos en los estados financieros.

NIIF 16 Arrendamientos

Emitida el 13 de enero de 2016, esta Norma requiere que las empresas contabilicen todos los arrendamientos en sus estados financieros a contar del 01 de enero de 2019. Las empresas con arrendamientos operativos tendrán más activos pero también una deuda mayor. Mientras mayor es el portfolio de arrendamientos de la empresa, mayor será el impacto en las métricas de reporte.

La Administración se encuentra en proceso de evaluación del potencial impacto del arrendamiento del sistema “core” de la Sociedad para realizar la adopción de esta Norma la cual estima será adoptada en sus estados financieros del periodo que comenzará el 1 de enero de 2019.



(4) DETERMINACIÓN DEL VALOR RAZONABLE

Algunas de las políticas y revelaciones contables de Transbank S.A. requieren que se determine el valor razonable de los activos y pasivos financieros y no financieros. Se han determinado los valores razonables para propósitos de valorización y/o revelación sobre las bases de los siguientes métodos:

Cuotas de fondos mutuos

Las cuotas de fondos mutuos que Transbank S.A. ha reconocido durante el ejercicio, son valorizados a valor razonable según el valor cuota del mes correspondiente informado por la institución financiera en la cual se encuentra la inversión.

Cuando corresponde, se revela mayor información acerca de los supuestos efectuados en la determinación de los valores razonables en las notas específicas referidas a ese activo o pasivo.

(5) INGRESOS ORDINARIOS

Los ingresos ordinarios que la Sociedad ha reconocido durante los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016, son los siguientes:

	2017 M\$	2016 M\$
Facturación servicios a emisores	105.428.820	92.973.231
Comisiones a establecimientos comerciales por titulares extranjeros en Chile	35.596.183	31.637.654
Facturación servicios a comercios	31.238.849	27.669.111
Otros	27.574	14.137
TOTALES	172.291.426	152.294.133

(6) OTROS INGRESOS OPERACIONALES

El detalle de este rubro es el siguiente:

	2017 M\$	2016 M\$
Arriendos percibidos	109.722	107.437
Capitalización de pasivos vencidos ⁽¹⁾	49.026	162.914
Otros ingresos	19.092	37.468
Utilidad en venta de propiedades, mobiliarios y equipos	19.228	82.700
TOTALES	197.068	390.519

⁽¹⁾ Corresponde a la capitalización de cuentas por pagar operacionales con antigüedad superior a 5 años.

(7) COSTOS DE SERVICIOS

Los costos que la Sociedad ha reconocido durante los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016, son los siguientes:

	2017 M\$	2016 M\$
Gastos del personal (Nota 10)	34.680.201	27.770.591
Gastos de procesos operacionales	32.884.230	31.256.850
Costos intercambio internacional (comisiones y servicios)	32.772.118	29.625.113
Tecnología y procesamiento	26.675.749	22.838.838
Acciones comerciales y publicidad	10.492.757	11.774.520
Depreciaciones y amortizaciones	18.262.662	16.381.453
Fuerza venta externa	2.084.169	2.309.167
Otros	273.165	276.866
TOTALES	158.125.051	142.233.398



(8) GASTOS OPERACIONALES

Los gastos operacionales que la Sociedad ha reconocido durante los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016, son los siguientes:

	2017 M\$	2016 M\$
Arriendos de inmuebles	1.077.045	986.317
Servicios básicos	1.228.747	1.098.424
Mantenciones y reparaciones	607.192	442.028
Gastos de traslado	163.685	191.514
Librerías y gastos menores	453.903	365.701
Asesorías y gastos legales	315.337	253.293
Contribuciones y derechos municipales	290.284	262.014
Pérdida reconocida por deterioro activos financieros (Nota 26b)	111.518	672.378
Pérdida reconocida por deterioro de equipos computacionales (Nota 13)	131.227	31.360
Pérdida reconocida por deterioro de Intangibles (Nota 14)	238.950	-
Bajas de mobiliario y equipo ^(*)	507.891	439.346
Bajas de activos intangibles (Nota 14)	49.844	-
Cuota contribución SBIF	145.747	142.536
TOTALES	5.321.370	4.884.911

^(*) Este rubro refleja las bajas de mobiliario y equipo que significaron pérdidas. Las bajas de mobiliarios y equipo que arrojaron utilidad (venta), se presentan en el rubro Otros Ingresos Operacionales (Nota 6). En año 2017, la baja de activos que arrojó utilidad asciende a M\$ 23.623 (M\$ 41.901 al 31 de diciembre de 2016).

(9) GASTOS DE INVESTIGACIÓN

Los gastos de investigación que la Sociedad ha reconocido durante los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016, son los siguientes:

	2017 M\$	2016 M\$
Investigación y desarrollo comercial	679.010	507.879
Investigación y desarrollo operacional	2.926.444	3.158.983
TOTALES	3.605.454	3.666.862

(10) GASTOS DEL PERSONAL

Los gastos del personal que la Sociedad ha reconocido durante los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016, se encuentran presentados en el rubro Costos de Servicios y está compuesto de acuerdo al siguiente detalle:

	2017 M\$	2016 M\$
Remuneraciones	25.015.905	22.010.603
Beneficios convenio colectivo	6.979.281	3.857.840
Indemnizaciones	2.088.804	1.406.064
Otros	596.211	496.084
TOTALES	34.680.201	27.770.591

(11) INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS

Los ingresos y gastos financieros que la Sociedad ha reconocido durante los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016, se encuentran presentados bajo las líneas de ingresos y gastos financieros, respectivamente, y está compuesto de acuerdo al siguiente detalle:

	2017 M\$	2016 M\$
Ingresos por intereses en activos financieros	1.462.382	1.409.353
Cambio neto en el valor razonable de equivalentes al efectivo	1.214.815	609.324
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	2.677.197	2.018.677
Gastos financieros sobregiros y cargos bancarios	(366.312)	(255.601)
Otros gastos financieros	(685.897)	(716.491)
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	(1.052.209)	(972.092)
INGRESOS FINANCIEROS, NETO	1.624.988	1.046.585



(12) GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA

El gasto por impuesto a la renta que la Sociedad ha reconocido durante los años terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016:

(A) GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA

	2017 M\$	2016 M\$
Gasto por impuesto a la renta		
Impuesto corriente	(1.975.071)	(1.181.417)
Ajustes por ejercicios anteriores	23.689	18.312
SUBTOTALES	(1.951.382)	(1.163.105)
Gasto por impuestos diferidos:		
Origen y reverso de diferencias temporarias	(501.267)	(96.147)
SUBTOTALES	(501.267)	(96.147)
TOTAL GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA	(2.452.649)	(1.259.252)

(B) RECONCILIACIÓN TASA EFECTIVA DE IMPUESTO

	2017		2016	
	TASA %	MONTO M\$	TASA %	MONTO M\$
Utilidad del ejercicio		8.095.486		5.209.417
Total gasto por impuesto a la renta		1.975.071		1.181.416
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA		10.070.557		6.390.833
Impuesto a la renta aplicando la tasa impositiva local de la Sociedad	25,50	2.567.992	24,00	1.533.800
Efecto por concepto de diferencias permanentes	(15,19)	(1.529.505)	0,17	11.108
Efecto por cambio de tasa de impuesto diferido	(0,41)	(41.011)	0,13	8.347
Otros impuestos	9,71	977.595	(5,82)	(371.839)
TOTAL GASTO/(INGRESO) POR IMPUESTO A LA RENTA	19,61	1.975.071	18,49	1.181.416

(13) PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPOS

Las cuentas de propiedades, mobiliario y equipos presentaron el siguiente movimiento durante los ejercicios 2017 y 2016:

	TERRENOS M\$	EDIFICIOS M\$	INSTALACIONES M\$	EQUIPOS COMPUTACIONALES M\$	MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA M\$	TOTAL M\$
COSTO						
Saldos al 1 enero 2016	217.537	4.318.273	2.561.204	72.841.448	1.005.885	80.944.347
Adiciones	-	-	455.777	20.680.810	107.652	21.244.239
Bajas	-	-	-	(5.182.970)	-	(5.182.970)
Deterioro	-	-	-	(31.359)	-	(31.359)
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE 2016	217.537	4.318.273	3.016.981	88.307.929	1.113.537	96.974.257
Saldos al 1 enero 2017	217.537	4.318.273	3.016.981	88.307.929	1.113.537	96.974.257
Adiciones	-	-	520.889	24.929.098	85.065	25.535.052
Bajas	-	-	-	(15.281.666)	-	(15.281.666)
Deterioro	-	-	-	(131.227)	-	(131.227)
SALDOS AL 31 DICIEMBRE 2017	217.537	4.318.273	3.537.870	97.824.134	1.198.602	107.096.416
DEPRECIACIÓN						
Saldos al 1 enero 2016	-	(1.322.574)	(1.501.966)	(34.890.696)	(681.678)	(38.396.914)
Depreciación del ejercicio	-	(40.481)	(303.290)	(14.305.787)	(133.007)	(14.782.565)
Bajas	-	-	-	4.701.723	-	4.701.723
SALDOS AL 31 DICIEMBRE 2016	-	(1.363.055)	(1.805.256)	(44.494.760)	(814.685)	(48.477.756)
Saldos al 1 enero 2017	-	(1.363.055)	(1.805.256)	(44.494.760)	(814.685)	(48.477.756)
Depreciación del ejercicio	-	(40.481)	(298.092)	(16.174.200)	(93.807)	(16.606.580)
Bajas	-	-	-	14.750.152	-	14.750.152
SALDOS AL 31 DICIEMBRE 2017	-	(1.403.536)	(2.103.348)	(45.918.808)	(908.492)	(50.334.184)
VALOR LIBROS						
Al 31 diciembre 2016	217.537	2.955.218	1.211.725	43.813.169	298.852	48.496.501
Al 31 diciembre 2017	217.537	2.914.737	1.434.522	51.905.326	290.110	56.762.232

La depreciación del ejercicio 2017 de las propiedades, mobiliario y equipos es presentada en el estado de resultados integrales en el rubro costos de servicios por un monto que asciende a M\$ 16.606.580 (M\$14.782.565 en 2016).

Deterioro de propiedades, mobiliario y equipos

La Sociedad al 31 de diciembre de 2017 reconoció deterioro para el rubro equipos computacionales correspondiente a equipos POS mantenidos en bodega sin actividad, ascendente a M\$131.227 (M\$31.359 al 31 de diciembre de 2016).



(14) ACTIVOS INTANGIBLES

Los activos intangibles que Transbank S.A., mantiene al 31 de diciembre de 2017 y 2016 son los siguientes:

	2017 M\$	2016 M\$
Desarrollos de programas computacionales	15.687.678	11.811.289
Licencias de programas computacionales	3.024.040	2.153.233
TOTALES	18.711.718	13.964.522

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.

