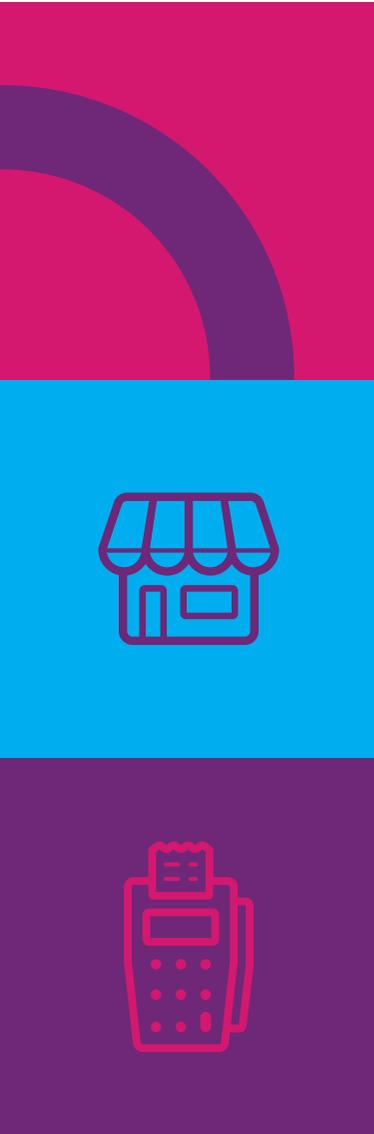


MEMORIA ANUAL

2020



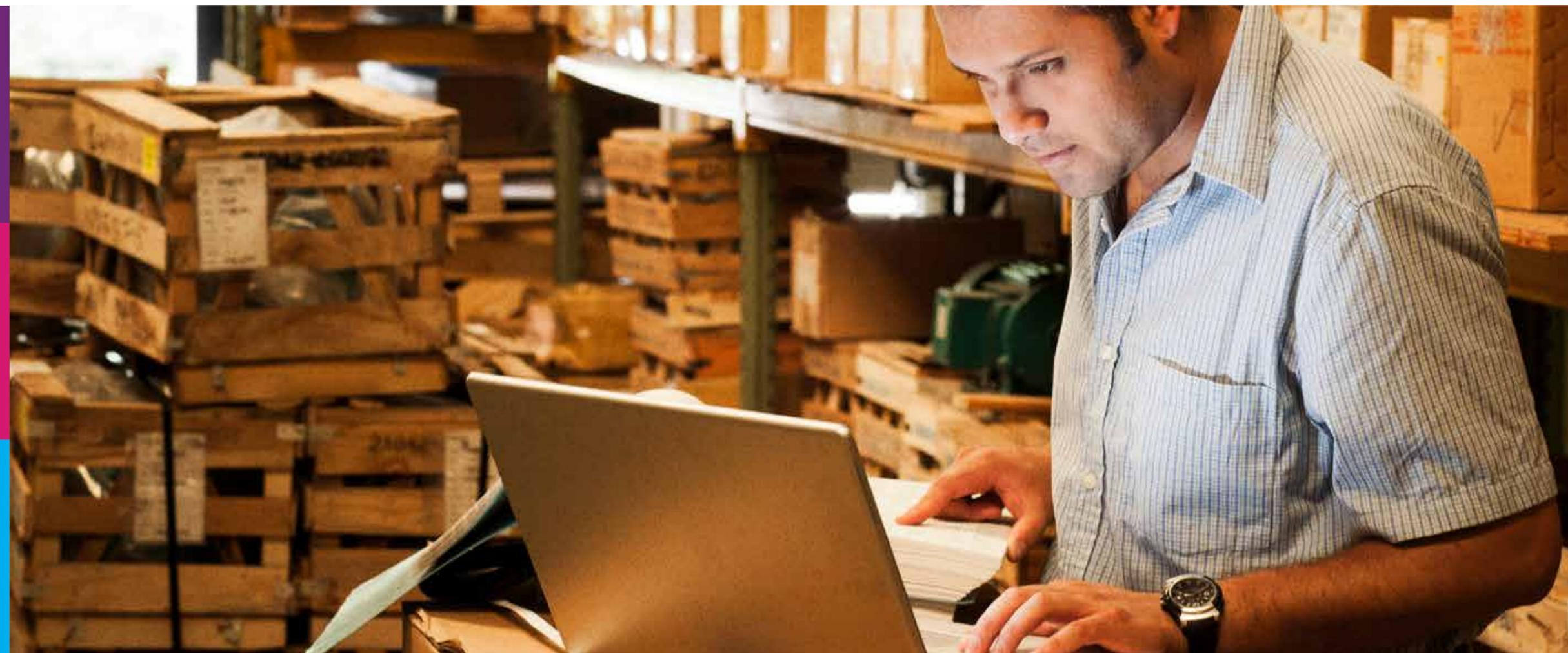
A vertical sidebar on the left side of the page, divided into three colored sections: a top pink section with a purple arc, a middle blue section containing a white outline icon of a storefront with an awning, and a bottom purple section containing a white outline icon of a point-of-sale terminal.



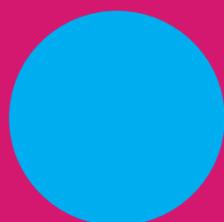
**transbank.**<sup>MR</sup>  
APOYANDO NEGOCIOS

# CONTENIDOS

# 2020



APOYANDO  
NEGOCIOS



**PÁGINA 03**

## 01 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Identificación de la empresa  
Carta del Presidente  
Directorio  
Accionistas  
Plana Gerencial  
Historia

**PÁGINA 21**

## 02 EJERCICIO 2020

Crecimiento y transformación  
Experiencia ágil, fluida y flexible  
Innovación para el desarrollo  
Seguridad que genera confianza  
Cliente al centro

**PÁGINA 41**

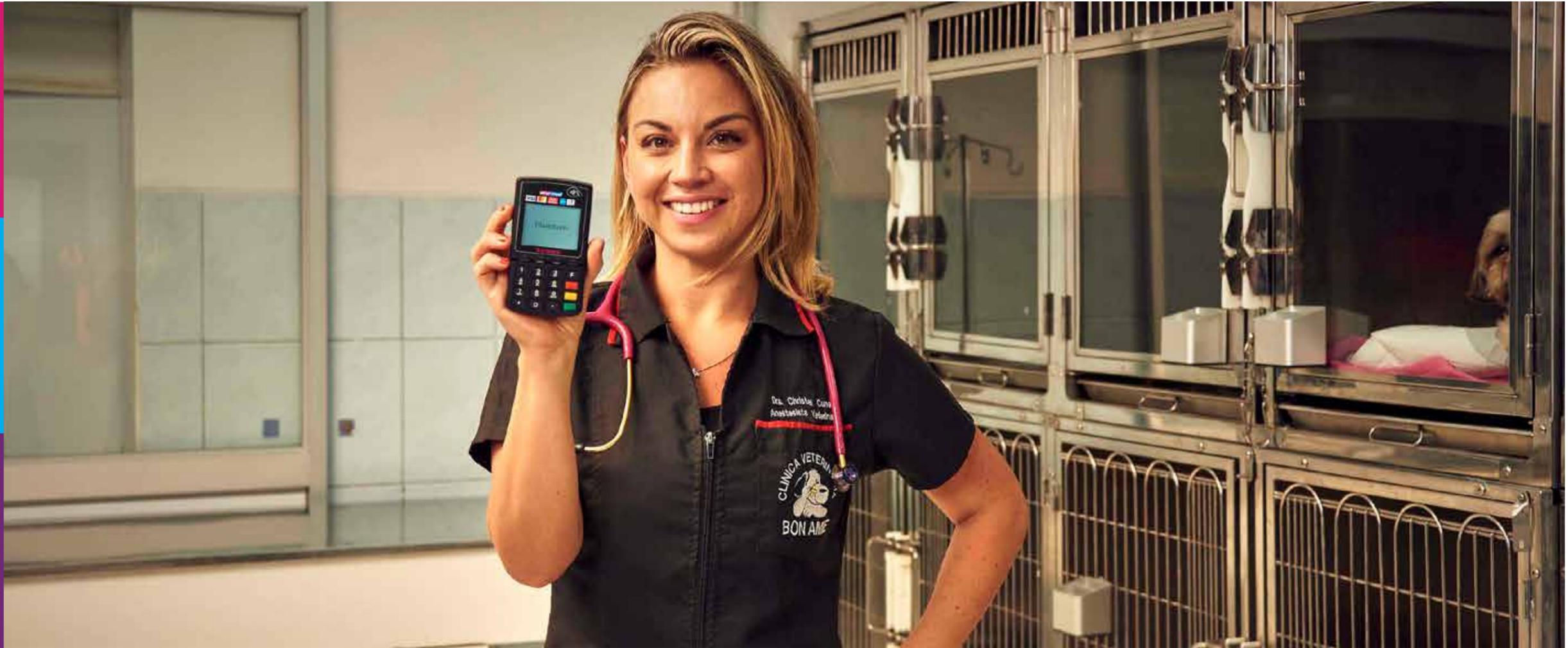
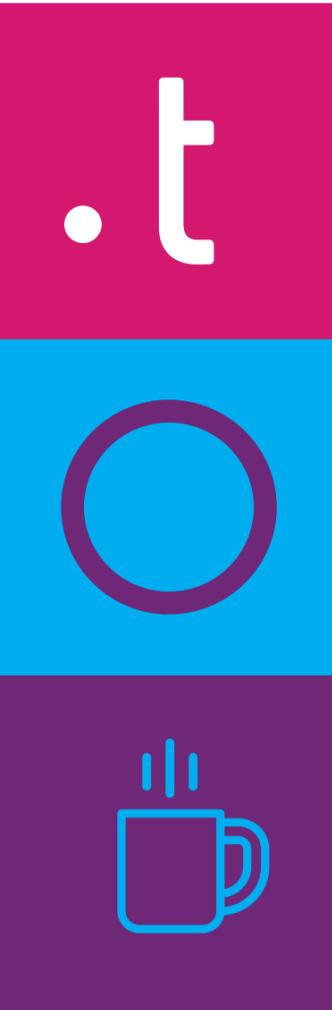
## 03 ESTADOS FINANCIEROS 2020

**transbank.**  
APOYANDO NEGOCIOS



# INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

# 01





## » Identificación de la empresa

**RAZÓN SOCIAL:**

Transbank S.A.

**RUT:**

96.689.310-9

**DOMICILIO LEGAL:**

Huérfanos N°770, piso 10, Santiago

**TELÉFONO:**

+ 56 2 2638 6383

**SITIO WEB:**

[www.transbank.cl](http://www.transbank.cl)

**TIPO DE ENTIDAD:**

Sociedad de apoyo al giro bancario y operadora de tarjetas de pago, inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, registrada bajo el número 267.

**AUDITORES EXTERNOS:**

Price Waterhouse Coopers

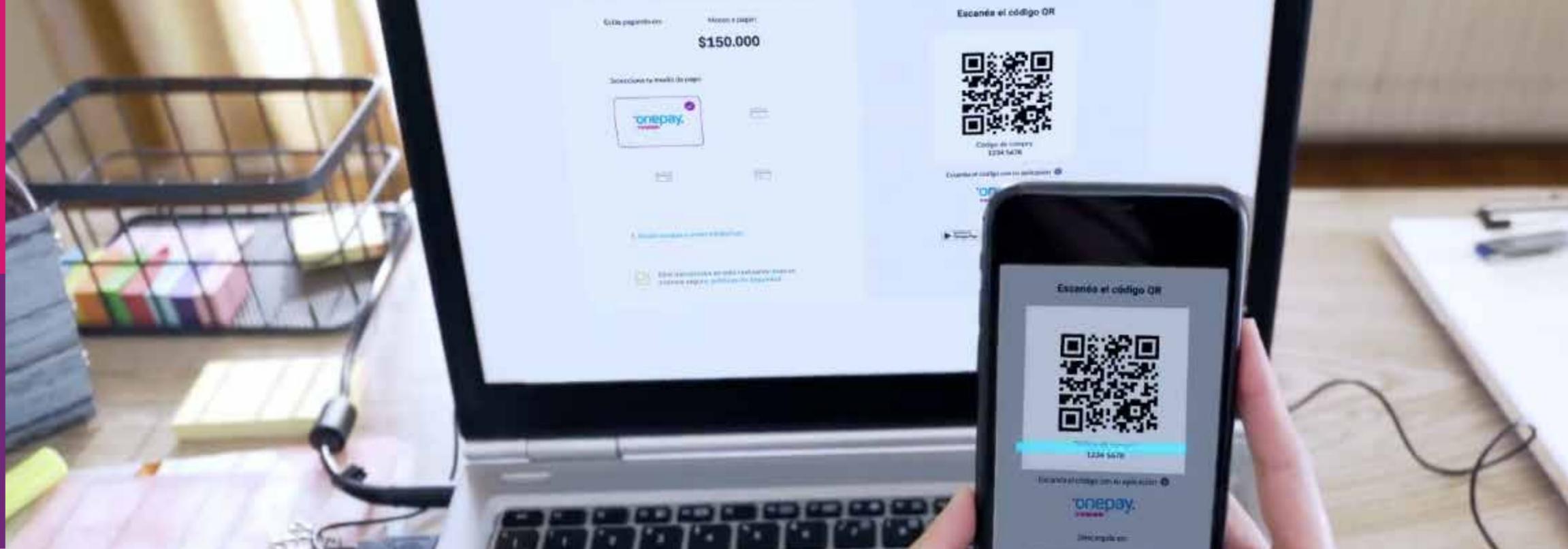
**DOCUMENTOS CONSTITUTIVOS DE LA SOCIEDAD:**

La sociedad fue constituida por escritura pública de fecha 24 de noviembre de 1993, otorgada ante el Notario Público de Santiago, señor Víctor Correa, cuyo extracto fue publicado en el Diario oficial N° 34.759 de fecha 8 de enero de 1994, inscrito en el Conservador de Bienes de Raíces de Santiago a fojas 28.607 número 23.518 del año 1993.

**CONTACTO:**

María Pía Espejo Cortés,  
Abogado Cumplimiento Normativo,  
[mespejo@transbank.cl](mailto:mespejo@transbank.cl)





## » Carta del Presidente

### SEÑORES ACCIONISTAS:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentar la Memoria Anual y los Estados Financieros de Transbank S.A. correspondientes al ejercicio 2020 y compartirles los principales hitos que enfrentó la Sociedad.

Se trató de un año complejo para todos y, como empresa, no estuvimos exentos de vivir este desafío en conjunto con el cambio de modelo de operación que enfrentó la industria de medios de pago. En efecto, si bien teníamos previsto que iban a ser doce meses de cambios profundos para nuestra empresa, no estaba contemplado el impacto de la crisis sanitaria y económica, que sin duda nos generó otros retos.

A pesar del confinamiento por la pandemia, Transbank continuó sus operaciones sin interrupciones, realizando nuestro aporte para el funcionamiento de la economía del país, ayudando a los comercios que estaban pasando por un período complejo, siendo además un facilitador para aquellos que migraron a la aceptación de pagos no presenciales.

En el plano interno, la compañía fue capaz de adaptarse al trabajo a distancia y con un importante proceso de aprendizaje para todos, fortaleciéndonos aún más como empresa tecnológica.

Dentro de este contexto, Transbank tenía dos objetivos estratégicos prioritarios que cumplir durante el año. Por un lado, transformarse en adquirente de las tres marcas relevantes de medios pagos a nivel mundial, para así migrar la operación de tarjetas de los emisores al Modelo de 4 Partes y, por otro lado, minimizar la pérdida financiera por operar con este nuevo modelo.

Logramos implementar exitosamente el Modelo de 4 Partes a partir del 1 de abril de 2020, bajo el cual ya opera el 99% del parque de tarjetas en Chile. Este logro permitió instaurar la interoperabilidad en todo el ecosistema.

En forma paralela al cambio operacional, seguimos trabajando en generar eficiencias que nos permitieron minimizar la pérdida

prevista para el 2020 y logramos una reducción de nuestros gastos en un 18%. A esto se suma el proyecto de transformación digital en el que se encuentra la empresa, lo que permitirá ser más eficientes y ágiles, beneficiando así a nuestros principales clientes, los comercios.

Durante varios meses del año, y producto de la pandemia, la gran mayoría de los rubros fueron impactados en sus ventas con un decrecimiento nunca antes visto, provocando que 10.038 comercios cerraran sus operaciones. Sin embargo, en el último trimestre se notó un repunte en ciertas actividades, lo cual permitió incorporar 56.416 nuevos comercios a nuestra red, logrando un crecimiento de 12% en ventas y un aumento del 0,4% en las transacciones para el año.

A pesar del crecimiento en ventas y la reducción de gastos, durante 2020 la empresa tuvo una pérdida de \$16.700 millones. En efecto, a principios de año, para cumplir con los compromisos con las autoridades y colaborar con la implementación e

interoperabilidad del Modelo 4 Partes, Transbank asumió que no realizaría alzas de precios hasta el 31 de marzo de 2021. Sin embargo, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia estableció que la modificación de las tarifas debe esperar a lo que dicho Tribunal resuelva en la consulta no contenciosa que iniciamos, para que se declare la conformidad del sistema tarifario implementado por Transbank desde el 1º de abril de 2020. La imposibilidad de subir precios, conocido como Merchant Discounts (MDR), para ajustarse a la nueva estructura de costos del Modelo 4 Partes, implicó que la empresa tuviera que asumir, en forma preliminar y transitoria, las pérdidas antes mencionadas. En este contexto, no me cabe más que señalar que esta situación no solo es insostenible que perdure en el tiempo para Transbank, sino que también para cualquier adquirente que desee competir en esta industria, ya que los costos propios del negocio no alcanzan a ser cubiertos por los MDR.

Adicionalmente, nos focalizamos en mantener la calidad del servicio, en especial para aquellos comercios que vendieron



.t



por internet, considerando la importancia de nuestro rol para el e-commerce en ese momento. De hecho, las ventas online con tarjetas aumentaron en un 60%, representando el 30,4% del total del consumo realizado. Tanto en las ventas presenciales como virtuales, el débito adquirió un gran protagonismo, captando casi dos tercios del total. Con esto, seguimos liderando para que Chile sea uno de los dos países de Latinoamérica con mayor consumo privado a través de tarjetas, llegando a un número cercano al 46%.

Dentro de este esfuerzo por mantener un alto nivel de servicio durante 2020, aumentamos nuestro índice de satisfacción de clientes de 66 a 71 puntos y el Net Promoter Score (NPS), de 34 a 54, mejorando significativamente la preferencia y valoración de la marca Transbank. De manera simultánea, disminuimos los tiempos de habilitación de nuestros productos e-commerce -como Webpay.cl- a menos de dos días, y la distribución de insumos alcanzó una satisfacción del 80% de los clientes.

Como parte de las iniciativas de 2020, se creó un portal web que redujo el proceso de afiliación para nuevos clientes. En nuestro objetivo de acortar la brecha digital y aportar a la inclusión financiera, el último trimestre pusimos en marcha "Transbank Recorre", oficinas móviles que nos permitieron visitar ferias libres, plazas y comerciantes, así como distintos lugares con presencia de micro y pequeños empresarios. A través de esta iniciativa, logramos acercar soluciones de pago a más de 35 comunas a lo largo del país, y esperamos continuar durante 2021 con el compromiso de apoyar a los comercios de Chile.

Otra de las iniciativas que marcaron este período fue la prestación de servicios para los Proveedores de Servicios de

Pago (PSP) como clientes distintos a los comercios, por lo cual, y para atender sus requerimientos particulares, creamos un área especializada y focalizada solo en su atención.

En nuestra línea de productos y soluciones, tuvimos dos importantes lanzamientos este año 2020: la app Cobro QR, que permite recibir pagos presenciales sin contacto, entre celulares; y los equipos Smart POS, con tecnología Android, que operan un 50% más rápido que la antigua generación. Continuamos, además, potenciando la simplicidad y comodidad de la billetera digital Onepay, alcanzando 657.000 nuevas descargas y superando el millón desde sus inicios.

Durante el año, potenciamos también el trabajo colaborativo con comercios afiliados, para poner a su disposición nuevas soluciones Webpay e incentivar el uso de tarjetas. En relación a eso, nos unimos con Fintechs nacionales y extranjeras para ofrecer nuevas e innovadoras soluciones pensadas en facilitar la gestión diaria de pymes.

A nivel operacional, continuamos con el proceso de transformación digital con proyectos de infraestructura API (Interfaz de Programación de Aplicaciones), para desarrollos e integraciones más ágiles y fluidas. También creamos una nueva Gerencia de Transformación Digital, y concluimos el cambio de Back End en un 100%. Asimismo, modificamos la infraestructura del switch transaccional, aumentando la capacidad de 500 a 2.000 transacciones por segundo. En el periodo se alcanzó un Uptime cerrado de 99,95%, evidenciando nuestro alto nivel de estabilidad y seguridad operacional. El peak transaccional del año lo registramos el 21 de diciembre pasado, con 403 operaciones por segundo, registrando así el más alto en la historia de la compañía.

Por otra parte, y demostrando la efectividad de las inversiones realizadas en tecnología y seguridad, mantuvimos nuestros niveles de riesgo controlados, posicionando a la empresa con los niveles más bajos de Latinoamérica. Esto, especialmente en un año donde predominaron en la industria los ataques de ciberseguridad a transacciones remotas. Frente a ello, ya estamos operando bajo la nueva normativa de seguridad de la Comisión para el Mercado Financiero (RAN 2010).

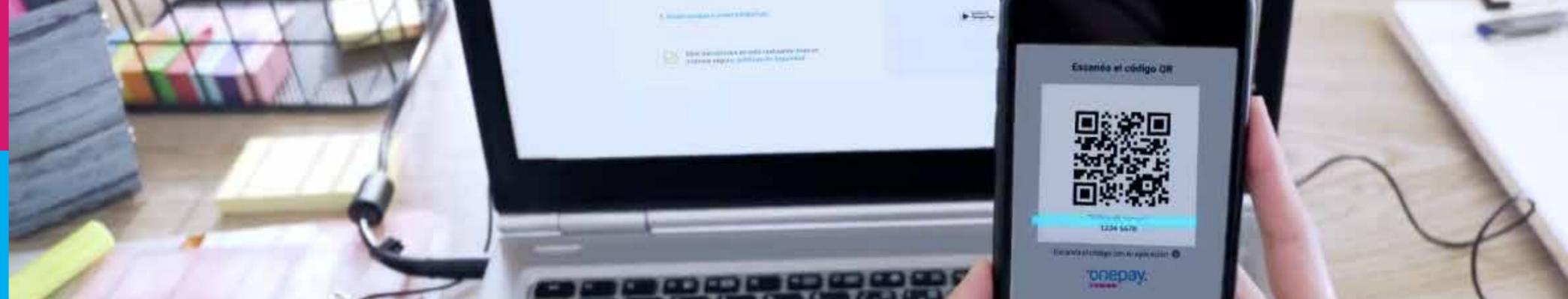
No puedo finalizar sin agradecer en forma especial a todos los comercios que operan con nosotros, a quienes mantuvieron su confianza en Transbank y a aquellos que nos eligieron para recibir pagos con tarjeta por primera vez. Seguiremos trabajando para que todos ellos, junto a quienes se vieron afectados por la pandemia, puedan dar continuidad a sus ventas, en forma simple y segura.

Gracias también a la labor emprendida por el Directorio y por el valioso apoyo de los accionistas en un año desafiante para la compañía. Quiero destacar en forma especial el compromiso de los colaboradores, por su profesionalismo y flexibilidad para desempeñarse en teletrabajo en un año especial y complejo como fue 2020. Todo esto nos permitió alcanzar muchos de los logros ya descritos y continuar este proceso de transformación que nos hemos trazado, para así seguir siendo la empresa innovadora, confiable y segura que necesitan los comercios en Chile.

**GUILLERMO ANTÚNEZ SIERRA**  
Presidente del Directorio



.t



# Directorio



» **GUILLERMO ANTÚNEZ SIERRA**  
**PRESIDENTE**  
 LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN  
 Ingresó a Transbank el 25 de abril de 2019



» **JUAN ENRIQUE VILAJUANA RIGAU**  
**VICEPRESIDENTE**  
 INGENIERO COMERCIAL  
 Ingresó a Transbank el 20 de abril de 2017



» **KAREN ERGAS SEGAL**  
**DIRECTORA**  
 INGENIERA COMERCIAL  
 Ingresó a Transbank el 20 de agosto de 2020



» **ÁLVARO JUAN ALLIENDE EDWARDS**  
**DIRECTOR**  
 INGENIERO MATEMÁTICO  
 Ingresó a Transbank el 20 de abril de 2017



» **GONZALO ALBERTO CAMPERO PETERS**  
**DIRECTOR**  
 INGENIERO COMERCIAL  
 Ingresó a Transbank el 20 de abril de 2017



» **FERNANDO CAÑAS BERKOWITZ**  
**DIRECTOR**  
 INGENIERO COMERCIAL  
 Ingresó a Transbank el 18 de abril de 2013



» **EMILIO DEIK MORRISON**  
**DIRECTOR**  
 INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL MENCIÓN COMPUTACIÓN  
 Ingresó a Transbank el 25 de abril de 2019



» **JOSÉ LUIS DE LA ROSA MUÑOZ**  
**DIRECTOR**  
 INGENIERO COMERCIAL  
 Ingresó a Transbank el 23 de marzo de 2017



» **RAIMUNDO MONGE ZEGERS**  
**DIRECTOR**  
 INGENIERO COMERCIAL  
 Ingresó a Transbank el 25 de abril de 2019



» **VÍCTOR HUGO ORELLANA ÁNGEL**  
**DIRECTOR**  
 INGENIERO COMERCIAL  
 Ingresó a Transbank el 20 de abril de 2017





APOYANDO  
NEGOCIOS



**transbank.**  
APOYANDO NEGOCIOS



APOYANDO  
NEGOCIOS



## » Accionistas



BANCO BICE



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



.t



## Plana gerencial



» **PATRICIO SANTELICES ABARZÚA**  
**GERENTE GENERAL**  
PSICÓLOGO  
Ingresó a Transbank el 1 de diciembre de 2019



» **JAVIER ARAVENA CARVALLO**  
**GERENTE DIVISIÓN CONTRALORÍA**  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL  
Ingresó a Transbank el 22 de septiembre de 2014



» **RICARDO BLÜMEL ARAYA**  
**GERENTE DIVISIÓN MARKETING Y ESTRATEGIA**  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL  
Ingresó a Transbank el 1 de julio de 2000



» **ANTHONY FURNISS MAILLET**  
**GERENTE DIVISIÓN FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN**  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL  
Ingresó a Transbank el 1 de junio de 2009



» **PAOLA LEDEZMA ORTIZ**  
**GERENTE DIVISIÓN PRODUCTOS E INNOVACIÓN**  
INGENIERA COMERCIAL  
Ingresó a Transbank el 10 de febrero de 2020



» **MARÍA MERCEDES MORA**  
**GERENTE DIVISIÓN RIESGOS**  
LICENCIADA EN SISTEMAS  
Ingresó a Transbank el 1 de diciembre de 2015



» **RODRIGO QUIJADA MENANTEAU**  
**GERENTE DIVISIÓN COMERCIAL**  
INGENIERO COMERCIAL  
Ingresó a Transbank el 11 de octubre de 2016



» **JOSEFINA TOCORNAL COOPER**  
**GERENTE DIVISIÓN LEGAL**  
ABOGADA  
Ingresó a Transbank el 19 de agosto de 2019



» **VICENTE TREDINICK ROGERS**  
**GERENTE DIVISIÓN OPERACIONES Y TECNOLOGÍA**  
INGENIERO CIVIL ELÉCTRICO  
Ingresó a Transbank el 27 de junio de 2017

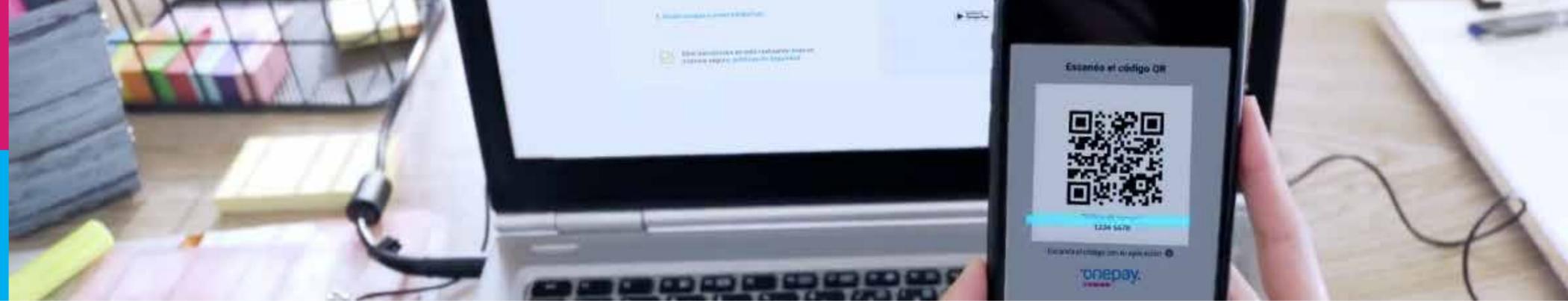


» **MARÍA CONSUELO WAGNER SAN MARTÍN**  
**GERENTE DIVISIÓN PERSONAS**  
PSICÓLOGA  
Ingresó a Transbank el 1 de junio de 2018





.t



## » 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 Interés. 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 Interés.

### » 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 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 plazo de pago para comercios aliados. Se masifica la tecnología POS móvil. Se obtiene el Effie de Oro por la campaña de Redcompra "Yo no lo sabía" y el 2º lugar en el ranking Great Place to Work®.

### » 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 6º lugar en el ranking Great Place to Work®.

### » 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 6º lugar en el ranking Great Place to Work®.

### » 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 Great Place to Work®.



.t



## » 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 ranking Great Place to Work® 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 Great Place to Work®.

## » 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 Great Place to Work® 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](http://www.webpay.cl), que permite hacer pagos por Internet a comercios sin plataforma web. Se relanza [www.transbank.cl](http://www.transbank.cl). Transbank obtiene el 2º lugar en el ranking Great Place to Work®, 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 The Great Place to Work Institute® 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 un 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 ranking Great Place to Work®, 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 Great Place to Work® 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](http://www.transbankdevelopers.cl). La compañía alcanza por cuarta vez y por segundo año consecutivo el 1º lugar en el ranking de Great Place to Work®, 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.

## » 2017

Se lanza Mobile P.O.S., innovación que permite a pequeñas y medianas empresas ofrecer el pago presencial con tarjetas sin necesidad de contar con un equipo POS. Comienza a operar el nuevo portal público y el proceso de Incorporación de Clientes en Línea, cambio fundamental en materia de experiencia de servicio y transformación digital. Por quinta vez y tercer año consecutivo se obtiene el 1º lugar en el ranking de Great Place to Work® y, además, el 4º a nivel latinoamericano. Transbank es reconocida con el 1º lugar en Culturas Creativas Corporativas, ranking implementado por MMC Consultores y Universidad del Desarrollo.

## » 2018

La empresa celebra un nuevo récord en afiliación con más de 50 mil comercios incorporados a la red, el 93% de ellos en forma digital. Comienza el Programa de Gobierno de Datos con nuevas perspectivas para Transbank. Se lanza Onepay y se anuncia la operación del producto Prepago.

## » 2019

Transbank tiene un rol activo en la implementación del Modelo de Pago de Cuatro Partes y da curso a una serie de mejoras tecnológicas para enfrentar los desafíos futuros del mercado, entre estos el nuevo *Back End* y la plataforma Genesys, para la atención de su Contact Center. Entre otros hitos, se habilita Redcompra en Onepay, se masifica Prepago, se lanza la nueva aplicación móvil para comercios y se realiza un upgrade a la plataforma Siebel (CRM).



EJERCICIO 2020

02



APOYANDO NEGOCIOS





## » Crecimiento y transformación

Una transformación en distintos ámbitos vivió Transbank en 2020. Cambios en el entorno y en la integración al Modelo de Pago de Cuatro Partes -con el que ya opera la industria financiera nacional-, y una nueva imagen corporativa junto a un plan de transformación cultural en proceso. Todo en un contexto de pandemia global y crisis económica mundial. En este escenario, **la compañía registró cifras históricas en cobertura, un fuerte incremento en las transacciones web** y en el uso del débito como medio de pago.

### CIFRAS DESTACADAS DEL AÑO

A pesar de la baja en la actividad económica experimentada en el país durante 2020, debido a la pandemia, el confinamiento y el consiguiente cierre de comercios en gran parte de Chile -desde mediados de marzo hasta el mes de septiembre-, Transbank terminó el año con un crecimiento de 12% en ventas nominal en relación a 2019, alcanzando la cifra de MMUF 1.733,1.

El aporte de las tarjetas de crédito decreció un -8,3% nominal, lo que fue compensado por el aumento de las ventas en débito/prepago, que alcanzó un alza de un 28,7% nominal. Los meses de abril y mayo fueron los que registraron una caída más fuerte en ventas totales, situación superada a partir de agosto y en especial durante el último trimestre del año, sobre todo en débito/prepago.

En términos de transacciones, el periodo llegó a la cantidad de 1.867 millones, levemente superior a las registradas en 2019. Crédito superó la cifra de 305 millones de transacciones, mientras que débito/prepago alcanzaron los 1.561 millones.



12%

TASA DE  
CRECIMIENTO  
[EN 2020]

MMUF  
1.733,1

VENTAS TOTALES



1.867 millones

TRANSACCIONES EN 2020



TASA DE VENTA HISTÓRICA  
EN DÉBITO/PREPAGO EN 2020

MMUF 1.106,0  
+ 28,7%

[RESPECTO DE 2019]



56.416

NUEVOS CLIENTES  
EN 2020

[92% INTEGRAN EL NUEVO SEGMENTO  
MICRO MERCHANT]



VALOR TICKET PROMEDIO 2020

[CRÉDITO]

2,05 UFxTx

[DÉBITO]

0,71 UFxTx

El valor del ticket promedio de venta también mostró variaciones en 2020. En crédito fue de 2,05 UF/transacción; mientras, débito llegó a 0,71 UF/transacción, lo que equivale a un crecimiento del 14% y 18% respectivamente, en relación al año anterior.

El canal digital, por su parte, registró en 2020 un crecimiento del 60%. La participación de las ventas on line sobre las ventas totales creció en un 30,4%, alcanzando la cifra de MMUF 507,8 con respecto a 2019.

El número de afiliaciones también registró un fuerte crecimiento durante el ejercicio, con 56.416 nuevos clientes al finalizar diciembre de 2020, cifra histórica que permitió sobre cumplir la meta del año en más de 16 mil nuevos clientes.