El cuadro de movimientos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 y 2016, es el siguiente:

	DESARROLLO DE PROGRAMAS COMPUTACIONALES M\$	LICENCIAS DE PROGRAMAS COMPUTACIONALES M\$	TOTAL M\$
COSTO			
Saldo al 1 de enero de 2016	12.792.961	2.675.325	15.468.286
Adquisiciones	4.389.210	954.973	5.344.183
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	17.182.171	3.630.298	20.812.469
Saldo al 1 de enero de 2017	17.182.171	3.630.298	20.812.469
Adquisiciones	5.615.251	1.069.474	6.684.725
Bajas	(49.844)	-	(49.844)
Deterioro (Desarrollo portal privado)	(238.950)	-	(238.950)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	22.508.628	4.699.772	27.208.400
AMORTIZACIÓN			
Saldo al 1 de enero de 2016	(3.974.938)	(1.281.468)	(5.256.406)
Amortización del ejercicio	(1.395.944)	(195.597)	(1.591.541)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	(5.370.882)	(1.477.065)	(6.847.947)
Saldo al 1 de enero de 2017	(5.370.882)	(1.477.065)	(6.847.947)
Amortización del ejercicio	(1.450.068)	(198.667)	(1.648.735)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	(6.820.950)	(1.675.732)	(8.496.682)
Al 31 de diciembre de 2016	11.811.289	2.153.233	13.964.522
Al 31 de diciembre de 2017	15.687.678	3.024.040	18.711.718

Al 31 de diciembre de 2017, la Sociedad ha reconocido deterioro de intangibles por la suma M\$238.950 en virtud de desarrollos efectuado por proveedor de plataforma portal privado, cuya operación no se ajusta a lo requerido.



(14) ACTIVOS INTANGIBLES, CONTINUACIÓN

La amortización del ejercicio 2017 de los intangibles está incluida en el estado de resultados integrales en el ítem costos de servicios por un monto que asciende a M\$1.648.735 (M\$1.591.541 en 2016).

Dentro de los principales intangibles al 31 de diciembre de 2017, la Sociedad registra:

(a) Sistema gestión de clientes

Esta plataforma, actualmente en producción, atiende todos los requerimientos de clientes comercios de Transbank, 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 nuevo Backend

Este proyecto, aún en etapa de desarrollo, comprende el reemplazo del actual 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.

La gerencia ha llevado a cabo una prueba de deterioro del valor para los intangibles en desarrollo, Backend. El importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (UGE) que incluía estos costos de desarrollo se estimó sobre la base del valor presente de los flujos de efectivo futuros esperados que se espera se deriven de la UGE (valor en uso), usando una tasa de descuento antes de impuesto de 10% y una tasa de crecimiento del 8,4% a contar de 2018. Se concluyó que el importe recuperable de la UGE es mayor que su importe en libros y no se requería reconocer deterioro alguno.

(c) Sistema MDA nuevo modelo de atención clientes

Esta plataforma, aún en desarrollo, propone un sistema de autoatención, agilidad en canalización de requerimientos y brinda mayor claridad oportunamente del estado actual de sus transacciones procesadas. Este proyecto incluye el desarrollo de un nuevo portal web para clientes, un sistema dedicado a atención de fallas y reposición de equipos y un sistema de incorporación de clientes on line.



(15) PROPIEDADES DE INVERSIÓN

El movimiento de las propiedades de inversión que Transbank S.A. mantiene al 31 de diciembre de 2017 y 2016 es el siguiente:

	TERRENOS M\$	EDIFICIOS M\$	TOTAL M\$
Saldos al 1 de enero de 2016	46.427	942.177	988.604
Saldos al 31 de diciembre de 2016	46.427	942.177	988.604
Saldos al 31 de diciembre de 2017	46.427	942.177	988.604
DEPRECIACIÓN Y PÉRDIDAS POR DETERIORO			
Saldos al 1 de enero de 2016	-	(350.945)	(350.945)
Depreciación del ejercicio 2016	-	(7.347)	(7.347)
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	-	(358.292)	(358.292)
Depreciación ejercicio 2017	-	(7.347)	(7.347)
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	-	(365.639)	(365.639)
VALOR LIBROS			
Al 31 de diciembre de 2016	46.427	583.885	630.312
Al 31 de diciembre de 2017	46.427	576.538	622.965

(16) DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR

Los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2017 y 2016 son los siguientes:

	2017 M\$	2016 M\$
Cuentas por cobrar otras operadoras	133.233.175	108.316.146
Cuentas por cobrar a comercios, neto	19.999.109	16.723.110
Deudas de empleados	89.549	147.264
Otras cuentas por cobrar	181.969	92.083
TOTALES	153.503.802	125.278.603

(16) DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR, CONTINUACIÓN

Provisión de activos financieros

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro Gastos Operacionales en el estado de resultados integrales. La pérdida acumulada por este concepto asciende a un monto de M\$483.836 al 31 diciembre de 2017, ver Nota 25(b), (M\$823.544 en 2016), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

	2017 M\$	2016 M\$
Cuentas por cobrar a comercios	20.482.945	17.546.654
Deterioro para cuentas incobrables	(483.836)	(823.544)
TOTALES	19.999.109	16.723.110

(17) ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS**(A) ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS RECONOCIDOS**

Los activos y pasivos por impuestos diferidos al 31 de diciembre de 2017 y 2016 son los siguientes:

	2017 (ACTIVO NETO)		2016 (PASIVO NETO)	
	ACTIVOS M\$	PASIVOS M\$	ACTIVOS M\$	PASIVOS M\$
Ingresos diferidos	55.575	-	9.783	-
Deterioro de activos financieros	130.636	-	210.004	-
Provisiones gastos en personal	328.380	-	315.601	-
Otros	156.926	-	34.886	-
Depreciación y amortización de propiedades, mobiliario y equipos	-	1.409.707	-	807.197
TOTALES	671.517	1.409.707	570.274	807.197
IMPUESTOS DIFERIDOS, NETO		738.190		236.923