De este modo, con cifras estimadas, las ventas totales de los medios de pago administrados por Transbank fueron un 25,8% del Producto Interno Bruto (PIB) del país y su participación marcó un 41,0% del consumo privado de Chile.



## » Nuevo entorno

A partir del 1 de abril de 2020, Transbank comenzó a operar bajo el Modelo de Pago de Cuatro Partes, lo que significó la obtención de licencias propias con las marcas Visa, Mastercard y American Express para operar como adquirente en el país.

Tal como lo dice su nombre, el nuevo escenario implica que el ecosistema de los medios de pago en Chile funciona con 4 actores. Estos son:



De este modo, Transbank comenzó a funcionar en su rol de adquirente propiamente tal, lo que transformó su modelo de negocios y procesos operacionales, e implicó la migración de casi el 100% del parque de tarjetas nacionales a la nueva modalidad (proceso que culminó finalmente a mediados de enero de 2021).

Para acompañar este nuevo entorno, la compañía inició un proceso de transformación integral, que incluye la digitalización de sus procesos y operaciones, la adopción de una nueva definición de clientes -clientes comercios, clientes usuarios y clientes emisores-, y el inicio de un proceso de transformación cultural, que apoyará los desafíos que trae el nuevo mercado de los medios de pago en Chile.

En esta línea, y con la finalidad de lograr una mayor eficiencia, durante el año se llevó a cabo el Plan de Competitividad 2020, que potenció los esfuerzos iniciados en 2019, y que se concentró en la eficiencia operacional en distintos ámbitos de la empresa, reduciendo costos de la compañía. De este modo, Transbank logró ahorros por más de MM\$47.000, respecto de la estructura de costos de 2019, con un cumplimiento de la meta de un 144%.

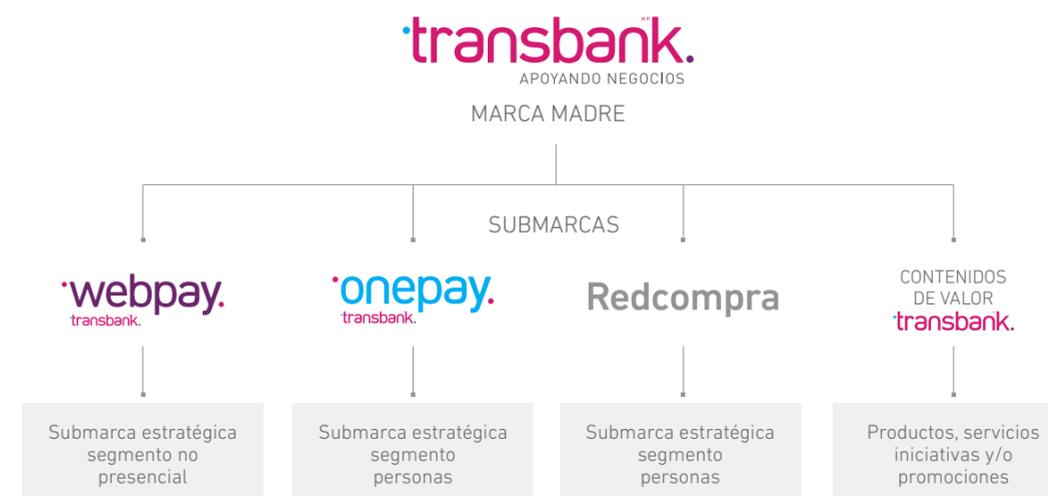
## » TRANSFORMACIÓN DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA: Transbank, una marca para Chile

Durante el año debutó la nueva imagen corporativa de Transbank, que responde a una remozada identidad de marca y al desafío de mostrar a la empresa con un renovado liderazgo y posicionamiento en este nuevo ecosistema de los medios de pago en el país.

Para ello, se realizó un exhaustivo proceso de diagnóstico, estudio y evaluación que permitió establecer las nuevas definiciones estratégicas de marcas de la empresa y el propósito de la compañía. Este posicionamiento, además, está acompañado de un lenguaje más empático y cercano, para comunicar e informar las soluciones que Transbank ofrece al mercado, rescatando su experiencia y solidez, reconocidas por los distintos *stakeholders*.

La nueva imagen, asimismo, ordena el portafolio de la empresa, tomando a Transbank como la marca madre, de la cual se desprenden dos submarcas estratégicas: Webpay y Onepay. Desde el segundo semestre ambas comparten tipografía y paleta de colores -magenta, cyan y morado-, asumiendo una identidad y personalidad clara, definida según las necesidades que les toca atender.

De esta forma, la comunicación que asume Transbank busca conectarse con el Chile real, con sus negocios pequeños, medianos y grandes, con emprendedores e innovadores, y con todas las personas que buscan soluciones de pago seguras y simples.





## » Personalidad y compromisos de marca

En el nuevo escenario de la industria financiera nacional, Transbank se plantea como un líder conectado; proactivo y propositivo; seguro, conocedor y riguroso; y, sobre todo, muy empático, porque entiende que justamente de esa horizontalidad y colaboración con sus clientes se podrán estrechar los lazos necesarios, para seguir trabajando y creciendo juntos.

Para cumplir su propósito, Transbank estableció los siguientes compromisos:

- » 1. EXPERIENCIA ÁGIL, FLUIDA Y FLEXIBLE
- » 2. INNOVACIÓN PARA EL DESARROLLO
- » 3. SEGURIDAD QUE GENERA CONFIANZA
- » 4. CLIENTE AL CENTRO

## » Propósito de Transbank

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

## » Experiencia ágil, fluida y flexible

A lo largo del año 2020, la nueva gerencia de Productos e Innovación de Transbank, en conjunto con las diferentes gerencias de la compañía, **impulsó el desarrollo de nuevas soluciones, fortaleciendo la variada oferta de productos y servicios**, con la mirada puesta en entregar a sus clientes una experiencia simple y rápida, con foco en sus necesidades, adaptándose a las distintas realidades, en medio de nuevos hábitos de consumo.

Con un énfasis en la cercanía y el apoyo a los negocios, Transbank enfocó todos sus esfuerzos durante el periodo en mejorar su oferta de productos, junto con facilitar los procesos de contratación e integración. Todo esto, en un contexto de pandemia que impulsó a muchos comercios y emprendedores a acceder a la venta on line, con soluciones ágiles y simples.

Es así como **Webpay** mejoró su plataforma en términos tecnológicos, funcionales y de navegación, facilitando el flujo de los clientes y su experiencia, permitiendo aumentar la tasa de conversión de ventas, generando un crecimiento en el año de un 59% de transacciones, respecto del 2019.

Asimismo, se realizó una importante labor en el desarrollo del **link de pago de Webpay.cl**, cuya particularidad es que se puede compartir fácilmente a través de redes sociales, como WhatsApp, Instagram, Facebook, entre otras, permitiendo a comercios y emprendimientos -que no necesariamente cuentan

con un sitio web transaccional- la posibilidad de vender on line. Este desarrollo se enfocó en aquellos clientes que necesitaban una rápida solución para comenzar a vender electrónicamente, sin la necesidad de realizar una integración tecnológica.

En 2020, la habilitación de links de pago de Webpay.cl creció en un 108% en transacciones en relación al año anterior, permitiendo a los comercios continuar con sus ventas a pesar de la crisis sanitaria y el confinamiento social.

Desde el punto de vista del e-commerce, los cambios de hábitos de las personas, producto de la pandemia, generaron un fuerte aumento en el uso de la Tarjeta de Débito como forma de pago. En este contexto se trabajó rápidamente en incorporar esta opción en Oneclick y en habilitar como un piloto el producto **Transacción Completa para Débito y Prepago**, mejorando la experiencia del cliente y, por lo tanto, aumentando la tasa de conversión de venta para los comercios.



+55%

CRECIMIENTO EN VENTAS EN WEBPAY  
[EN 2020]



55%

CRECIMIENTO  
EN NUEVOS LINKS DE PAGO WEBPAY.CL



## MUNDO ONEPAY

A nivel global, se registró un crecimiento exponencial en el uso de billeteras digitales. La compañía se focalizó en masificar Onepay, la billetera electrónica de Transbank que atiende al nuevo segmento de clientes usuarios, reforzando su plataforma, e incorporó nuevas funcionalidades y mejoras desde el punto de vista de la experiencia. A su vez, la habilitación de Débito tuvo un gran impacto en su uso.

Entre los avances 2020, cabe destacar la autenticación biométrica (con huella o reconocimiento facial), moderno sistema de seguridad de identificación que permite una fácil y cómoda experiencia para los clientes usuarios. A esto se sumó la posibilidad de realizar transferencias internacionales de dinero desde la misma billetera digital, solución también pensada para este segmento de clientes. Además, se posicionó a Onepay como un producto multiemisor, fácil y cómodo de usar, que permite el pago en cuotas y que cuenta con todos los estándares de seguridad y especificaciones PCI de Transbank.

Estos esfuerzos lograron que al cierre de 2020 se registrara un fuerte aumento de usuarios, alcanzando un crecimiento de 467% de billeteras con compras en relación al año anterior.

De la mano de Onepay y en línea con las tendencias globales de la industria de medios de pago, en septiembre se lanzó al mercado la App Cobro QR, una nueva solución de pago presencial para los comercios, que les permite cobrar directamente desde su celular; y, al cliente, la posibilidad de pagar desde su billetera Onepay.

Esto posibilita una transacción 100% digital y sin contacto físico, respondiendo a una necesidad urgente dentro del contexto de la pandemia de Covid-19, además de otorgar la posibilidad a

los comercios de vender con Tarjetas Crédito y Débito, ofrecer opción de venta en cuotas y aceptar propina, sin tener que pagar el arriendo mensual de un equipo POS, en forma rápida, simple y segura.

Esta aplicación está disponible para Smartphones con sistemas operativos Android y IOS, y los comercios solo tienen que descargar la app en su celular para empezar a vender sin necesidad de ningún tipo de integración. La solución de pagos se realiza a través de un código QR que cuenta con los más altos estándares de seguridad de la industria y que permite a cualquier comercio, emprendedor o persona que quiera vender, aceptar pagos con tarjetas de forma rápida, simple y muy segura.

Al término del año, se registró un crecimiento de 510% en las descargas de la aplicación desde su primer mes de lanzamiento.



# 191%

### AUMENTO DE NUEVOS USUARIOS

[DURANTE 2020]

## AVANCES EN POS Y MOBILE POS

Durante el período, se introdujo una nueva línea de dispositivos POS para pagos presenciales, llamados SmartPOS, que operan con tecnología Android y cuentan con mayor velocidad en el proceso de transacción. También permiten la instalación de aplicaciones de valor agregado, modulares para cada rubro, con el fin de potenciar la gestión de los negocios a lo largo del país.

La implementación de este instrumento tecnológico se llevó a cabo en forma gradual desde fines 2020, para clientes actuales y nuevos de la compañía. En alianza con las compañías AEVI y Factory POS se diseñó una solución de pagos especialmente pensada para el rubro restaurantes, que incluye funcionalidades como la gestión de ésta desde la comanda hasta el pago de la cuenta, despliegue de la carta/menú desde la pantalla touch y teclado digital para hacer el pedido fácilmente, división de cuenta para los usuarios y generación de cierres diarios y reportería desde el SmartPOS.

Asimismo, en el marco del proceso de transformación digital de Transbank y acompañando a su vez a los comercios en la dimensión eficiencia de su negocio a través de herramientas de digitalización, se implementó la solución de Voucher virtual. Esta permite a los comercios realizar una serie de funciones que antes se realizaban de forma manual, hacerlas digitalmente y elegir la opción de no impresión de las copias de los voucher. Para ello, se disponibilizó en línea las ventas realizadas junto a sus respectivos comprobantes, a través del Portal Web y App TBK en el celular, simplificando los procesos de cuadratura, permitiendo respaldar todos los

comprobantes de ventas y definir el diseño de la reportería de la gestión del negocio de acuerdo a sus necesidades, todo de forma digital.

En términos de Mobile POS, se realizaron mejoras relativas a la experiencia del cliente, de manera de potenciar sus atributos de facilidad y portabilidad, junto con implementar la afiliación digital de mPOS para todos los clientes de la compañía, tanto nuevos como actuales.

Estos avances lograron un importante incremento de 44% en las transacciones de esta solución, en relación a 2019.



## Mobile POS.



# +44%

### CRECIMIENTO EN LAS TRANSACCIONES MPOS

[DURANTE 2020]



## » Innovación para el desarrollo

Este compromiso de marca se potenció con fuerza en 2020, con la creación de la gerencia de Productos e Innovación, **que lideró la generación de un portafolio de nuevas y distintas soluciones para los clientes**. Asimismo, se inició un proceso de transformación cultural interno, con el fin de sostener estos y otros desafíos en el desarrollo de Transbank.

Durante el año 2020, Transbank potenció la construcción de un ecosistema colaborativo a través del cual se concretaron diferentes alianzas estratégicas con fintech y corporaciones de clase mundial, con foco en la cocreación de servicios de valor agregado. De la mano de la nueva Gerencia Divisional de Productos e Innovación, se dio paso a una sólida propuesta de soluciones diferenciadoras, junto con una definición más amplia de cliente, que ahora incluye no solo a los comercios, sino también a clientes emisores y clientes usuarios.

Con un marcado énfasis en la innovación, y sobre la base de un permanente análisis del mercado y un profundo entendimiento de las necesidades de los clientes, se comenzó a trabajar en el desarrollo de soluciones adyacentes al negocio principal de la compañía, con una perspectiva transformacional y disruptiva, y bajo la aplicación de metodologías ágiles. Para ello, se realizó una labor colaborativa con las áreas Comercial, Marketing, Riesgo y Tecnología, con la finalidad de identificar los diferentes segmentos de clientes y sus nuevas necesidades, generando plataformas digitales que soporten estos nuevos servicios y productos y la construcción de las soluciones utilizando API (Application Programming Interface).

En esta nueva propuesta de valor y enfoque integral de los clientes, Transbank lanzó durante el año 2020, nuevos servicios y productos, entre los que destacan:

### » **BOLETA ELECTRÓNICA**

En alianza con la empresa Acepta, la solución permite ofrecer al comercio el servicio de emisión de Boletas Electrónicas, capturando la información a través del POS instalado, para pagos con tarjetas u otros medios de pagos, disponibilizando una plataforma de gestión en cloud para la administración de la documentación. Esto facilita la labor de los comercios, especialmente de las Pymes, y les permite realizar todo en un solo lugar, incluyendo la activación del servicio de emisión de boleta en el POS de forma remota, la certificación del comercio frente al SII, el envío online de las boletas al SII, la obtención de firma digital y, por último, acceso al portal web del comercio para la gestión diaria de: boletas electrónicas, consultas, emisión, administración de folios, libros de venta, renovación de firmas y reporte de consumo de folios.

Esto facilita la labor de los comercios, especialmente de las Pymes, y les permite realizar todo en un solo lugar, incluyendo la activación del servicio en el POS de forma remota, la certificación del comercio frente al SII, el envío online de las boletas al SII, la obtención de firma digital del comercio y el acceso al portal web del comercio para la gestión de boletas electrónicas, consultas, emisión, administración de folios, libros de venta, renovación de firmas, reporte de consumo de folios y descargas de boletas.



### App TBK para comercios

En 2020 también se desarrolló la nueva plataforma digital de la aplicación TBK, especialmente diseñada para comercios -sobre todo Pymes, emprendedores y microempresarios-, que les permite realizar toda su gestión comercial directo en el celular.

La App entrega información de ventas diarias con Tarjetas de Crédito y Débito, así como ventas totales de los últimos 7, 15 y 30 días. También se puede consultar sobre comisiones y activar notificaciones sobre abonos, entre otros.

De esta manera, Transbank va fomentando la auto atención de los comercios, con el objetivo de hacer estos procesos más digitales, simples y eficientes.



### Adelantamiento de cuotas

En sintonía con la crisis económica del país, y con la finalidad de apoyar en la liquidez de los comercios, Transbank lanzó la solución **Adelantamiento de Cuotas Financieras**. De este modo, los comercios ofrecen pago en cuotas con Tarjetas de Crédito a sus clientes y Transbank agiliza el pago de estas cuotas, apalancando sus necesidades de financiamiento al facilitar el flujo de capital.



### » SOLUCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA

Comprometidos con simplificar la vida de los comercios y acompañarlos en su proceso de digitalización, Transbank junto con la fintech chilena Chipax, realizaron en noviembre de 2020, un alianza para entregar una solución 100% digital de apoyo a la gestión y administración financiera de los negocios. Pensada para comercios pequeños y medianos, este producto permite a los comercios simplificar los procesos de cuadraturas de caja, facilitando la administración financiera de sus negocios e integrando información transaccional de Transbank con la del SII y su cuenta bancaria, lo que facilita la generación de reportes, los análisis de flujos de caja y la eficiencia de la operación diaria.

### » TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

En asociación con la fintech argentina Remitex, Transbank ofrece un servicio de envío de dinero entre personas, desde Chile hacia el extranjero, a través de la plataforma web [www.transfieretbk.cl](http://www.transfieretbk.cl), a la que se puede acceder directamente o desde la billetera digital Onepay. Actualmente, se puede transferir dinero a 8 países tales como Estados Unidos, Brasil, Argentina, México, Colombia, Perú, Uruguay y Paraguay.

### » CREACIÓN DE PÁGINAS WEB CON PLATAFORMA DE PAGO INTEGRADO

Con el objetivo de potenciar el desarrollo de los comercios en el negocio on line y atendiendo al gran crecimiento del e-commerce postcrisis sanitaria, a fines de 2020 Transbank realizó una alianza con Wix, multinacional de clase mundial, que permite entregar a los comercios una nueva opción para digitalizar sus negocios, mediante un servicio de apoyo para la construcción de su tienda on line, que incluye Webpay para recibir pagos con tarjetas, facilitándoles así la venta por Internet y potenciar una visión omnichannel desde los comercios.

### » NUEVAS SOLUCIONES VÍA API (APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE)

Para el desarrollo de las nuevas soluciones, fue clave contar con las plataformas tecnológicas que permitieran la flexibilidad, escalabilidad, seguridad y *time to market*. Es así como durante el año 2020 y siguiendo las tendencias mundiales, Transbank implementó una plataforma de API, que habilitó la construcción de soluciones apificadas junto a un nuevo canal de comunicación para conectar con los comercios y aliados estratégicos de manera eficiente y segura. Al mismo tiempo, se implementaron las Apis "Información de abonos" e "Información de ventas" en línea para los comercios y se disponibilizaron Apis de uso interno o privado, vitales para este nuevo mundo digital colaborativo.

### HACIA UNA NUEVA CULTURA

Otro hito del año, y que apalanca el logro de los nuevos desafíos de la compañía, es el inicio del proceso de transformación cultural de Transbank. En el mes de marzo se realizó un diagnóstico en el que participó el 90% de la dotación, para luego -y tras el análisis de los resultados- establecer los seis principios culturales (ver infografía), que definirán la manera de ser y de trabajar en la empresa.

Como primer paso, en el ejercicio 2020 se potenciaron fuertemente dos principios: **Conecta con el cliente** y **Simplifica la vida**. Para ello se creó un team de Cultura, compuesto por 12 personas de diferentes áreas de la compañía, cuya labor fue elaborar cinco iniciativas que pusieran en práctica estos lineamientos. Se espera que este cambio cultural se materialice en el mediano plazo, entre 3 a 5 años.

Cabe destacar que, en el ejercicio, y a raíz de la pandemia producida por el Covid-19, el 100% de los colaboradores de Transbank comenzó a trabajar desde el 16 de marzo de manera remota desde sus hogares. Para continuar con la operación

habitual de la compañía, se realizó un acompañamiento cercano que incluyó la realización de cápsulas educativas que explicaban cómo prevenir el Coronavirus; el uso de un software de Inteligencia Artificial, que permitió efectuar trazabilidad del estado de salud de los trabajadores; entrega de mascarillas; y la creación de protocolos para un eventual retorno a las oficinas.

Claves fueron las reuniones ampliadas vía streaming en las que participaron más de 650 colaboradores. La primera se realizó en marzo de 2020, una semana después de iniciar el teletrabajo, y sirvió para informar sobre los principales temas del negocio y los planes de acción, demostrando que a pesar del confinamiento, la empresa seguía activa, trabajando estrechamente. La iniciativa

se repitió cada dos meses para mantener bien comunicado a todo el equipo humano de Transbank.

Asimismo, se digitalizaron todos los procesos de reclutamiento, selección, contratación y de remuneraciones, y se migró al software Payroll, que presenta mayores funcionalidades que el anterior sistema utilizado. Se creó una plataforma de capacitación 100% online, se efectuaron mejoras a la intranet corporativa y se elaboró un WhatsApp interno, para mantener conectados a todos los colaboradores.

De este modo, y a pesar del contexto del año, el clima laboral al interior de Transbank mejoró 14 puntos en relación a 2019, pasando de 72% a 86% durante el ejercicio 2020.

## » Los 6 principios culturales de Transbank





## » Seguridad que genera confianza

En un año de confinamiento y crisis sanitaria, en que **Transbank experimentó importantes transformaciones operacionales y grandes volúmenes transaccionales**, la estabilidad y seguridad fueron nuevamente una característica del periodo, que permitió a la empresa cumplir su rol de motor del desarrollo económico del país.

A nivel operacional, en 2020 se inició un profundo proceso de transformación digital, que incluyó la renovación de sistemas legados y la implementación de proyectos de infraestructura API (Interfaz de Programación de Aplicaciones), que permite desarrollos más ágiles y una integración más fluida con el ecosistema de los medios de pago. En esta línea, se incorporó con fuerza el concepto de células ágiles, metodología usada en un 60% en proyectos internos y en un 80% en soluciones para clientes. Para potenciar esta transformación, durante el último trimestre del año se modificó la estructura organizacional, con la incorporación de una nueva Gerencia de Transformación Digital.

En términos de eficiencia, se definió el programa ADN (Aceleración Digital del Negocio), con el objetivo de modificar la manera de trabajar y capturar las mejores prácticas, procesos y estructuras para ser más eficiente en costos, junto con mejorar los niveles de servicio y de cobertura. El foco del año estuvo puesto en dos frentes: proveedores, logrando ahorros en ámbitos de logística y de soporte tecnológico; y en el

levantamiento de oportunidades para automatizar procesos y tareas al interior de la compañía.

En cuanto a la operación en un Modelo de Pago de Cuatro Partes, a partir del mes de junio comenzó la migración de los emisores a la nueva plataforma tecnológica, lo que implicó un complejo trabajo de coordinación entre Transbank, las marcas internacionales y los emisores, quedando el 99% del volumen transaccional modificado al cierre de 2020.

Entre otros hitos del periodo, concluyó el cambio de *Back End* en un 100%, finalizando en el mes de noviembre con el paso del último *release* del proyecto a producción. Asimismo, se realizó un cambio de infraestructura del *switch* transaccional, con la modificación del *hardware* de Base 24 con sistema operativo Linux, aumentando la capacidad de 500 a 2.000 transacciones por segundo.

El periodo alcanzó un *Uptime* cerrado de 99,95%, lo que incluyó todos los sistemas de la compañía, demostrando el alto nivel de la estabilidad y seguridad operacional de Transbank.

»

99,95%  
FUE EL *UPTIME* CERRADO  
[EN 2020 DE TRANSBANK]

### RIESGO CONTROLADO

En términos de riesgo, durante 2020 Ciberseguridad continuó siendo uno de los temas focos de la administración. Si bien se produjeron algunos incidentes y ataques menores, éstos fueron bien soportados por los sistemas de protección de las plataformas de la empresa.

A nivel de fraude en la industria de medios de pago, se observó un cambio en la modalidad, predominando los ataques de ciberseguridad a transacciones remotas, con el uso de *phishing* y *ransomware* durante el primer semestre del año. A pesar de estas contingencias, Transbank mantuvo sus niveles de riesgo controlado, que posicionan a la empresa y al país con los niveles más bajos de Latinoamérica.

Finalmente, en diciembre de 2020 entró en vigencia una nueva normativa de seguridad de la Comisión para el Mercado Financiero, por lo que se tomaron las medidas para darle cumplimiento.

Cabe destacar que Transbank realiza trabajos permanentes de actualización, tanto de prácticas como de herramientas, para prevenir los fraudes y ataques a sus sistemas.

»

La seriedad de Transbank en materias de seguridad, permite que Chile mantenga **los niveles de riesgo más bajos de Latinoamérica.**



»

21 DIC 2021  
11:18 HORAS

403 txs/seg

El peak transaccional de 2020 se registró el lunes 21 de diciembre, a las 11:18 horas, y fue de 403 transacciones por segundo.



## » Cliente al centro

En línea con su propósito de conectar a las personas y negocios, en 2020 la compañía se volcó hacia sus clientes y definió una nueva segmentación, **que permitió lograr mayor cercanía y mejorar la comunicación.**

El año tuvo el foco puesto en los clientes. Con este objetivo, se elaboró una nueva segmentación para llegar con ofertas de valor dedicadas para las necesidades de cada tipo de cliente y dar reconocimiento y énfasis a un nuevo segmento, los Micro Merchant o Micro comercios, que antes estaban incluidos en el formato Pymes.

Para conquistar este universo -que cuenta aproximadamente con dos millones de potenciales clientes-, se generó una oferta robusta, que incluyó servicios de valor agregado y complementarios, mediante un plan que movilizó a gran parte de la empresa y en el cual se ajustó la estrategia, comunicación y soluciones para este segmento. Además, los canales de atención también se adaptaron con procesos digitales, potenciando la auto atención.

Gracias a este esfuerzo, en el periodo se logró un récord de afiliación que alcanzó los 56.416 nuevos clientes. De ellos, un 92% correspondió al segmento Micro Merchant, que incluye negocios y emprendimientos, donde existe una mayor necesidad de cobertura de los medios de pago que administra Transbank.

### EL AÑO DEL E-COMMERCE

Junto a ello, y debido primero al estallido social y luego a la pandemia, el 2020 también fue un año donde el e-commerce alcanzó gran protagonismo. Desde la empresa se apoyó a los

comercios, sobre todo medianos y pequeños, para que migraran rápidamente desde un formato de venta presencial a vender vía comercio electrónico, logrando triplicar la venta digital de productos, en especial en rubros como restaurantes, vestuario y almacenes, entre otros.

Asimismo, se agilizaron y eficientaron los procesos de incorporación, reduciendo a la mitad el tiempo de integración de los comercios al mundo Webpay. De este modo, las ventas a través del canal digital aumentaron su participación en las ventas totales de un 21% en 2019 a un 30,4% en 2020.

Durante el año se potenció la relación y el esfuerzo de cercanía con los comercios, en especial con las Pymes. Con la finalidad de acercarles las soluciones de pago de Transbank, se implementó una oficina móvil -llamada Transbank recorre-, para apoyar presencialmente el proceso de contratación de productos y otorgar la posibilidad de adherirse en forma rápida y segura a la red.

Entre septiembre y diciembre de 2020, la iniciativa recorrió más de 35 comunas del país, impactando con capacitación y asesorías para potenciar sus ventas a alrededor de 600 comercios.

Otro hito relevante fue la estrecha relación que se alcanzó con los grandes comercios, en especial para la concreción de iniciativas para fomentar e incrementar el pago con Débito. De este modo, durante el ejercicio se logró que las ventas con este

medio de pago aumentarían un 24,9% en relación al año anterior en términos reales.

En 2020 también debutó el equipo de Alianzas Comerciales, dentro de la Gerencia División Comercial, que permitió la colaboración con comercios B2B, con el objetivo de llegar a su base de clientes con una oferta diferenciada, generando unas 2.500 nuevas afiliaciones al cierre del año.

### LEALTAD DE CLIENTES

En relación a las mediciones de clientes, en el ejercicio se observó un alza en la percepción de satisfacción del portal

[www.transbank.cl](http://www.transbank.cl), debido principalmente a una mejora de la disponibilidad de la información y de su layout, alcanzando 67 puntos durante el año. Con ello, se logró un cumplimiento de meta del 92%.

En cuanto al Net Promoter Score (NPS), que mide la lealtad de los clientes y su recomendación a otros, en el ámbito Segmentos se llegó a los 54 puntos, obteniendo un 120% de cumplimiento de la meta esperada.

En términos de satisfacción, en Segmentos se logró 71 puntos, con un 98% de cumplimiento; mientras, en relación a la satisfacción en Procesos y Canales, el resultado al cierre de 2020 fue de 70 puntos, lo que implicó un cumplimiento de un 92%.



# 67 puntos

SATISFACCIÓN PORTAL

[92% CUMPLIMIENTO DE META]



# 54 puntos

NPS SEGMENTOS

[120% CUMPLIMIENTO DE META]



# 71 puntos

SATISFACCIÓN SEGMENTOS

[98% CUMPLIMIENTO DE META]



# 70 puntos

SATISFACCIÓN EN PROCESOS Y CANALES

[92% CUMPLIMIENTO DE META]



## » Los PSP, un nuevo tipo de cliente

Durante 2020, Transbank reconoció a los Proveedores de Servicios de Pago (PSP) como un cliente estratégico para la compañía, con particularidades y requerimientos propios, y que forma parte de un segmento diferenciado. Para otorgarle una oferta de valor, se creó a mediados del año la Subgerencia de PSP dentro de la División de Marketing y Estrategia, dedicada en un 100% a otorgar la atención y servicios necesarios para este tipo de clientes, con ejecutivos especializados y conocedores de la industria.

Asimismo, en el periodo se comenzaron a ejecutar desarrollos dedicados y a demanda, exclusivos para los PSP, con el fin de complementar la oferta que la compañía les ofrece.

Los PSP otorgan y venden servicios de pago directamente a su red de comercios secundarios. Utilizan la carretera transaccional de Transbank, **ofreciendo una propia experiencia de pago a sus clientes.**



92%

DE LOS NUEVOS COMERCIOS  
[DE TRANSBANK EN 2020  
CORRESPONDEN A LOS MICRO MERCHANT]



+24,9%

DE CRECIMIENTO EN VENTAS DÉBITO  
[EN GRANDES COMERCIOS]



OFICINA MÓVIL

TRANSBANK  
RECORRE

35

COMUNAS  
[VISITADAS A NIVEL NACIONAL]

600

COMERCIOS IMPACTADOS



## ESTADOS FINANCIEROS 2020

## 03



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

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019  
 Y POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019

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



## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



**INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE**

Santiago, 21 de enero de 2021

Señores Accionistas y Directores  
Transbank S.A.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Transbank S.A., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha 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 Comisión para el Mercado Financiero (CMF). 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 nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría 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 de 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.

PwC Chile, Av. Andrés Bello 2711 - piso 5, Las Condes - Santiago, Chile  
RUT: 81.513.400-1 | Teléfono: (56 2) 2940 0000 | www.pwc.cl



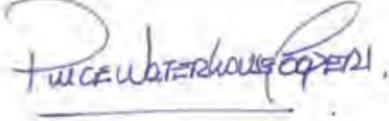
Santiago, 21 de enero de 2021  
Transbank S.A.  
2

*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 2020, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

*Otros asuntos*

Los estados financieros de Transbank S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2019 fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 20 de enero de 2020.

Firmado digitalmente por Claudio Hernán Gerdtzen Sepúlveda RUT: 12.264.594-0. El certificado correspondiente puede visualizarse en la versión electrónica de este documento.



## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

al 31 de diciembre 2020 y al 31 de diciembre de 2019

	NOTAS	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
<b>ACTIVOS</b>			
<b>ACTIVOS CORRIENTES:</b>			
Efectivo y depósitos en bancos	4	55.426	394.095
Instrumentos para negociación	5	90.034	89.371
Cuentas por cobrar	6	672.073	246.306
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	7(a)	68.618	384.567
Impuestos corrientes	10(a)	2.615	560
Otros activos	11	4.527	3.489
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>893.293</b>	<b>1.118.388</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES:</b>			
Intangibles	8	44.177	32.715
Activo fijo	9	61.622	63.617
Activos por derecho a usar bienes de arrendamiento	22	2.192	2.728
Impuestos diferidos	10(b)	4.853	-
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>112.844</b>	<b>99.060</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>1.006.137</b>	<b>1.217.448</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

## ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA - (CONTINUACIÓN)

al 31 de diciembre 2020 y al 31 de diciembre de 2019

	NOTAS	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVOS CORRIENTES:</b>			
Cuentas por pagar	12	923.890	1.077.194
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	7(b)	6.759	45.300
Obligaciones por contratos de arrendamiento	22	596	703
Provisiones por contingencias	13	5.099	6.429
Otros pasivos	14	793	1.174
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>		<b>937.137</b>	<b>1.130.800</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES:</b>			
Obligaciones por contratos de arrendamiento	22	1.663	1.994
Impuestos diferidos	10(b)	-	1.987
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>1.663</b>	<b>3.981</b>
<b>PATRIMONIO:</b>			
Capital	15	44.805	44.805
Reservas	15	25	25
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores	15	39.177	25.775
Utilidad (pérdida) del ejercicio	15	(16.670)	13.402
Menos: Provisión para dividendos mínimos	15	-	(1.340)
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>67.337</b>	<b>82.667</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>1.006.137</b>	<b>1.217.448</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros



## ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	NOTAS	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
<b>RESULTADOS OPERACIONALES:</b>			
Ingresos por intereses y reajustes	16	1.701	5.216
Gastos por intereses y reajustes	16	(1.700)	(2.180)
<b>INGRESO NETO POR INTERESES Y REAJUSTES</b>		<b>1</b>	<b>3.036</b>
Ingresos por comisiones y servicios	17	461.386	217.696
Gastos por comisiones y servicios	17	(415.701)	(130.948)
<b>INGRESO NETO POR COMISIONES Y SERVICIOS</b>		<b>45.685</b>	<b>86.748</b>
Otros ingresos operacionales	21	658	272
Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados	18	(36.103)	(37.676)
Gastos de administración	19	(5.935)	(9.915)
Depreciaciones y amortizaciones	20	(27.453)	(24.826)
<b>RESULTADO OPERACIONAL ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>(23.147)</b>	<b>17.641</b>
Impuesto a la renta	10(c)	6.477	(4.239)
<b>UTILIDAD (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO</b>		<b>(16.670)</b>	<b>13.402</b>
Otros resultados integrales		-	-
<b>TOTAL RESULTADO INTEGRAL</b>		<b>(16.670)</b>	<b>13.402</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

## ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	CAPITAL PAGADO MM\$	RESERVA MAYOR VALOR ACCIONES MM\$	RESULTADOS ACUMULADOS			TOTAL PATRIMONIO MM\$
			UTILIDADES ACUMULADAS MM\$	PROVISIÓN PARA DIVIDENDOS MÍNIMOS MM\$	TOTAL MM\$	
Saldos al 1 de enero de 2020	44.805	25	39.177	(1.340)	37.837	82.667
Resultado integral total del período:						
Pérdida del período	-	-	(16.670)	-	(16.670)	(16.670)
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL PERÍODO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(16.670)</b>	<b>-</b>	<b>(16.670)</b>	<b>(16.670)</b>
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio:						
Capitalización de resultados	-	-	-	-	-	-
Aumento de capital	-	-	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	1.340	1.340	1.340
<b>TOTAL TRANSACCIONES CON LOS PROPIETARIOS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.340</b>	<b>1.340</b>	<b>1.340</b>
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>	<b>44.805</b>	<b>25</b>	<b>22.507</b>	<b>-</b>	<b>22.507</b>	<b>67.337</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros



## ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO · (CONTINUACIÓN)

por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	CAPITAL PAGADO MMS	RESERVA MAYOR VALOR ACCIONES MMS	RESULTADOS ACUMULADOS			TOTAL PATRIMONIO MMS
			UTILIDADES ACUMULADAS MMS	PROVISIÓN PARA DIVIDENDOS MÍNIMOS MMS	TOTAL MMS	
Saldos al 1 de enero de 2019	44.805	25	25.775	(1.247)	24.528	69.358
Resultado integral total del período:						
Utilidad del período	-	-	13.402	-	13.402	13.402
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL PERÍODO</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>13.402</b>	<b>-</b>	<b>13.402</b>	<b>13.402</b>
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio:						
Capitalización de resultados	-	-	-	-	-	-
Aumento de capital	-	-	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	(93)	(93)	(93)
<b>TOTAL TRANSACCIONES CON LOS PROPIETARIOS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(93)</b>	<b>(93)</b>	<b>(93)</b>
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>	<b>44.805</b>	<b>25</b>	<b>39.177</b>	<b>(1.340)</b>	<b>37.837</b>	<b>82.667</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

## ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019

	NOTAS	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:</b>			
(Pérdida) utilidad		(16.670)	13.402
<b>AJUSTES POR:</b>			
Depreciación activos fijos	20	20.862	20.109
Amortización de activos intangibles	8	6.591	4.717
Pérdida por deterioro de activos financieros	6	1.261	844
Pérdida (reverso) por deterioro de activos fijos	9	(27)	(1)
Impuestos diferidos	10(b)	(6.840)	575
Baja de mobiliario y equipos	9	1.229	4.473
Baja de arriendos bajo NIIF 16	22	5	-
Gastos financieros por obligaciones de activos en arriendo		79	19
<b>CAMBIOS EN:</b>			
Cuentas por cobrar		(427.939)	(81.675)
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas		316.860	(13.102)
Activos por impuestos corrientes		(2.055)	1.362
Otros activos corrientes		(1.038)	2.021
Cuentas por pagar		(153.116)	292.597
Cuentas por pagar a entidades relacionadas		(38.729)	817
Provisiones por contingencias		10	2.208
Otros pasivos		(381)	594
Pago cuotas obligaciones por activos en arriendos		(710)	(732)
<b>FLUJOS NETOS PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		<b>(300.608)</b>	<b>248.228</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>			
Adquisición de activos fijos	9	(19.345)	(23.257)
Adquisición de activos intangibles	8	(18.053)	(9.418)
<b>FLUJOS NETOS USADOS EN LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		<b>(37.398)</b>	<b>(32.675)</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>			
Cobro por emisión de capital en acciones		-	-
<b>FLUJOS NETOS USADOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
Disminución neta de efectivo y equivalentes al efectivo		(338.006)	215.553
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero		483.466	267.913
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo mantenido		-	-
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE</b>		<b>145.460</b>	<b>483.466</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros



## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

al 31 de diciembre de 2020 y 2019

### (1) CRITERIOS CONTABLES

#### (A) 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](http://www.transbank.cl).

La Sociedad fue constituida como sociedad de apoyo al giro bancario (Sociedad Anónima Cerrada) con fecha 24 de noviembre de 1993, y su objeto es operar tarjetas de pago y prestar servicios destinados a facilitar el cumplimiento de los fines de las entidades financieras.

Nuestro propósito es liderar con seguridad, agilidad y eficiencia las soluciones de pagos, sirviendo con excelencia a nuestros clientes, innovando constantemente y aportando al desarrollo de nuestro entorno con equipos altamente motivados y comprometidos. Nuestra visión, es ser la mejor solución de pagos al comercio.

La Sociedad se encuentra inscrita en el registro de la Comisión para el Mercado Financiero, es fiscalizada por dicha Institución y ha sido autorizada por el Banco Central de Chile para actuar como operadora de tarjetas de pago.

#### (B) BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los presentes estados financieros han sido preparados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) establecidas en su Compendio de Normas Contables y en Circular N°1, de fecha 28 de noviembre de 2017 y sus posteriores modificaciones, aplicables a las Operadoras de tarjetas de pago, y en todo aquello que no sea tratado por las mencionadas normas, ni se contraponga con sus instrucciones, se debe ceñir a los criterios contables de general aceptación, que corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), acordados por el International Accounting Standards Board (IASB).

Los estados financieros de Transbank S.A., correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020, fueron aprobados por el Directorio en sesión de fecha 21 de enero de 2021.

#### (C) BASES DE MEDICIÓN

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

#### (D) MONEDA FUNCIONAL Y DE PRESENTACIÓN

Los estados financieros se encuentran expresados en pesos chilenos, que es la moneda funcional de la Sociedad. Toda la información presentada en pesos chilenos ha sido redondeada a la unidad de millón más cercana (MM\$), de acuerdo con lo exigido en la Circular N°1, emitida por la Comisión para el mercado financiero.

(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN

### (E) USO DE ESTIMACIONES Y JUICIOS

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

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

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

**NOTA 1(I):** Activos Fijos (estimación de vidas útiles).

**NOTA 1(J):** Activos intangibles (estimación de plazos de amortización).

Durante el período de doce meses, terminado el 31 de diciembre de 2020, no se han producido cambios significativos en las estimaciones realizadas.

### (F) HIPÓTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA

Durante el año 2020, la Sociedad modificó su modelo de negocios y su proceso operacional, pasando de un modelo transaccional de 3 partes (M3P), hacia otro de 4 partes (M4P) que era el modelo por el que instaban las autoridades sectoriales y cuya regulación se encontraba dictada por el Banco Central de Chile desde el año 2017. Esta migración de un M3P a un M4P fue la forma aprobada por la Fiscalía Nacional Económica (FNE) para cumplir la sentencia la de la Corte Suprema, de fecha 27 de diciembre de 2019, causa rol N°24.828-2018", disponible en el portal del Poder Judicial [www.pjud.cl](http://www.pjud.cl). Una de las consideraciones de dicho acuerdo extrajudicial fue el compromiso de Transbank de tener un período transitorio de tarifas que no superaran las del año 2019. Dado este tope de alzas condicionado por la FNE, se asumió por la Compañía una situación deficitaria transitoria hasta el 31 de marzo de 2021 (por la diferencia en ciertos rubros entre la tasa de intercambio y los merchant discounts). El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) no se pronunció sobre la presentación de dicho acuerdo por considerar que la forma procesal de hacerlo era una de lato conocimiento. En consideración a lo anterior Transbank presentó, con fecha 13 de mayo de 2020, una consulta no contenciosa ante el TDLC sobre su sistema tarifario implementado a partir del 1 de abril de 2020. En una resolución intermedia el TDLC señaló que no pueden modificarse las tarifas hasta la dictación de su sentencia sobre la Consulta. Este diferencial entre TI y MD -en determinados rubros- podría subsanarse por distintas vías: por la Dictación de Instrucciones de Carácter General (ICG) del TDLC para regular en forma transitoria las TI hasta la dictación de la ley que regula las TI, proyecto actualmente en tramitación en el Congreso; a través de la sentencia de la Consulta o a través de otra medida que determinen las autoridades sectoriales, que ya han manifestado su disconformidad con la situación de topes de alzas que se ha impuesto a Transbank. Mayores antecedentes en Nota 3) Hechos Relevantes y en [www.tdlc.cl](http://www.tdlc.cl) causas rol NC 463-2020; NC 474 -2020 y NC 483-2020.

Considerando lo anterior, la Sociedad estima que tiene la capacidad para mantener activa sus operaciones.



(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN

## (G) TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

Las transacciones en moneda extranjera son convertidas a la moneda funcional de la Sociedad, en las fechas de las transacciones. Los activos y pasivos monetarios denominados en monedas extranjeras a la fecha de los estados financieros, son reconvertidos a la moneda funcional, a la tasa de cambio a esa fecha. Las utilidades o pérdidas por conversión de moneda extranjera en partidas monetarias, es la diferencia entre el costo de la moneda funcional al comienzo del período ajustado por los pagos de efectivo durante el período y el costo en moneda extranjera convertido a la tasa de cambio al final del período.

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

Los saldos en moneda extranjera, han sido convertidos a pesos al tipo de cambio de \$711,24 por dólar al 31 de diciembre de 2020 (\$744,62 por dólar, al 31 de diciembre de 2019).

## (H) 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 cuando, y sólo cuando, la Sociedad cuenta con un derecho legal para compensar los montos y tiene el propósito de liquidar sobre una base neta o de realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente.

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

#### (i.1) Efectivo y depósitos en bancos

El efectivo y depósitos en bancos se compone de los saldos en efectivo, depósitos en cuenta corriente y fondos mutuos con vencimientos originales de tres meses o menos desde la fecha de adquisición, que están sujetos a riesgo acotado de cambios en su valor razonable

(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
(H) INSTRUMENTOS FINANCIEROS, CONTINUACIÓN  
(i) ACTIVOS FINANCIEROS NO DERIVADOS, CONTINUACIÓN  
(i.1) EFECTIVO Y DEPÓSITOS EN BANCOS, CONTINUACIÓN

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 a valor justo 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) Cuentas por cobrar

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

### (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: Cuentas por pagar y cuentas por pagar a entidades relacionadas.

## (I) ACTIVOS FIJOS

### (i) Reconocimiento y medición

Las partidas de activo fijo son valorizadas al costo histórico 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.



(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
 (I) ACTIVOS FIJOS, CONTINUACIÓN  
 (I) RECONOCIMIENTO Y MEDICIÓN, CONTINUACIÓN

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

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

**(ii) Costos posteriores**

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

**(iii) Depreciación**

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

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

Edificios:	40 a 65 años
Instalaciones:	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.

**(J) 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.

(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
 (J) ACTIVOS INTANGIBLES, CONTINUACIÓN  
 (I) RECONOCIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROGRAMAS COMPUTACIONALES Y LICENCIAS, CONTINUACIÓN

Después del reconocimiento inicial, los costos de desarrollo se miden al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro.

**(ii) Costos posteriores**

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

**(iii) Amortización**

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

Los activos intangibles se amortizan con cargo a resultados, con base en el método de amortización lineal durante la vida útil estimada de los activos intangibles, desde la fecha en que se encuentren disponibles para su uso.

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.

**(K) DETERIORO DE ACTIVOS**

**(i) Activos financieros no derivados**

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

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

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



(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
(K) DETERIORO DE ACTIVOS, CONTINUACIÓN  
(I) ACTIVOS FINANCIEROS NO DERIVADOS, CONTINUACIÓN

Las pérdidas crediticias se miden como el valor presente de las insuficiencias de efectivo (es decir, la diferencia entre el flujo de efectivo adeudado a la entidad de acuerdo con el contrato y los flujos de efectivo que la Sociedad espera recibir). Las pérdidas se reconocen en resultado 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 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 no financieros para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el importe recuperable del activo.

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

El importe recuperable de un activo es el mayor valor entre su valor en uso y su valor razonable, menos los costos de venta. El valor en uso se basa en los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente usando una tasa de descuento antes de impuestos que 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.

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

#### (L) PROVISIONES POR CONTINGENCIAS

Este rubro incluye las obligaciones por beneficios a los empleados a corto plazo medidas a valor corriente. Incluyen bonos de productividad y desempeño, feriado legal del personal y otras obligaciones con empleados, los cuales son reconocidas como gastos a medida que el servicio relacionado se provea. Además, este rubro registra las provisiones para dividendos mínimos, provisiones por juicios y otras provisiones por contingencias conforme a NIC 37, en caso de existir.

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

#### (M) 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.

(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN

#### (N) CAPITAL SOCIAL

##### Acciones comunes

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

#### (O) INGRESOS

##### (i) Ingresos ordinarios

Los ingresos provenientes de las actividades ordinarias corresponden principalmente a la aplicación de los sistemas tarifarios que la Sociedad mantiene vigente para los establecimientos comerciales afiliados al sistema. Estos ingresos corresponden a comisiones sobre transacciones procesadas y a cobros de servicios de red.

Los ingresos son reconocidos cuando los riesgos y ventajas significativas derivados del servicio y, los costos asociados pueden ser estimados con fiabilidad. Cuando los resultados de los servicios prestados no puedan ser estimados con suficiente fiabilidad, los ingresos se reconocen sólo en la medida en que los gastos efectuados puedan ser recuperables.

##### (ii) Ingresos por arrendamiento

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

##### (iii) Ingresos diferidos

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

#### (P) ARRENDAMIENTOS

La Sociedad ha aplicado la NIIF 16 usando el enfoque retrospectivo modificado y, en consecuencia, la información comparativa no ha sido re-expresada y continúa informándose en conformidad con la Norma NIC 17 y la CINIIF 4. Los detalles de las políticas contables bajo la Norma NIC 17 y la CINIIF 4 se revelan por separado.



(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
(P) ARRENDAMIENTOS, CONTINUACIÓN

### Política aplicable a los contratos suscritos a partir del 1 de enero de 2019

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

#### Como arrendatario

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

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

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

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

La Sociedad determina su tasa incremental por préstamos obteniendo tasas de interés de diversas fuentes de financiación externas y realiza ciertos ajustes para reflejar los plazos del arrendamiento y el tipo de activo arrendado. Para efectos de estados financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2020, corresponde a la tasa utilizada en el reconocimiento inicial es UF 2,9%.

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

- Pagos fijos, incluyendo los pagos en esencia fijos.
- Pagos por arrendamiento variables, que dependen de un índice o una tasa, inicialmente medidos usando el índice o tasa en la fecha de comienzo.
- Importes que espera pagar el arrendatario como garantías de valor residual.
- El precio de ejercicio de una opción de compra si la Sociedad está razonablemente seguro de ejercer esa opción, los pagos por arrendamiento en un período de renovación opcional si la Sociedad tiene certeza razonable de ejercer una opción de extensión,

(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
(P) ARRENDAMIENTOS, CONTINUACIÓN  
COMO ARRENDATARIO, CONTINUACIÓN

y pagos por penalizaciones derivadas de la terminación anticipada del arrendamiento a menos que la Sociedad tenga certeza razonable de no terminar el arrendamiento anticipadamente.

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

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

#### Arrendamientos de corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor

La Sociedad ha escogido no reconocer activos por derecho de uso y pasivos por arrendamiento por los arrendamientos de activos de bajo valor y arrendamientos de corto plazo, incluyendo el equipo de TI. La Sociedad reconoce los pagos por arrendamiento asociados con estos arrendamientos como gasto sobre una base lineal durante el plazo del arrendamiento.

### (Q) IMPUESTO A LA RENTA E IMPUESTOS DIFERIDOS

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

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

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

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

El impuesto diferido debe medirse empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reviertan usando tasas fiscales aprobadas o prácticamente aprobadas a la fecha de presentación, y refleja la incertidumbre relacionada con los impuestos a las ganancias, si la hubiere.



(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
(Q) IMPUESTO A LA RENTA E IMPUESTOS DIFERIDOS, CONTINUACIÓN

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

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

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

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

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

### Cambio de la tasa impositiva

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

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto le aplican a la fecha de balance. Para efectos de estados financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2020 y para períodos sucesivos será de un 27%.

## (R) INGRESOS Y COSTOS FINANCIEROS

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

Los costos financieros están compuestos por intereses y otros costos financieros provenientes de financiamiento de corto plazo originados por 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.

## (S) SEGMENTOS DE OPERACIÓN

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

(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN

## (T) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES.

### i. Normas, interpretaciones y enmiendas obligatorias por primera vez para los ejercicios financieros iniciados el 1 de enero de 2020.

#### Enmiendas y mejoras

Enmiendas a la NIC 1 "Presentación de estados financieros" y NIC 8 "Políticas contables, cambios en las estimaciones y errores contables" Publicada en octubre de 2018. Usa una definición consistente de materialidad en todas las NIIF y el Marco Conceptual para la Información Financiera; aclara la explicación de la definición de material; e incorporar algunas de las guías en la NIC 1 sobre información inmateral.

Enmienda a la NIIF 3 "Definición de un negocio" Publicada en octubre de 2018. Revisa la definición de un negocio. De acuerdo a la retroalimentación recibida por el IASB, la aplicación de la actual guía se piensa frecuentemente que es demasiado compleja, y resulta en demasiadas transacciones que califican como combinaciones de negocios.

Enmienda a NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7 "Reforma de la tasa de interés de referencia" Publicado en septiembre 2019. Estas enmiendas brindan ciertas simplificaciones en relación con la reforma a las tasas de interés de referencia. Las simplificaciones se relacionan con la contabilidad de cobertura y tienen efecto en la reforma IBOR la cual generalmente no debería hacer que la contabilidad de coberturas finalice. Sin embargo, cualquier ineficacia de cobertura debe continuar registrándose en resultados.