(17) ACTIVOS Y PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS, CONTINUACIÓN

(B) MOVIMIENTO EN LAS DIFERENCIAS TEMPORARIAS DURANTE EL AÑO

TIPO DE DIFERENCIA TEMPORARIA	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 01-01-2017 M\$	RECONOCIDOS EN RESULTADOS M\$	RECONOCIDO EN OTROS RESULTADOS INTEGRALES M\$	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 31-12-2017 M\$	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 01-01-2016 M\$	RECONOCIDOS EN RESULTADOS M\$	RECONOCIDO EN OTROS RESULTADOS INTEGRALES M\$	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 31-12-2016 M\$
Ingresos diferidos	9.783	45.792	-	55.575	21.086	(11.303)	-	9.783
Deterioro de activos financieros	210.004	(79.368)	-	130.636	152.978	57.026	-	210.004
Provisiones gastos en personal	315.601	12.779	-	328.380	275.454	40.147	-	315.601
Otros	34.886	122.040	-	156.926	16.619	18.267	-	34.886
SUB-TOTALES ACTIVOS	570.274	101.243	-	671.517	466.137	104.137	-	570.274
Diferencia valorización activo fijo	(807.197)	(602.510)	-	(1.409.707)	(606.913)	(200.284)	-	(807.197)
SUB-TOTALES PASIVOS	(807.197)	(602.510)	-	(1.409.707)	(606.913)	(200.284)	-	(807.197)
TOTALES NETOS	(236.923)	(501.267)	-	(738.190)	(140.776)	(96.147)	-	(236.923)

(18) ACTIVOS (PASIVOS) POR IMPUESTOS CORRIENTES

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre de 2017 y 2016, la siguiente situación por los impuestos corrientes:

	2017 M\$	2016 M\$
Pagos provisionales mensuales	4.034.351	1.231.991
Impuesto a la renta por recuperar por crédito capacitación	60.000	83.462
Impuesto a la renta declarado por recuperar	155.237	-
Provisión de impuesto a la renta	(1.975.071)	(1.181.416)
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	2.274.517	134.037

(19) CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS

(A) CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre de 2017 y 2016 cuentas por cobrar con sus entidades relacionadas y su detalle es el siguiente:

BANCO	RUT	RELACIÓN	2017		2016	
			CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$	CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	179.569.171	-	157.335.724	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	73.310.526	-	99.024.279	-
Itau Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	23.481.766	-	29.574.774	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	33.291.066	-	38.048.878	-
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	21.807.956	-	24.352.848	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	10.128.205	-	9.854.802	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile	97.032.000-8	Accionista	13.107.198	-	11.381.693	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	296.292	-	192.563	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	4.063.378	-	4.007.969	-
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	7.203.474	-	8.510.600	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	6.081.439	-	6.591.912	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	324.098	-	275.365	-
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	327.245	-	518.614	-
Servipag Ltda.	78.053.790-6	Indirecta	40.354	-	112.762	-
TOTALES			373.032.168	-	389.782.783	-

Las cuentas por cobrar a entidades relacionadas, provienen principalmente de las transacciones de compras de titulares de tarjetas de crédito y débito emitidas en Chile, operando en comercios chilenos y extranjeros, además se clasifican en este rubro los servicios por cobrar que la Sociedad aplica a los emisores.



(19) CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN

(B) CUENTAS POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS

BANCO	RUT	RELACIÓN	2017		2016	
			CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$	CORRIENTE M\$	NO CORRIENTE M\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Accionista	10.995.142	-	10.711.016	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	9.175.021	-	8.556.576	-
Itau Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	2.027.788	-	2.020.956	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	4.867.658	-	4.398.700	-
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	11.883.328	-	8.702.940	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	1.317.994	-	1.195.452	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile	97.032.000-8	Accionista	1.783.786	-	1.998.622	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	80.872	-	21.691	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	407.625	-	393.144	-
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	641.873	-	628.508	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	1.243.112	-	1.029.413	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	13.017	-	62.975	-
Centro de Compensación Automatizado S.A.	96.891.090-6	Indirecta	140.549	-	55.100	-
TOTALES			44.577.765	-	39.775.093	-

Las cuentas por pagar a entidades relacionadas, provienen principalmente de las comisiones que la Sociedad procesa para cobro a comercios, por transacciones de titulares chilenos en establecimientos comerciales chilenos. Dichas comisiones se traspasan a los emisores, previa facturación a comercios, la cual es emitida por cuenta de los emisores". Además se incluye en este rubro, los avances por pagar a emisores provenientes de la actividad de avances que efectúan los extranjeros en Chile (abonados previamente por las Marcas Internacionales).

(20) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

El detalle del efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2017 y 2016, es el siguiente:

	2017 MUS\$	2016 MUS\$	2017 M\$	2016 M\$
Efectivo en caja y bancos en pesos			42.715.605	47.400.605
Efectivo en caja y bancos moneda extranjera	33.828,54	3.860,26	20.811.996	2.575.915
Fondos mutuos en pesos (a)	-	-	64.013.505	35.005.009
Depósitos a plazo en pesos (b)	-	-	84.046.305	38.261.546
Colocaciones overnight en moneda extranjera (c)	-	5.788,37	-	3.862.524
TOTALES			211.587.411	127.105.599