Enmienda a NIIF 16 "Concesiones de alquiler" Publicado en mayo 2020. Esta enmienda proporciona a los arrendatarios una exención opcional en relación a la evaluación si una concesión de alquiler relacionada con COVID-19 es una modificación de arrendamiento. Los arrendatarios pueden optar por contabilizar las concesiones de alquiler de la misma manera que lo harían si no fueran modificaciones de arrendamiento. En muchos casos, esto dará lugar a la contabilización de la concesión como un pago de arrendamiento variable.

#### Marco Conceptual revisado para los reportes financieros:

El IASB ha emitido un Marco Conceptual revisado que se utilizará en las decisiones para establecer normas con efecto inmediato. Los cambios clave incluyen:

- Aumentar la importancia de la administración en el objetivo de la información financiera,
- Restablecer la prudencia como un componente de neutralidad,
- Definir una entidad que informa, que puede ser una entidad legal, o una parte de una entidad,
- Revisar las definiciones de activo y pasivo,
- Eliminar el umbral de probabilidad para el reconocimiento y agregar orientación sobre la baja en cuentas,
- Agregar orientación sobre diferentes bases de medición, y declara que la ganancia o pérdida es el principal indicador de rendimiento y que, en principio, los ingresos y gastos en otro resultado integral deben reciclarse cuando esto aumenta la relevancia o la representación fiel de los estados financieros.



- (1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
 (T) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
 i. NORMAS, INTERPRETACIONES Y ENMIENDAS OBLIGATORIAS POR PRIMERA VEZ PARA LOS EJERCICIOS FINANCIEROS INICIADOS EL 1 DE ENERO DE 2020, CONTINUACIÓN

No se realizarán cambios en ninguna de las normas contables actuales. Sin embargo, las entidades que se basan en el Marco Conceptual para determinar sus políticas contables para transacciones, eventos o condiciones, deberán aplicar el Marco revisado a partir del 1 de enero de 2020. Estas entidades deberán considerar si las políticas contables siguen siendo apropiadas según el Marco revisado.

La adopción de las normas, enmiendas e interpretaciones antes descritas, no tienen un impacto significativo en los estados financieros al 31 de diciembre de 2020 de Transbank S.A.

ii. **Normas, interpretaciones y enmiendas emitidas, cuya aplicación aún no es obligatoria, para las cuales no se ha efectuado adopción anticipada.**

NORMAS E INTERPRETACIONES	OBLIGATORIA PARA EJERCICIOS INICIADOS A PARTIR DE
NIIF 17 "Contratos de Seguros". Publicada en mayo de 2017, reemplaza a la actual NIIF 4. La NIIF 17 cambiará principalmente la contabilidad para todas las entidades que emitan contratos de seguros y contratos de inversión con características de participación discrecional. La norma se aplica a los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023, permitiéndose la aplicación anticipada siempre y cuando se aplique la NIIF 15, "Ingresos de los contratos con clientes" y NIIF 9, "Instrumentos financieros".	01/01/2023
Enmienda a la NIC 1 "Presentación de estados financieros" sobre clasificación de pasivos ". Estas enmiendas de alcance limitado a la NIC 1, "Presentación de estados financieros", aclaran que los pasivos se clasificarán como corrientes o no corrientes dependiendo de los derechos que existan al cierre del período de reporte. La clasificación no se ve afectada por las expectativas de la entidad o los eventos posteriores a la fecha del informe (por ejemplo, la recepción de una renuncia o un incumplimiento del pacto). La enmienda también aclara lo que significa la NIC 1 cuando se refiere a la "liquidación" de un pasivo. La enmienda deberá aplicarse retrospectivamente de acuerdo con NIC 8. En mayo de 2020, el IASB emitió un "Exposure Draft" proponiendo diferir la fecha efectiva de aplicación al 1 de enero de 2023.	01/01/2022
Referencia al Marco Conceptual - Modificaciones a la NIIF 3: Se hicieron modificaciones menores a la NIIF 3 "Combinaciones de negocios" para actualizar las referencias al Marco conceptual para la información financiera y agregar una excepción para el reconocimiento de pasivos y pasivos contingentes dentro del alcance de la NIC 37 "Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes" e Interpretación 21 "Gravámenes". Las modificaciones también confirman que los activos contingentes no deben reconocerse en la fecha de adquisición.	01/01/2022
Enmienda a la NIC 16, "Propiedades, planta y equipo" prohíbe a las compañías deducir del costo de la propiedad, planta y equipos los ingresos recibidos por la venta de artículos producidos mientras la compañía está preparando el activo para su uso previsto. La compañía debe reconocer dichos ingresos de ventas y costos relacionados en la ganancia o pérdida del ejercicio.	01/01/2022

- (1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
 (T) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES, CONTINUACIÓN  
 ii. NORMAS, INTERPRETACIONES Y ENMIENDAS EMITIDAS, CUYA APLICACIÓN AÚN NO ES OBLIGATORIA, PARA LAS CUALES NO SE HA EFECTUADO ADOPCIÓN ANTICIPADA, CONTINUACIÓN

NORMAS E INTERPRETACIONES	OBLIGATORIA PARA EJERCICIOS INICIADOS A PARTIR DE
Enmienda a la NIC 37, "Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes" aclara para los contratos onerosos qué costos inevitables debe incluir una compañía para evaluar si un contrato generará pérdidas.	01/01/2022
Mejoras anuales a las normas NIIF ciclo 2018–2020. Las siguientes mejoras se finalizaron en mayo de 2020: <ul style="list-style-type: none"> <li>NIIF 9 Instrumentos financieros: aclara qué honorarios deben incluirse en la prueba del 10% para la baja en cuentas de pasivos financieros.</li> <li>NIIF 16 Arrendamientos: modificación del ejemplo ilustrativo 13 para eliminar la ilustración de los pagos del arrendador en relación con las mejoras de arrendamiento, para eliminar cualquier confusión sobre el tratamiento de los incentivos de arrendamiento.</li> <li>NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera: permite a las entidades que han medido sus activos y pasivos a los valores en libros registrados en los libros de su matriz para medir también las diferencias de conversión acumuladas utilizando las cantidades informadas por la matriz. Esta enmienda también se aplicará a los asociados y negocios conjuntos que hayan tomado la misma exención IFRS 1.</li> <li>NIC 41 Agricultura: eliminación del requisito de que las entidades excluyan los flujos de efectivo para impuestos al medir el valor razonable según la NIC 41. Esta enmienda tiene por objeto alinearse con el requisito de la norma de descontar los flujos de efectivo después de impuestos</li> </ul>	01/01/2022
Enmienda a NIIF 10 "Estados Financieros Consolidados" y NIC 28 "Inversiones en asociadas y negocios conjuntos". Publicada en septiembre 2014. Esta modificación aborda una inconsistencia entre los requerimientos de la NIIF 10 y los de la NIC 28 en el tratamiento de la venta o la aportación de bienes entre un inversor y su asociada o negocio conjunto. La principal consecuencia de las enmiendas es que se reconoce una ganancia o pérdida completa cuando la transacción involucra un negocio (se encuentre en una filial o no) y una ganancia o pérdida parcial cuando la transacción involucra activos que no constituyen un negocio, incluso si estos activos están en una subsidiaria.	Por definirse por el IASB

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

**(2) CAMBIOS CONTABLES**

Al 31 de diciembre de 2020, la Sociedad no ha efectuado cambios a los criterios contables fuera de los requeridos por las NIIF.



(3) HECHOS RELEVANTES, CONTINUACIÓN

### (3) HECHOS RELEVANTES

- Con fecha 7 de junio de 2019, se recibió desde Visa International Inc., rechazo de transacciones por la suma total de MMUS\$1, correspondiente a transacciones procesadas en comercio local por tarjeta emitida en el extranjero. Según los antecedentes recabados estos movimientos revisten carácter de fraude por parte del comercio. De acuerdo a lo anterior, la Sociedad inició las acciones penales al afecto en causa rol 6547-2019 ante el 4° Juzgado de Garantía de Santiago.
- Con fecha 1 de diciembre de 2019 asumió la Gerencia General de Transbank don Patricio Santelices Abarzúa, en reemplazo de don Alejandro Herrera Aravena.
- Con fecha 27 de diciembre de 2019 la Corte Suprema, en causa rol 24.828-2018 dictó sentencia sobre Recurso de Reclamación interpuesto por Transbank en contra de la resolución del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en la causa no contenciosa Rol NC N°435-2016, ordenando a la Compañía adaptar su Plan de Autorregulación Tarifaria en el modelo de tres partes (PAR), en tanto la autoridad competente efectúe las regulaciones que sean pertinentes para un modelo de cuatro partes o sustituya integralmente la que se encuentra imperante. Transbank, presentó con fecha 13 de febrero de 2020 un Plan de Cumplimiento de la sentencia al TDLC, autoridad que señaló que era la Fiscalía Nacional Económica (FNE) quien debía velar por el cumplimiento de la misma. Transbank cumplió la sentencia migrando a un modelo de 4 partes con fecha 1 de abril de 2020 y, en consecuencia, la FNE archivó la Investigación 2605-20 sobre fiscalización del cumplimiento de dicha sentencia mediante ordinario 1059 de 12 de junio de 2020.
- Con fecha 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud designó el brote de la enfermedad COVID19 como una emergencia de salud pública de importancia internacional. En Chile, con fecha 16 de marzo de 2020 el Ministerio de Salud declaró al COVID-19 en etapa 4 lo que implica una serie de medidas para contener su propagación y con fecha 18 de marzo de 2020 se ha decretado Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe en todo el territorio nacional. Como parte de las medidas sanitarias que se han adoptado para enfrentar esta situación, tanto a nivel local como internacional, se incluyen, entre otras, la restricción de circulación de las personas y el cierre de fronteras, lo cual se espera afecte de manera significativa la actividad económica y los mercados en general.

Para hacer frente a esta pandemia, la Sociedad ha implementado una serie de medidas operacionales de refuerzo para velar por la seguridad de sus trabajadores, colaboradores y clientes, como, asimismo, resguardar la continuidad del servicio ante la expansión de esta pandemia. En tal sentido, la empresa ha puesto en práctica sus protocolos y procedimientos operacionales y del personal siguiendo las recomendaciones dadas por la Autoridad y organismos competentes.

- Con fecha 17 de febrero de 2020 el SII mediante resolución exenta 110.356/2020 resolvió negar lugar a la Reposición Administrativa Voluntaria (RAV) interpuesta por la Sociedad con fecha 1 de octubre de 2019, pues la autoridad consideró que a quien correspondían las devoluciones por impuestos mal pagados a la Tesorería General de la República era a los emisores y no a Transbank, que era un simple mandatario. Con fecha 9 de abril 2020 se efectúa el pago del giro de impuestos al SII.

Con fecha 28 de abril de 2020, la Sociedad interpuso un reclamo tributario con el SII, sección grandes contribuyentes, contra la Resolución 56, de 28 de agosto de 2019, que solicitó a la empresa reintegros por el año tributario 2016 por diferir el cálculo de impuesto a la renta de primera categoría de la Ley de Impuesto a la Renta por dicho año por considerar improcedente la deducción como gasto, en la determinación de la Renta Líquida Imponible del AT 2016, de MM\$1.229, por no cumplir los requisitos relativos a la oportunidad de su deducción y la necesidad. Esta suma corresponde al castigo del crédito mantenido por la Sociedad en contra de la Tesorería General de la República ("TGR"), cuyo origen se remonta a operaciones de pago de impuestos con tarjetas de créditos que fueron desconocidas o rechazadas por los tarjetahabientes, cantidades que, luego de ser reembolsadas por los bancos emisores de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes y por Transbank a los bancos emisores, la Sociedad pretendió cobrar a la TGR solicitando su devolución o restitución fundándose en el derecho reconocido en tal sentido en los convenios celebrados entre Transbank, la TGR y el SII, y en las negociaciones sostenidas entre las partes.

Conjuntamente con el reclamo tributario señalado se pagó el giro solicitado, obteniendo un 85% de condonación de multa e intereses. En caso de ganar el reclamo o llegar a acuerdo con el SII, este último debe restituir los montos pagados.

- En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 23 de abril de 2020 se ratificó el acuerdo suscrito en Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 25 de abril de 2019 respecto de la política de dividendos, con lo cual la utilidad del ejercicio 2019 se mantendrá íntegramente como reservas a objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.
- Con fecha 13 de mayo de 2020 -acogida a tramitación el 19 de mayo- Transbank presentó una Consulta No Contenciosa ante (TDLC) solicitando el pronunciamiento de dicho Tribunal para obtener certeza jurídica sobre la nueva estructura tarifaria implementada por Transbank a partir del 1 de abril del 2020 respecto de su Margen Adquirente. Mayor detalle de la Consulta y texto de los aportes de los antecedentes al expediente no contencioso por todas las entidades que fueron oficiadas, así como por toda persona con interés legítimo y los escritos y resoluciones de todos los aportantes y la consultante se encuentran disponibles en [www.tdlc.cl](http://www.tdlc.cl) Entre las resoluciones más relevantes, con fecha 2 de septiembre de 2020, el TDLC aclara la resolución de 25 de agosto de 2020 "en el sentido de explicitar que Transbank S.A. no puede ejecutar el Sistema Tarifario objeto de la consulta hasta que el Tribunal lo apruebe y, en su lugar, debe aplicar los Merchant Discounts calculados conforme lo dispone el PAR y las modificaciones que resulten pertinentes, según lo resuelto por la Excma. Corte Suprema", y fija fecha para la audiencia pública para el 21 de octubre de 2020. Con fecha 8 de septiembre de 2020 Transbank interpuso una acción de nulidad sobre dicha resolución, resolviendo el TDLC con fecha 16 de septiembre de 2020 dar lugar a la nulidad solicitada "en el sentido de explicitar que Transbank S.A. no puede concluir la ejecución del Sistema Tarifario objeto de la consulta hasta que el Tribunal se pronuncie sobre el mismo, vale decir, debe continuar aplicando el régimen transitorio a que se refiere el capítulo III del escrito de folio 9, en ejecución al momento de presentarse la consulta."
- Con fecha 19 de junio 2020, mediante Oficio 1187 el SII respondió positivamente la consulta sobre la posibilidad que transacciones en POS en pesos chilenos no alteren la procedencia de la exención del IVA que beneficia a las empresas hoteleras, por lo que los servicios prestados a turistas extranjeros sin domicilio ni residencia en Chile mantienen su exención del IVA aun cuando el voucher



(3) HECHOS RELEVANTES, CONTINUACIÓN

sea en pesos y Transbank deposite en dólares a los establecimientos comerciales, quienes, en todo caso, mantienen su obligación de emitir la factura de exportación por estos servicios.

- Con fecha 9 de julio de 2020, el Ministro de Hacienda, Ignacio Briones, anunció el envío de un proyecto de ley para regular las tasas de intercambio del sistema de medios de pago, señalando que "el objetivo es avanzar hacia una mayor inclusión financiera, incentivando un mayor uso y acceso de las tarjetas en la economía, con transacciones más rápidas, seguras, y muy importante, con un menor costo transaccional para los comercios". Adelantó que las tasas de intercambio estarán sujetas a tasas máximas, diferenciadas por tipo de tarjeta, ya sean de crédito, débito o prepago, resguardando el adecuado equilibrio entre las actividades de emisión y de aceptación de tarjetas de pago. Los niveles y estructura de las tasas de intercambio máximas se establecerán mediante un estudio económico realizado por una entidad técnica independiente y de experiencia comprobada a nivel internacional, de manera similar a como otros países han regulado la tasa de intercambio. Con fecha 15 de julio de 2020, se presentó una moción de Proyecto de Ley por los senadores José Miguel Durana, Alvaro Elizalde, Felipe Harboe y Ximena Rincón que fija las tasas de intercambio máximas a ser cobradas por los emisores en el mercado de medios de pago a través de tarjetas de crédito, débito y prepago. El proyecto, establece que la tasa de intercambio máxima a cobrar ascenderá a un 0,3% del valor de la operación tratándose de tarjetas de crédito y un 0,2% del valor de la operación tratándose de tarjetas de débito y de prepago. Finalmente, el poder ejecutivo patrocinó el Proyecto de Ley de la Comisión de Economía integrado por los señalados senadores y se encuentra actualmente en tramitación en el Congreso con diversas indicaciones.
- Con fecha 25 de septiembre de 2020 el TDLC resolvió iniciar de oficio un procedimiento de dictación de Instrucciones de Carácter General (ICG), rol N°474-2020, cuyo objeto consiste en evaluar las condiciones de competencia en el mercado de los medios de pago con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjeta de pago con provisión de fondos; en especial, la interoperabilidad entre los distintos actores que participan en este mercado y la revisión de ciertas prácticas comerciales y de los incentivos que tienen dichos actores. Este procedimiento se encuentra a la espera de la audiencia pública donde serán oídos los intervinientes que hayan hecho sus aportes de antecedentes, entre ellos Transbank
- Con fecha 3 de diciembre de 2020 el TDLC resolvió iniciar de oficio un procedimiento de dictación de ICG, (rol N° 483-2020) que deberán considerar las empresas al determinar las tasas de intercambio en el mercado de los medios de pago con tarjetas hasta que las mismas se regulen por ley. Este procedimiento se encuentra en la etapa de recibir los aportes de los intervinientes que consideren tengan interés legítimo en participar.
- No existen otros hechos de carácter financiero o de otra índole, que puedan afectar significativamente la situación financiera de la Sociedad.

#### (4) EFECTIVO Y DEPÓSITOS EN BANCOS

El detalle del efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, es el siguiente:

	31-12-2020 MMUS\$	31-12-2019 MMUS\$	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
Efectivo en caja y bancos en pesos	-	-	56.148	283.047
Efectivo en caja y bancos moneda extranjera	(1)	6,3	(722)	4.703
Fondos mutuos en pesos (a)	-	-	-	84.021
Depósitos a plazo en pesos (b)	-	-	-	22.324
<b>TOTALES</b>	<b>(1)</b>	<b>6,3</b>	<b>55.426</b>	<b>394.095</b>

#### (A) FONDOS MUTUOS PESOS

INSTITUCIÓN	N° CUOTAS	VALOR CUOTA \$	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
Scotia AGF Chile S.A.	7.263.520	1.928,75	-	14.010
BCI Asset Management AGF S.A.	1.372.406	10.202,74	-	14.002
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	12.232.630	1.144,74	-	14.003
Santander Asset Management AGF	13.429.514	1.042,54	-	14.001
Banco Estado S.A. Adm. Gral. de Fondos	10.427.296	1.342,91	-	14.003
Itaú Chile AGF S.A.	7.494.446	1.868,37	-	14.002
<b>TOTALES</b>			<b>-</b>	<b>84.021</b>

#### (B) DEPÓSITOS A PLAZO EN PESOS

INSTITUCIÓN	TASA MENSUAL %	DÍAS PLAZO	INVERSIÓN MMS	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
Banco Estado de Chile	0,12	27	22.300	-	22.324
<b>TOTALES</b>				<b>-</b>	<b>22.324</b>



## (5) INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN

Este rubro registra las inversiones mantenidas para cumplir con la reserva de liquidez. Al cierre de los períodos informados se compone de:

### DEPÓSITOS A PLAZO EN PESOS

INSTITUCIÓN	TASA MENSUAL %	DÍAS PLAZO	INVERSIÓN MM\$	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
Banco de Chile	0,02	31	22.503	22.508	-
Banco de Chile	0,17	30	22.302	-	22.340
Itaú Corpbanca	0,04	31	22.505	22.513	-
Itaú Corpbanca	0,20	30	22.303	-	22.348
Banco de Crédito e Inversiones	0,02	31	12.501	12.504	-
Banco de Crédito e Inversiones	0,17	30	22.302	-	22.340
Banco de Crédito e Inversiones	0,02	29	10.000	10.002	-
Banco Security	0,02	31	22.503	22.507	-
Banco Security	0,18	30	22.303	-	22.343
<b>TOTALES</b>				<b>90.034</b>	<b>89.371</b>

La Sociedad evalúa mensualmente el cumplimiento de la reserva de liquidez de acuerdo a lo exigido en la Circular N°1 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero para las empresas operadoras de pago.

## (6) CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, son los siguientes:

	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas <sup>(*)</sup>	624.511	215.538
Cuentas por cobrar a comercios, neto	44.256	30.562
Otras cuentas por cobrar	3.306	206
<b>TOTALES</b>	<b>672.073</b>	<b>246.306</b>

(\*) Incluye cuentas por cobrar a marcas internacionales, cuyo rubro se ve aumentado por la migración de emisores locales hacia el modelo de 4 partes.

(6) CUENTAS POR COBRAR, CONTINUACIÓN

## PROVISIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro "Gastos de administración" en los estados de resultado integral. La pérdida acumulada por este concepto asciende a un monto de MM\$1.261 al 31 de diciembre de 2020, (MM\$926 al 31 de diciembre de 2019), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
Cuentas por cobrar a comercios	47.946	31.488
Deterioro para cuentas incobrables <sup>(*)</sup>	(1.261)	(926)
<b>TOTALES</b>	<b>46.685</b>	<b>30.562</b>

(\*) Ver nota 25 Administración de riesgo, (b) perdidas por deterioro

## (7) CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR A EMPRESAS RELACIONADAS

### (A) CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019 cuentas por cobrar con sus entidades relacionadas y su detalle es el siguiente:

BANCO	RUT	RELACIÓN	31-12-2020		31-12-2019	
			CORRIENTE MM\$	NO CORRIENTE MM\$	CORRIENTE MM\$	NO CORRIENTE MM\$
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	44.001	-	154.441	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	2.133	-	71.471	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	10.071	-	28.851	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	2.941	-	38.369	-
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	3.632	-	29.961	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	3.337	-	25.957	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	98	-	580	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	446	-	5.363	-
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	1.264	-	8.472	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	321	-	20.029	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	72	-	522	-
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	202	-	447	-
Servipag Ltda.	78.053.790-6	Indirecta	100	-	104	-
<b>TOTALES</b>			<b>68.618</b>	<b>-</b>	<b>384.567</b>	<b>-</b>



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

Las cuentas por cobrar a entidades relacionadas, provienen principalmente de las transacciones de compras de titulares de tarjetas de pago emitidas en Chile, operando en comercios chilenos y extranjeros y se incluyen además cobros de servicios específicos.

La disminución de este rubro, respecto del año 2019, obedece principalmente a la migración de emisores locales hacia el modelo de 4 partes, donde la compensación es realizada por las marcas internacionales.

## (B) CUENTAS POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS

BANCO	RUT	RELACIÓN	31-12-2020		31-12-2019	
			CORRIENTE MMS	NO CORRIENTE MMS	CORRIENTE MMS	NO CORRIENTE MMS
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Accionista	890	-	6.639	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	270	-	10.746	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	324	-	2.783	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	85	-	5.281	-
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	5.092	-	14.314	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	23	-	2.670	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	2	-	26	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	12	-	450	-
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	25	-	633	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	36	-	1.658	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	-	-	14	-
Centro de Compensación Automatizado S.A.	96.891.090-6	Indirecta	-	-	86	-
<b>TOTALES</b>			<b>6.759</b>	<b>-</b>	<b>45.300</b>	<b>-</b>

Las cuentas por pagar a entidades relacionadas, provienen principalmente de las tasas de intercambio, por transacciones de titulares chilenos en establecimientos comerciales chilenos. 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).

## (8) ACTIVOS INTANGIBLES

Los activos intangibles que Transbank S.A., mantiene al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, son los siguientes:

	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
Desarrollos de programas computacionales	36.323	23.654
Licencias de programas computacionales	7.854	9.061
<b>TOTALES, NETO</b>	<b>44.177</b>	<b>32.715</b>

Se presentan como activos intangibles, los montos incurridos en los desarrollos de los sistemas computacionales del giro de la Sociedad y las licencias de los programas computacionales.

	DESARROLLOS MMS	LICENCIAS MMS	TOTAL MMS
<b>COSTO</b>			
Saldo al 1 de enero de 2019	27.691	11.622	39.313
Adquisiciones	8.744	674	9.418
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>	<b>36.435</b>	<b>12.296</b>	<b>48.731</b>
Saldo al 1 de enero de 2020	36.435	12.296	48.731
Adquisiciones	18.014	39	18.053
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>	<b>54.449</b>	<b>12.335</b>	<b>66.784</b>
<b>AMORTIZACIÓN</b>			
Saldo al 1 de enero de 2019	(9.220)	(2.079)	(11.299)
Amortización del ejercicio	(3.561)	(1.156)	(4.717)
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>	<b>(12.781)</b>	<b>(3.235)</b>	<b>(16.016)</b>
Saldo al 1 de enero de 2020	(12.781)	(3.235)	(16.016)
Amortización del período	(5.345)	(1.246)	(6.591)
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>	<b>(18.126)</b>	<b>(4.481)</b>	<b>(22.607)</b>
Al 31 de diciembre de 2019	23.654	9.061	32.715
Al 31 de diciembre de 2020	36.323	7.854	44.177

La amortización al 31 de diciembre de 2020 de los intangibles está incluida en el estado de resultados integrales en el ítem depreciaciones y amortizaciones de acuerdo con lo indicado en nota 20.



(8) ACTIVOS INTANGIBLES, CONTINUACIÓN

Dentro de los principales intangibles, la Sociedad registra:

**(A) SISTEMA GESTIÓN DE CLIENTES**

Esta plataforma, actualmente en producción, atiende todos los requerimientos de clientes comercios de Transbank S.A., asociados a reclamos, solicitudes y consultas. Con esta plataforma se podrá registrar, gestionar y medir todas las atenciones e interacciones realizadas con clientes, generando datos en forma oportuna que impacten positivamente en el cumplimiento de estándares, satisfacción del cliente y con esto lograr una gestión transversal y oportuna en la administración de clientes.

**(B) SISTEMA DE PROCESAMIENTO NUEVO BACKEND**

Este proyecto, registra mayoritariamente hitos en producción y otros menores 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. Incluye además los desarrollos requeridos para la operación en modelo 4 partes.

**(C) SISTEMA MDA NUEVO MODELO DE ATENCIÓN CLIENTES**

Esta plataforma, registra mayoritariamente hitos en producción y otros menores aún en etapa de desarrollo, propone un sistema de auto-atención, 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.

De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera número 36, un activo presenta deterioro cuando el importe recuperable es menor al valor libro neto del activo o de una unidad generadora de efectivo (UGE), siendo el importe recuperable el mayor valor entre su valor razonable menos los costos de disposición y su valor en uso.

Debido a lo específico de los activos de Transbank S.A. y ante la dificultad de obtener un valor razonable, es que la Gerencia ha evaluado la existencia de deterioro de sus intangibles y activos fijos (UGE) comparando sus valores libros netos con su valor en uso.

El valor en uso ha sido determinado proyectando flujos futuros ajustados a la actual evolución de las operaciones, proyectados a 5 años a una tasa de crecimiento del 2% promedio a contar de 2021 y llevados a valor presente a una tasa de descuento del 10%. Se concluyó que el importe recuperable de la UGE es mayor que su importe en libros y no se requería reconocer deterioro alguno.

**(9) ACTIVO FIJO**

Las cuentas de activo fijo presentaron el siguiente movimiento durante los períodos informados:

	TERRENOS MM\$	EDIFICIOS MM\$	INSTALACIONES MM\$	EQUIPOS TECNOLOGÍA MM\$	MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA MM\$	TOTAL MM\$
<b>COSTO</b>						
Saldos al 1 de enero de 2019	283	6.016	3.979	105.809	1.273	117.360
Adiciones	-	-	360	22.397	500	23.257
Bajas	-	-	-	(16.545)	(180)	(16.725)
Deterioro	-	-	-	1	-	1
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>	<b>283</b>	<b>6.016</b>	<b>4.339</b>	<b>111.662</b>	<b>1.593</b>	<b>123.893</b>
Saldos al 1 de enero de 2020	283	6.016	4.339	111.662	1.593	123.893
Adiciones	-	-	8	19.280	59	19.347
Bajas	-	-	-	(4.230)	-	(4.230)
Deterioro	-	-	-	27	-	27
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>	<b>283</b>	<b>6.016</b>	<b>4.347</b>	<b>126.739</b>	<b>1.652</b>	<b>139.037</b>
<b>DEPRECIACIÓN</b>						
Saldos al 1 de enero de 2019	-	(1.830)	(1.975)	(48.514)	(782)	(53.101)
Depreciación del ejercicio	-	(61)	(437)	(18.767)	(162)	(19.427)
Bajas	-	-	-	12.073	179	12.252
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>	<b>-</b>	<b>(1.891)</b>	<b>(2.412)</b>	<b>(55.208)</b>	<b>(765)</b>	<b>(60.276)</b>
Saldos al 1 de enero de 2020	-	(1.891)	(2.412)	(55.208)	(765)	(60.276)
Depreciación del período	-	(61)	(604)	(19.227)	(248)	(20.140)
Bajas	-	-	-	3.001	-	3.001
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>	<b>-</b>	<b>(1.952)</b>	<b>(3.016)</b>	<b>(71.434)</b>	<b>(1.013)</b>	<b>(77.415)</b>
<b>VALOR LIBROS</b>						
Al 31 de diciembre de 2019	283	4.125	1.927	56.454	828	63.617
Al 31 de diciembre de 2020	283	4.064	1.331	55.305	639	61.622

La depreciación al 31 de diciembre de 2020 del activo fijo es presentada en los estados de resultados integrales en el rubro "Depreciaciones y amortizaciones" de acuerdo con lo indicado en nota 20.



(10) IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, CONTINUACIÓN

(B) IMPUESTOS DIFERIDOS, CONTINUACIÓN

**(10) IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS****(A) IMPUESTOS CORRIENTES, ACTIVO (PASIVO)**

Al cierre de los períodos informados, la composición de este rubro es la siguiente:

	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
Pagos provisionales mensuales	2.294	3.928
Impuesto a la renta por recuperar por crédito capacitación	166	163
Impuesto a la renta declarado por recuperar	155	155
Provisión de impuesto a la renta	-	(3.686)
<b>ACTIVOS (PASIVOS) POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>	<b>2.615</b>	<b>560</b>

**(B) IMPUESTOS DIFERIDOS**

Los activos y pasivos por impuestos diferidos al cierre de cada período, son los siguientes:

	31-12-2020		31-12-2019	
	ACTIVOS MM\$	PASIVOS MM\$	ACTIVOS MM\$	PASIVOS MM\$
Ingresos diferidos	168	-	160	-
Deterioro de activos financieros	340	-	250	-
Provisiones gastos en personal	1.251	-	1.259	-
Obligaciones contratos de arriendos	610	-	728	-
Otros	31	-	72	-
Pérdidas tributarias	8.311	-	-	-
Depreciación y amortización de activos fijos e intangibles	-	5.265	-	3.720
Derechos de uso activos en arriendos	-	592	-	736
Otros	-	1	-	-
<b>TOTALES</b>	<b>10.711</b>	<b>5.858</b>	<b>2.469</b>	<b>4.456</b>
<b>IMPUESTOS DIFERIDOS, NETO</b>	<b>4.853</b>		<b>1.987</b>	

**Movimiento en las diferencias temporarias durante los períodos**

TIPO DE DIFERENCIA TEMPORARIA	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 01-01-2020 MM\$	RECONOCIDOS EN RESULTADOS MM\$	RECONOCIDO EN OTROS RESULTADOS INTEGRALES MM\$	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 31-12-2020 MM\$	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 01-01-2019 MM\$	RECONOCIDOS EN RESULTADOS MM\$	RECONOCIDO EN OTROS RESULTADOS INTEGRALES MM\$	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 31-12-2019 MM\$
Ingresos diferidos	160	8	-	168	152	8	-	160
Deterioro de activos financieros	250	90	-	340	95	155	-	250
Provisiones gastos en personal	1.259	(8)	-	1.251	406	853	-	1.259
Obligaciones contratos de arriendos	728	(118)	-	610	-	728	-	728
Otros	72	(41)	-	31	77	(5)	-	72
Pérdidas tributarias	-	8.311	-	8.311	-	-	-	-
<b>SUB-TOTALES ACTIVOS</b>	<b>2.469</b>	<b>8.242</b>	<b>-</b>	<b>10.711</b>	<b>730</b>	<b>1.739</b>	<b>-</b>	<b>2.469</b>
Diferencia valorización activo fijo e intangibles	(3.720)	(1.545)	-	(5.265)	(2.142)	(1.578)	-	(3.720)
Derechos de uso de activos en arriendo	(736)	144	-	(592)	-	(736)	-	(736)
Otros	-	(1)	-	(1)	-	-	-	-
<b>SUB-TOTALES PASIVOS</b>	<b>(4.456)</b>	<b>(1.402)</b>	<b>-</b>	<b>(5.858)</b>	<b>(2.142)</b>	<b>(2.314)</b>	<b>-</b>	<b>(4.456)</b>
<b>TOTALES NETOS</b>	<b>(1.987)</b>	<b>6.840</b>	<b>-</b>	<b>4.853</b>	<b>(1.412)</b>	<b>(575)</b>	<b>-</b>	<b>(1.987)</b>



(10) IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, CONTINUACIÓN

**(C) GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA**

El gasto por impuesto a la renta que la Sociedad ha reconocido durante los períodos informados, son los siguientes:

	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
Gasto por impuesto a la renta:		
Impuesto corriente	-	(3.686)
Giro de impuestos	(382)	-
Ajustes por ejercicios anteriores	19	22
<b>SUBTOTALES</b>	<b>(363)</b>	<b>(3.664)</b>
Gasto por impuestos diferidos:		
Origen y reverso de diferencias temporarias	6.840	(575)
<b>SUBTOTALES</b>	<b>6.840</b>	<b>(575)</b>
<b>TOTAL GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>6.477</b>	<b>(4.239)</b>

**(D) CONCILIACIÓN TASA EFECTIVA**

	TASA %	31-12-2020 MMS	TASA %	31-12-2019 MMS
Utilidad (Pérdida del ejercicio)		(16.670)		13.402
Total Gasto por impuesto a la renta	28,0%	(6.477)	24,0%	4.239
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>		<b>(23.147)</b>		<b>17.641</b>
Impuesto a la renta aplicando tasa impositiva	27,0%	(6.250)	27,0%	4.763
Efecto por concepto de diferencias permanentes	2,6%	(596)	(2,9%)	(508)
Impuesto a la renta ejercicios anteriores	(1,7%)	382	0,0%	-
Otros efectos	0,1%	(13)	(0,1%)	(16)
<b>TOTAL GASTO (INGRESO) POR IMPUESTO A LA RENTA</b>		<b>(6.477)</b>		<b>4.239</b>

**(11) OTROS ACTIVOS**

Al cierre de los períodos informados, el detalle es el siguiente:

	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
Insumos operacionales	1.027	1.270
Gastos pagados por anticipado	3.500	2.219
<b>TOTALES</b>	<b>4.527</b>	<b>3.489</b>

**(12) CUENTAS POR PAGAR**

A continuación, se detallan los pasivos corrientes de la Sociedad al cierre de cada período informado, los cuales provienen principalmente del procesamiento de las transacciones que efectúan los titulares de tarjetas de pago en comercios afiliados por la Sociedad. Esta deuda se mantiene vigente hasta la fecha de pago estipulada previamente en los contratos de operación que han suscrito los establecimientos comerciales afiliados al sistema. Cabe señalar que los recursos financieros para cancelar estos pasivos, provienen de los pagos que efectúan a la Sociedad los emisores de tarjetas de pago y marcas internacionales.