(A) FONDOS MUTUOS PESOS

INSTITUCIÓN	Nº CUOTAS	VALOR CUOTA \$	2017 M\$	2016 M\$
Scotia AGF Chile S.A.	3.954.869	1.770,34	-	7.001.463
Scotia AGF Chile S.A.	4.383.754	1.825,06	8.000.614	-
BCI Asset Management AGF S.A.	627.255	12.754,93	8.000.590	-
BANCHILE Corredores de Bolsa S.A.	7.377.147	1.085,11	8.005.016	-
Adm. General de Fondos Security S.A.	6.703.055	1.044,40	-	7.000.670
Adm. General de Fondos Security S.A.	7.429.834	1.076,83	8.000.669	-
BBVA Asset Management Administradora de Fondos	4.756.921	1.471,69	-	7.000.714
BBVA Asset Management Administradora de Fondos	5.274.888	1.516,72	8.000.527	-
Santander Asset Management AGF	5.827.888	1.372,80	8.000.525	-
Banco Estado S.A. Adm. Gral. de Fondos	6.061.194	1.155,01	-	7.000.740
Banco Estado S.A. Adm. Gral. de Fondos	6.724.271	1.190,46	8.004.976	-
Itaú Chile AGF S.A.	4.523.608	1.768,63	8.000.588	-
Corpbanca Adm. Gral. de Fondos S.A.	5.776.417	1.212,07	-	7.001.422
TOTALES			64.013.505	35.005.009



(20) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, CONTINUACIÓN

(B) DEPÓSITOS A PLAZO EN PESOS

INSTITUCIÓN	TASA INTERÉS %	MONTO INVERTIDO M\$	2017 M\$	2016 M\$
Banco de Chile	0,32	9.041.322	-	9.070.254
Banco de Chile	0,17	10.500.000	10.501.190	-
Banco de Chile	0,24	10.500.000	10.503.360	-
Banco Bice	0,32	4.018.365	-	4.031.223
Banco Santander	0,20	10.500.000	10.521.000	-
Banco Santander	0,21	10.500.000	10.501.470	-
Itau Corpbanca	0,33	9.042.614	-	9.072.455
Itau Corpbanca	0,25	10.500.000	10.503.500	-
Banco de Crédito e Inversiones	0,32	9.041.322	-	9.070.254
Banco de Crédito e Inversiones	0,25	10.500.000	10.503.500	-
Banco Security	0,26	10.500.000	10.503.640	-
Banco Estado de Chile	0,31	7.000.000	-	7.017.360
Banco Estado de Chile	0,19	10.500.000	10.508.645	-
TOTALES			84.046.305	38.261.546

(C) COLOCACIONES OVERNIGHT EN MONEDA EXTRANJERA

INSTITUCIÓN	TASA INTERÉS %	MONTO INVERTIDO M\$	2017 M\$	2016 M\$
Citibank Nueva York	0,0600	5.788,37	-	3.862.524

(21) ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

A continuación se detallan los pasivos corrientes de la Sociedad al 31 de diciembre de 2017 y 2016, los cuales provienen principalmente del procesamiento de las transacciones que efectúan los titulares de tarjetas de crédito y débito. 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 los emisores de tarjetas bancarias y no bancarias.

	2017 M\$	2016 M\$
Cuentas por pagar a comercios tarjeta de crédito	653.813.789	536.396.856
Cuentas por pagar a comercios tarjeta de débito	31.242.125	56.761.780
Proveedores	18.452.273	14.327.524
Retenciones y otros impuestos	4.195.525	3.689.286
Cuentas por pagar a emisores no relacionados	6.619.186	5.390.578
Cheques caducados	703.951	600.162
Impuesto al valor agregado débito, neto	438.268	1.650.241
TOTALES	715.465.117	618.816.427

(22) BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

La Sociedad registra los siguientes beneficios por pagar al personal al 31 de diciembre de 2017 y 2016:

	2017 M\$	2016 M\$
Bono de productividad	425.099	275.600
Feriado legal del personal	1.216.223	1.168.893
Otros compromisos	-	109.850
TOTALES	1.641.322	1.554.343

(23) OTROS ACTIVOS CORRIENTES

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, el detalle de los otros activos es el siguiente:

	2017 M\$	2016 M\$
Insumos operacionales	1.092.368	1.014.405
Gastos pagados por anticipado	3.191.140	4.068.736
TOTALES	4.283.508	5.083.141



(24) INGRESOS DIFERIDOS

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, el detalle de los ingresos diferidos es el siguiente:

	2017 M\$	2016 M\$
Ingresos diferidos desarrollo industria	99.742	-
Ingresos promociones	106.093	38.365
Otros ingresos diferidos	15.488	15.229
TOTALES	221.323	53.594

(25) OTROS PASIVOS

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016, este rubro está compuesto por el dividendo mínimo que a la fecha de cierre de ambos ejercicios se encuentra pendiente de distribución.

	RESULTADO M\$	M\$
Saldo al 1 de enero de 2016	-	502.447
Reverso de provisión por capitalización de utilidades	-	(502.447)
Provisión dividendo mínimos utilidad 2016	5.209.417	520.942
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	-	520.942
Provisión dividendo mínimos utilidad 2017	8.095.486	809.549
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	-	1.330.491

(26) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

La Sociedad está expuesta a los riesgos de crédito, liquidez y mercado. 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

Las políticas de Administración de riesgos establecidas tienen por objeto identificar y analizar los riesgos de la Sociedad, planificar, fijar límites y controles de riesgo adecuados para monitorear los riesgos y cumplimiento de las políticas. Estas políticas son definidas por la Gerencia de Riesgo, son aprobadas por el Directorio y se revisan regularmente para asegurar su cumplimiento. El cumplimiento de esas políticas es verificado principalmente por la Gerencia General y la Gerencia de contraloría de la Sociedad. Existe también

(26) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN
Marco de administración de riesgos, continuación

el Comité Ejecutivo del negocio, quienes conjuntamente con la Gerencia General se encargan de monitorear el cumplimiento de dichas políticas. 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, también se considera el riesgo operacional, seguridad informática y prevención del fraude con tarjetas.

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 Deudores comerciales y otras 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, los costos de servicios y transacciones en disputa que pudieran imputarse a los establecimientos comerciales. La exposición máxima al riesgo de crédito al 31 de diciembre de 2017 fue de M\$153.716.121 (al 31 de diciembre de 2016 fue de M\$125.862.800), montos brutos sin considerar provisiones por deterioro.

La Sociedad tiene políticas para establecer provisiones para deterioro de valor, que representa la estimación de las pérdidas incurridas en relación con los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar. Los principales componentes de esta provisión son un componente de pérdida específico que se relaciona con exposiciones individualmente significativas, y un componente de pérdida colectivo establecido para grupos de activos similares relacionados con pérdidas en las que se ha incurrido pero que aún no se han identificado.

(ii) Provisiones por deterioro

La antigüedad de las cuentas comerciales por cobrar a la fecha del informe es la siguiente:

	2017			2016		
	NETO M\$	DETERIORO M\$	BRUTO M\$	NETO M\$	DETERIORO M\$	BRUTO M\$
Vigentes	149.629.706	-	149.629.706	122.492.154	-	122.492.154
Vencimiento 0-90 días	2.540.166	(55.498)	2.595.664	2.481.690	(9.964)	2.491.654
Vencimiento de 90 días a un año	1.028.830	(13.904)	1.042.734	64.187	(340.964)	405.151
Más de un año	33.583	(414.434)	448.017	1.225	(472.616)	473.841
TOTALES	153.232.285	(483.836)	153.716.121	125.039.256	(823.544)	125.862.800



(26) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN

(B) PÉRDIDAS POR DETERIORO

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, desafiados del sistema, etc.).

No existen garantías reales que pudieran aplicarse al proceso de cobro.

La variación del deterioro con respecto a las cuentas comerciales por cobrar durante el año 2017 y 2016 fue la siguiente:

	NOTA	M\$
Saldo al 1 de enero de 2016		637.408
Pérdida reconocida por deterioro	8	672.378
Disminución por castigos		(486.242)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	16	823.544
Pérdida reconocida por deterioro	8	111.518
Disminución por castigos		(451.226)
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	16	483.836

(C) 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 los Acreedores comerciales y Cuentas por pagar y cuentas por pagar a entidades relacionadas. En lo principal, dentro del rubro acreedores comerciales, se registra la deuda con comercios afiliados, cuyos importes son responsabilidad de pago de los emisores de tarjetas de crédito y débito. El rubro Otras obligaciones, corresponde a los principales contratos con proveedores de servicios operacionales, cuyos flujos son financiados con recursos propios.

(26) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN
(C) RIESGO DE LIQUIDEZ, CONTINUACIÓN

Los vencimientos contractuales de los pasivos financieros sobre el ejercicio 2017 y 2016 son:

	6 MESES O MENOS M\$	MÁS DE 6 MESES HASTA 1 AÑO M\$	MÁS DE 1 AÑO HASTA 2 AÑOS M\$	MÁS DE 2 AÑOS HASTA 3 AÑOS M\$	MÁS DE 3 AÑOS M\$	TOTAL M\$
PASIVOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017:						
Otros pasivos financieros	5.337.744	-	-	-	-	5.337.744
Acreedores comerciales y cuentas por pagar	667.817.674	42.309.699	-	-	-	710.127.373
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	44.577.765	-	-	-	-	44.577.765
Otras obligaciones (*)	32.580.094	32.580.094	66.098.138	67.064.226	102.601.405	300.923.957
TOTAL NO DESCONTADO DE PASIVOS FINANCIEROS	750.313.277	74.889.793	66.098.138	67.064.226	102.601.405	1.060.966.839
PASIVOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016:						
Otros pasivos financieros	5.939.690	-	-	-	-	5.939.690
Acreedores comerciales y cuentas por pagar	555.332.914	57.543.823	-	-	-	612.876.737
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	39.775.093	-	-	-	-	39.775.093
Otras obligaciones (*)	28.266.594	28.266.594	57.247.240	57.852.998	58.476.928	230.110.354
TOTAL NO DESCONTADO DE PASIVOS FINANCIEROS	629.314.291	85.810.417	57.247.240	57.852.998	58.476.928	888.701.874

(*) Corresponde a obligaciones extracontables de flujos futuros provenientes de contratos de servicios con los principales proveedores operacionales del giro de la Sociedad.

Al 31 de diciembre de 2017, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

INSTITUCIÓN	M\$	MUS\$
Banco de Chile	16.500.000	10.000
Banco de Crédito e Inversiones	20.000.000	-
Banco del Estado de Chile	25.000.000	-
Banco Santander Chile	15.000.000	-
Scotiabank Chile	3.000.000	-
Banco Security	1.000.000	-
Itaú Corpbanca	3.500.000	-
Banco Bice	3.000.000	-
Banco Falabella	500.000	-
Citibank New York	-	10.000
TOTALES	87.500.000	20.000



(26) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN
(C) RIESGO DE LIQUIDEZ, CONTINUACIÓN

Al 31 de diciembre de 2016, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

INSTITUCIÓN	M\$	MUS\$
Banco de Chile	16.500.000	10.000
Banco de Crédito e Inversiones	16.000.000	-
Banco del Estado de Chile	25.000.000	-
Banco Santander Chile	15.000.000	-
Scotiabank Chile	3.000.000	-
Banco Security	1.000.000	-
Itaú Corpbanca	4.000.000	-
Banco Bice	3.000.000	-
Citibank New York	-	10.000
TOTALES	83.500.000	20.000

(D) 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

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 los extranjeros 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 2017 y 2016, 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.

(26) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN
(D) RIESGO DE MERCADO, CONTINUACIÓN

SENSIBILIDAD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016:

	DEUDOR (ACREEDOR) MUS\$	TIPO DE CAMBIO CIERRE INCREMENTADO \$	UTILIDAD (PÉRDIDA) EN RESULTADOS M\$	TIPO DE CAMBIO CIERRE DECREMENTADO \$	UTILIDAD (PÉRDIDA) EN RESULTADOS M\$
2017					
Posición moneda extranjera	29.622,79	627,52	364.491	602,92	(364.491)
TOTALES			364.491		(364.491)
2016					
Posición moneda extranjera	(946,11)	680,64	(12.627)	653,94	12.627
TOTALES			(12.627)		12.627

(ii) Riesgo de precio y tasa de interés

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.

(27) 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 (Véase Nota 19).

A continuación se detallan las transacciones con partes relacionadas que Transbank S.A. mantiene al 31 de diciembre de 2017 y 2016.

(A) TRANSACCIONES CON PERSONAL CLAVE DE LA ADMINISTRACIÓN

Durante el año 2017, se pagaron a los Directores de la Sociedad M\$313.141 por concepto de dieta por asistencia a las sesiones de Directorio (M\$103.079 en 2016).

La Sociedad pagó durante el periodo 2017, la suma de M\$2.638.062 por concepto de remuneraciones a los ejecutivos del personal clave (M\$2.128.567 en 2016).



(27) PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN
 (A) TRANSACCIONES CON PERSONAL CLAVE DE LA ADMINISTRACIÓN, CONTINUACIÓN

El Directorio está compuesto por:

NOMBRE	DIRECTORIO
Fernando Cañas Berkowitz.	Presidente
Juan Enrique Vilajuana Rigau	Director
Gonzalo Alberto Campero Peters	Director
Álvaro Alliende Edwards	Director
Enzo Antonio Rivera Izam	Director
Gerardo Sapag Álvarez	Director
Víctor Hugo Orellana Ángel	Director
José Luis de la Rosa Muñoz	Director
Julio Acevedo Acuña	Director
Felipe Montt Fuenzalida	Director

La Alta Gerencia está compuesta por:

NOMBRE	GERENCIA
Alejandro Herrera Aravena	Gerente General
Rodrigo Undurraga Ossa	Fiscal
Renato Varas Riveros	Gerente Contralor
Rodrigo Quijada Menanteau	Gerente Comercial
Anthony Furniss Maillet	Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Patricio Millar Melossi	Gerente de Recursos Humanos y Administración
Ricardo Blumel Araya	Gerente de Marketing
Vicente Tredinick Rogers	Gerente de Operaciones y Tecnología
Sergio Araneda Angulo	Gerente de Servicios Tecnológicos
María Mercedes Mora	Gerente de Riesgo

(B) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

Transbank S.A., efectuó las siguientes transacciones con entidades relacionadas durante el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 y 2016:

(27) PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN
 (B) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN

(i) Transacciones por cobrar

BANCO	RUT	RELACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA TRANSACCIÓN	2017		2016	
				MONTO TRANSACCIONES M\$	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS M\$	MONTO TRANSACCIONES M\$	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS M\$
Banco Santander – Chile	97036.000-K	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	8.106.505.772	23.513.239	7.287.923.670	18.724.115
Banco de Chile	97004.000-5	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	7.088.552.400	20.417.573	5.477.944.919	17.400.095
Itaú Corpbanca	97023.000-9	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	1.565.286.002	4.978.483	1.516.777.145	4.366.863
Banco Crédito e Inversiones	97006.000-6	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	3.741.108.243	12.108.941	3.270.738.350	10.582.630
Banco Estado de Chile	97030.000-7	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	6.933.995.801	29.320.395	5.514.658.757	23.960.432
Scotiabank Chile	97018.000-1	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	823.578.602	3.163.343	701.965.039	2.685.555
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile	97032.000-8	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	1.172.844.071	4.714.421	1.007.492.054	4.000.584
Banco Internacional	97011.000-3	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	7.822.648	42.886	7.121.834	49.958
Banco BICE	97080.000-K	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	362.152.492	1.489.243	317.452.192	1.258.801
Banco Security	97053.000-2	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	515.217.264	1.950.954	471.064.380	1.645.457
Banco Falabella	96509.660-4	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	1.082.935.725	4.109.696	822.299.561	3.288.489
Banchile Corredora de Bolsa S.A.	96571.220-8	Indirecta	Inversiones en instrumentos	330.310.275	185.622	370.896.500	27.368
Santander Asset Management S.A.	96639.280-0	Indirecta	Inversiones en instrumentos	349.400.000	116.734	273.000.000	60.173
Redbanc S.A.	96521.680-4	Indirecta	Prestación de servicios	2.608.008	862.116	2.591.637	1.117.672
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96815.280-7	Indirecta	Prestación de servicios	921.990	818.938	1.300.953	1.192.366
Servipag Ltda.	78053.790-6	Indirecta	Comisiones	378.961	-	339.404	-
TOTALES					107.792.584		90.360.558



(27) PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN
 (E) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN

(ii) Transacciones por pagar

BANCO	RUT	RELACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA TRANSACCIÓN	2017		2016	
				MONTO TRANSACCIONES M\$	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS M\$	MONTO TRANSACCIONES M\$	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS M\$
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	Comisiones	140.216.130	-	128.392.112	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Comisiones	138.732.552	-	165.696.092	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Comisiones	34.429.393	-	40.697.513	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Comisiones	84.308.481	-	70.761.599	-
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	Comisiones	146.636.269	-	131.075.291	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	Comisiones	53.264.379	-	35.881.311	-
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile	97.032.000-8	Accionista	Comisiones	27.729.053	-	25.430.305	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	Comisiones	1.599.977	-	938.755	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	Comisiones	11.778.049	-	9.331.099	-
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	Comisiones	9.094.810	-	10.015.208	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	Comisiones	9.417.880	-	7.342.509	-
Banchile Corredora de Bolsa S.A.	96.571.220-8	Indirecta	Ventas dólares	47.448.005	(11.415)	48.034.048	(74.997)
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	Servicios	173.817	(173.817)	176.606	(176.606)
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	Servicios	43.236	(43.236)	45.797	(45.797)
Centro de Compensación Automatizado S.A.	96.891.090-6	Indirecta	Servicios	696.128	(696.128)	649.881	(649.881)
TOTALES					(924.596)		(947.281)

(27) PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN
 (B) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN

(iii) Uso de líneas de crédito

BANCO	RUT	RELACIÓN	2017		2016	
			MONTO TRANSACCIONES M\$	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS M\$	MONTO TRANSACCIONES M\$	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS M\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Accionista	-	-	5.954.243	(2.676)
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	-	-	39.467.006	(17.445)
Itau Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	2.426.316	(2.671)	1.459.045	(2.589)
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	13.326.018	(2.643)	2.550.185	(555)
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	8.426.507	(2.219)	208.693	(206)
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	84.261	-	-	-
TOTALES				(7.533)		(23.471)

(28) CAPITAL Y RESERVAS

(A) CAPITAL PAGADO

La distribución accionaria es la siguiente:

ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONES		PARTICIPACIÓN %	
	2017	2016	2017	2016
Banco de Chile	70.609.777	70.609.777	26,156409	26,156409
Banco Santander-Chile	67.488.017	67.488.017	24,999996	24,999996
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile	37.707.622	37.707.622	13,968263	13,968263
Itaú Corpbanca	23.536.709	23.536.709	8,718846	8,718846
Banco Crédito e Inversiones	23.536.700	23.536.700	8,718843	8,718843
Banco Estado de Chile	23.536.695	23.536.695	8,718841	8,718841
Scotiabank Chile	23.536.552	23.536.552	8,718788	8,718788
Banco Internacional	9	9	0,000003	0,000003
Banco BICE	9	9	0,000003	0,000003
Banco Security	9	9	0,000003	0,000003
Banco Falabella	9	9	0,000003	0,000003
JP Morgan Chase Bank	5	5	0,000002	0,000002
TOTALES	269.952.113	269.952.113	100,000000	100,000000



(28) CAPITAL Y RESERVAS, CONTINUACIÓN
(A) CAPITAL PAGADO, CONTINUACIÓN

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 20 de abril de 2017, se acordó reservar la utilidad del ejercicio 2016 para futuras capitalizaciones o para repartir dividendos eventuales.

En novena junta Extraordinaria de Accionistas, celebrada con fecha 21 de abril de 2016, se acordó aumentar el capital de la Sociedad a M\$44.804.564, mediante la capitalización de utilidades acumuladas ascendente a M\$5.041.110 con la emisión de 31.041.434 acciones liberadas de pago y aumento de M\$4.000.001 con emisión de 18.691.595 acciones de pago, las cuales, al 31 de diciembre de 2016, se encuentran pagadas.

(B) DIVIDENDOS PAGADOS

Durante los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2016, respectivamente, la Sociedad no efectuó distribución de dividendos, atendida la necesidad de aumento de capital.

(C) 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 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".

(29) CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

(A) JUICIOS

No hay 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 en la operación del negocio por un monto de M\$316.600 al 31 de diciembre de 2017 (M\$229.080 al 31 de diciembre de 2016).



(29) CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS, CONTINUACIÓN
(B) BOLETAS DE GARANTÍA, CONTINUACIÓN

(ii) Boletas recibidas

La Sociedad ha recibido boletas en garantía, por un monto total de M\$90.700.778 al 31 de diciembre de 2017 (M\$69.874.657 al 31 de diciembre de 2016). Dichos documentos, se han otorgado por emisores, establecimientos comerciales y proveedores para caucionar obligaciones contractuales.

(C) OTROS COMPROMISOS Y CONTINGENCIAS

La Sociedad mantiene una disputa con un proveedor de servicios tecnológicos por incumplimientos a cláusulas del contrato relativas a atrasos y calidad de elementos entregables. La Sociedad ha comunicado el cese de servicios, sin obtener del proveedor respuesta a la fecha de cierre de los presentes estados financieros. Existen tres hitos de pagos pendientes que ascienden a M\$303.750.

(30) HECHOS RELEVANTES

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 20 de abril de 2017 se produjo la renovación del Directorio y respecto de la utilidad del ejercicio 2016, se acordó reservarla para futuras capitalizaciones o para repartir dividendos eventuales. En ejercicio 2017, el Directorio no acordó repartir dividendos eventuales.

Con fecha 30 de junio de 2017 entró a regir la nueva regulación del Banco Central de Chile referida a los Operadores de Tarjetas, la cual modificó los requerimientos de capital y de reserva de liquidez, materias que entran en vigencia el 30 de junio de 2018

(31) HECHOS POSTERIORES

No existen hechos de carácter financiero o de otra índole ocurridos entre el 31 de diciembre de 2017 y la fecha de emisión de estos estados financieros, que puedan afectar significativamente la situación financiera de la Sociedad.

transbank^{MR}
APOYANDO NEGOCIOS





EDICIÓN DE TEXTOS
anelli & brown

DISEÑO Y PRODUCCIÓN
interfaz diseño

transbank^{MR}
APOYANDO NEGOCIOS