	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
Cuentas por pagar a comercios tarjeta de crédito	685.795	763.930
Cuentas por pagar a comercios tarjeta de débito	180.669	278.016
Proveedores	10.783	20.085
Retenciones y otros impuestos	6.913	5.740
Cuentas por pagar a emisores no relacionados (*)	39.730	9.423
<b>TOTALES</b>	<b>923.890</b>	<b>1.077.194</b>

(\*) El incremento en año 2020 se debe a tasas de intercambio por pagar a emisores migrados a modelo 4 partes



## (12) CUENTAS POR PAGAR, CONTINUACIÓN

En función a su fecha de pago, el detalle es el siguiente:

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	HASTA 1 MES MM\$	MÁS DE 1 MES HASTA 3 MESES MM\$	MÁS DE 3 MESES HASTA UN AÑO MM\$	TOTALES MM\$
Tarjetas de pago	509.933	198.597	157.934	866.464
Proveedores	10.783	-	-	10.783
Retenciones e impuestos	6.913	-	-	6.913
Marcas y emisores no relacionados	39.730	-	-	39.730
<b>TOTALES</b>	<b>567.359</b>	<b>198.597</b>	<b>157.934</b>	<b>923.890</b>

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019	HASTA 1 MES MM\$	MÁS DE 1 MES HASTA 3 MESES MM\$	MÁS DE 3 MESES HASTA UN AÑO MM\$	TOTALES MM\$
Tarjetas de pago	689.818	197.954	154.174	1.041.946
Proveedores	20.085	-	-	20.085
Retenciones e impuestos	5.740	-	-	5.740
Emisores no relacionados	9.423	-	-	9.423
<b>TOTALES</b>	<b>725.066</b>	<b>197.954</b>	<b>154.174</b>	<b>1.077.194</b>

## (13) PROVISIONES POR CONTINGENCIAS

La Sociedad ha constituido las siguientes provisiones por beneficios a los empleados y provisiones de dividendos mínimos al cierre de cada período informado:

## Movimientos al 31 de diciembre de 2020

	SALDO INICIO 01-01-2020 MM\$	UTILIZACIÓN / REVERSA DEL PERÍODO MM\$	CONSTITUCIÓN PERÍODO MM\$	SALDO 31-12-2020 MM\$
Bono de productividad	424	(424)	465	465
Feriado legal del personal	1.453	(1.453)	2.134	2.134
Bono desempeño	2.517	(2.517)	2.500	2.500
Otros compromisos	695	(695)	-	-
Dividendos por pagar	1.340	(1.340)	-	-
<b>TOTALES</b>	<b>6.429</b>	<b>(6.429)</b>	<b>5.099</b>	<b>5.099</b>

## (13) PROVISIONES POR CONTINGENCIAS, CONTINUACIÓN

## Movimientos al 31 de diciembre de 2019

	SALDO INICIO 01-01-2019 MM\$	UTILIZACIÓN / REVERSA DEL PERÍODO MM\$	CONSTITUCIÓN PERÍODO MM\$	SALDO 31-12-2019 MM\$
Bono de productividad	453	(453)	424	424
Feriado legal del personal	1.415	(1.415)	1.453	1.453
Bono desempeño	925	(925)	2.517	2.517
Otros compromisos	88	(33)	640	695
Dividendos por pagar	1.247	(1.247)	1.340	1.340
<b>TOTALES</b>	<b>4.128</b>	<b>(4.073)</b>	<b>6.374</b>	<b>6.429</b>

## (14) OTROS PASIVOS

Al cierre de cada período informado, la Sociedad registra los siguientes pasivos:

	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
Ingresos diferidos desarrollo emisores	454	466
Ingresos promociones	169	127
Otros ingresos diferidos	170	581
<b>TOTALES</b>	<b>793</b>	<b>1.174</b>

## (15) PATRIMONIO

El patrimonio de la Sociedad, al cierre de cada período informado, está compuesto de los siguientes rubros:

	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
Capital suscrito y pagado	44.805	44.805
Reservas	25	25
Utilidades acumuladas ejercicios anteriores	39.177	25.775
(Pérdida) utilidad del período	(16.670)	13.402
Provisión dividendos mínimos	-	(1.340)
<b>TOTALES</b>	<b>67.337</b>	<b>82.667</b>



(15) PATRIMONIO, CONTINUACIÓN

El patrimonio de la Sociedad es revisado periódicamente a efectos de dar cumplimiento al patrimonio mínimo de acuerdo a lo exigido por la Comisión para el Mercado Financiero en Circular N°1, con base a lo dispuesto por El Banco Central de Chile en el Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras. No obstante lo anterior, existe una norma transitoria emitida por el Banco Central de Chile, que determina como capital y reservas mínimos para operadores de tarjetas de pago, los equivalentes a niveles exigidos al 31 de diciembre de 2019.

La distribución accionaria es la siguiente:

ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONES		PARTICIPACIÓN	
	2020	2019	2020 %	2019 %
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
Scotiabank Chile	61.244.174	61.244.174	22,687051	22,687051
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
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
<b>TOTALES</b>	<b>269.952.113</b>	<b>269.952.113</b>	<b>100,000000</b>	<b>100,000000</b>

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 23 de abril de 2020 se ratificó el acuerdo suscrito en Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 25 de abril de 2019 respecto de la política de dividendos, con lo cual la utilidad del ejercicio 2019 se mantendrá íntegramente como reservas a objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.

#### Dividendos pagados

Durante los períodos que se reportan, la Sociedad no efectuó distribución de dividendos, atendida la necesidad de eventuales aumentos de capital.

#### 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".

### (16) INGRESOS Y GASTOS POR INTERESES Y REAJUSTES

Los ingresos y gastos de este rubro que la Sociedad ha reconocido durante los períodos reportados, están compuesto de acuerdo al siguiente detalle:

	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
Intereses por depósitos a plazo	1.049	3.169
Ingreso neto cambios valor razonable Fondos Mutuos	652	2.047
<b>TOTAL INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>1.701</b>	<b>5.216</b>
Gastos financieros sobregiros y cargos bancarios	(413)	(515)
Otros gastos financieros	(1.287)	(1.665)
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>(1.700)</b>	<b>(2.180)</b>
<b>INGRESOS FINANCIEROS, NETO</b>	<b>1</b>	<b>3.036</b>

### (17) INGRESOS Y GASTOS POR COMISIONES Y SERVICIOS

El detalle de este rubro al cierre de los períodos informados, son los siguientes:

	31-12-2020 MMS	31-12-2019 MMS
<b>INGRESOS</b>		
Facturación servicios a emisores	33.300	125.822
Comisiones a establecimientos comerciales por titulares extranjeros en Chile	10.041	27.542
Facturación servicios y comisiones a comercios (modelo 4 partes 2020, Modelo 3 partes 2019)	418.497	61.068
Diferencias de cambios	(452)	3.264
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>461.386</b>	<b>217.696</b>
<b>GASTOS</b>		
Gastos de Intercambio internacional y local (modelo 4 partes 2020, Modelo 3 partes 2019)	(355.104)	(42.501)
Gastos de procesos operacionales	(26.725)	(33.991)
Tecnología y procesamiento	(28.735)	(45.465)
Acciones comerciales	(5.137)	(8.991)
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>(415.701)</b>	<b>(130.948)</b>
<b>TOTAL NETO COMISIONES Y SERVICIOS</b>	<b>45.685</b>	<b>86.748</b>



## (18) GASTOS POR OBLIGACIONES DE BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

Al cierre de cada período informado, la composición es la siguiente:

	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
Remuneraciones <sup>(*)</sup>	31.055	29.777
Beneficios convenio colectivo	3.954	4.494
Indemnizaciones	1.025	3.132
Otros	69	273
<b>TOTALES</b>	<b>36.103</b>	<b>37.676</b>

(\*) Incluye los efectos de Nota 13 "Provisiones por contingencias", en lo que respecta a beneficios del personal, provisión bono de desempeño al 31 de diciembre de 2020 por MM\$2.500 (MM\$2.517 al 31 de diciembre de 2019).

## (19) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Los gastos de administración que la Sociedad ha reconocido durante los períodos informados, son los siguientes:

	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
Arriendos de inmuebles	1.127	854
Servicios básicos	1.015	1.164
Mantenciones y reparaciones	368	785
Librerías y gastos menores	194	592
Asesorías y gastos legales	953	657
Contribuciones y derechos municipales	636	547
Bajas de activo fijo	1.233	4.471
Pérdida reconocida por deterioro activos financieros	436	844
Reverso de deterioro de activos en bodega	(27)	1
<b>TOTALES</b>	<b>5.935</b>	<b>9.916</b>

## (20) DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIORO

El siguiente cuadro muestra los gastos de este rubro para los períodos al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	31-12-2020			31-12-2019		
	DEPRECIACIONES MM\$	AMORTIZACIONES MM\$	DETERIORO MM\$	DEPRECIACIONES MM\$	AMORTIZACIONES MM\$	DETERIORO MM\$
Inmuebles	61	-	-	61	-	-
Activo fijo arrendado	722	-	-	682	-	-
Instalaciones	604	-	-	437	-	-
Equipos	19.227	-	(27)	18.767	-	(1)
Mobiliario	248	-	-	162	-	-
Desarrollos	-	5.345	-	-	3.561	-
Licencias	-	1.246	-	-	1.156	-
<b>TOTALES</b>	<b>20.862</b>	<b>6.591</b>	<b>(27)</b>	<b>20.109</b>	<b>4.717</b>	<b>(1)</b>

## (21) OTROS INGRESOS OPERACIONALES

El detalle de este rubro es el siguiente, al cierre de cada período informado:

	31-12-2020 MM\$	31-12-2019 MM\$
Arriendos percibidos	98	115
Otros ingresos <sup>(*)</sup>	560	157
<b>TOTALES</b>	<b>658</b>	<b>272</b>

(\*) Incluye capitalización de pasivos vencidos por MM\$485 en 2020 (MM\$58 en 2019)



(22) OPERACIONES DE ARRENDAMIENTO . CONTINUACIÓN

## (22) OPERACIONES DE ARRENDAMIENTO

La Sociedad, en conformidad con lo dispuesto en NIIF 16, ha reconocido a partir de ejercicio 2019 los efectos de los arriendos operativos renovables a largo plazo, considerando la permanencia de los contratos en un plazo mínimo de 5 años.

	ACTIVO	PASIVO	
	VALOR PRESENTE ACTIVO EN ARRIENDO MMS	VALOR PRESENTE CUOTAS CORTO PLAZO MMS	VALOR PRESENTE CUOTAS LARGO PLAZO MMS
<b>AÑO 2019</b>			
Pisos 5-6-7-15-24-25-26 Huérfanos N°770 / Enea	3.331	-	-
Actualización	79	-	-
<b>VALOR BRUTO ACTIVO</b>	<b>3.410</b>		
Depreciación acumulada	(682)	-	-
<b>VALOR NETO ACTIVO AL 31-12-2019</b>	<b>2.728</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>AÑO 2020</b>			
Pisos 5-6-7-15-24-25-26 Huérfanos N°770 / Enea	3.410	-	-
Ajuste baja piso 15	(481)	-	-
Ajuste NIIF 16	371	-	-
Actualización	96	-	-
<b>VALOR BRUTO ACTIVO</b>	<b>3.396</b>		
Ajuste por baja piso 15	152	-	-
Ajuste NIIF 16	(211)	-	-
Depreciación Acumulada	(1.145)	-	-
<b>VALOR NETO ACTIVO AL 31-12-2020</b>	<b>2.192</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

	ACTIVO	PASIVO	
	VALOR PRESENTE ACTIVO EN ARRIENDO MMS	VALOR PRESENTE CUOTAS CORTO PLAZO MMS	VALOR PRESENTE CUOTAS LARGO PLAZO MMS
<b>AÑO 2019</b>			
Deudas por arriendos	-	704	2.627
Actualización	-	19	60
Pago de cuotas capital	-	(713)	-
Traspaso deuda de LP	-	693	(693)
<b>TOTALES PASIVOS AL 31-12-2019</b>	<b>-</b>	<b>703</b>	<b>1.994</b>
<b>AÑO 2020</b>			
Deudas por arriendos	-	703	1.994
Actualización	-	34	62
Ajuste baja piso 15	-	(98)	(225)
Ajuste NIIF 16	-	(61)	428
Pago de cuotas capital	-	(578)	-
Traspaso deuda de LP	-	596	(596)
<b>TOTALES PASIVOS AL 31-12-2020</b>	<b>-</b>	<b>596</b>	<b>1.663</b>



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

## (23) PARTES RELACIONADAS

La Sociedad mantiene como partes relacionadas al personal clave de la Administración y otras entidades que tienen influencia y participación sobre la misma, pero sin establecer el control absoluto sobre la propiedad de la entidad.

A continuación, se detallan las transacciones con partes relacionadas que Transbank S.A. mantiene al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

### (A) TRANSACCIONES CON PERSONAL CLAVE DE LA ADMINISTRACIÓN

Al 31 de diciembre de 2020 se pagaron a los Directores de la Sociedad MM\$578 por concepto de dieta por asistencia a las sesiones de Directorio (MM\$497 al 31 de diciembre de 2019).

La Sociedad pagó al 31 de diciembre de 2020, la suma de MM\$2.408 por concepto de remuneraciones a los ejecutivos del personal clave (MM\$2.396 al 31 de diciembre de 2019).

El Directorio está compuesto por:

NOMBRE	DIRECTORIO
Juan Carlos Guillermo Antúnez Sierra	Presidente
Fernando Cañas Berkowitz	Director
Raimundo Monge Zegers	Director
Juan Enrique Vilajuana Rigau	Director
Emilio Valerio Deik Morrison	Director
Gonzalo Alberto Campero Peters	Director
Álvaro Allende Edwards	Director
Ester Karen Ergas Segal	Director
Víctor Hugo Orellana Ángel	Director
José Luis de la Rosa Muñoz	Director

La Alta Gerencia está compuesta por:

NOMBRE	GERENCIA
Patricio Santelices Abarzua	Gerente General
Josefina Tocornal Cooper	Gerente División Legal
Javier Aravena Carvallo	Gerente División Contraloría
Rodrigo Quijada Menanteau	Gerente División Comercial
Anthony Furniss Maillet	Gerente División Finanzas y Control de Gestión
Consuelo Wagner San Martín	Gerente División Personas
Ricardo Blumel Araya	Gerente División Estrategia y Marketing
Vicente Tredinick Rogers	Gerente División Operaciones y Tecnología
Paola Ledezma Ortíz	Gerente División Productos e Innovación
María Mercedes Mora	Gerente División Riesgo



(23) PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN

**(B) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS****(i) Transacciones por cobrar**

La Sociedad en su rol adquirente, afilia establecimientos comerciales a la red de pagos con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas con provisión de fondos. Del procesamiento transaccional, surgen los flujos que los emisores de tarjetas deben compensar a la Sociedad. La disminución de este rubro en año 2020, obedece a la migración de emisores hacia modelo 4 partes.

ENTIDAD	RUT	RELACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA TRANSACCIÓN	31-12-2020		31-12-2019	
				MONTO TRANSACCIONES MMS	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS MMS	MONTO TRANSACCIONES MMS	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS MMS
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	2.526.503	1.235	10.562.250	23.248
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	Inversiones en instrumentos	-	-	141.400	239
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	5.179.127	4.837	7.842.724	22.236
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Inversiones en instrumentos	67.300	49	87.600	155
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	1.637.580	1.384	1.917.127	5.462
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	4.158.746	3.612	4.946.765	13.385
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	13.484.738	14.088	11.414.046	44.834
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	1.924.634	1.961	2.559.714	7.842
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	11.901	47	13.899	46
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	312.962	360	467.631	1.238
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	440.552	403	635.240	1.880
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	1.877.163	1.521	1.746.438	5.552
Banchile Corredora de Bolsa S.A.	96.571.220-8	Indirecta	Inversiones en instrumentos	199.153	149	351.240	236
Santander Asset Management S.A.	96.639.280-0	Indirecta	Inversiones en instrumentos	70.000	42	287.700	239
Scotia AGF Chile S.A.	96.634.320-6	Indirecta	Inversiones en instrumentos	336.000	91	329.200	344
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	Prestación de servicios	6.575	366	6.299	923
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	Prestación de servicios	1.160	360	1.475	836
Servipag Ltda.	78.053.790-6	Indirecta	Comisiones	708	-	700.545	-
<b>TOTALES</b>					<b>30.505</b>		<b>128.695</b>

(23) PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN  
(B) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN**(ii) Transacciones por pagar**

ENTIDAD	RUT	RELACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA TRANSACCIÓN	31-12-2020		31-12-2019	
				MONTO TRANSACCIONES MMS	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS MMS	MONTO TRANSACCIONES MMS	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS MMS
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	Tasa intercambio y avances	35.573	-	144.820	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Tasa intercambio y avances	94.684	(38.215)	178.745	(32)
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Compra dólares	30.100	60	-	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Tasa intercambio y avances	27.564	(15.270)	32.995	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Tasa intercambio y avances	67.203	(27.752)	87.453	-
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	Tasa intercambio y avances	166.013	(88.843)	181.872	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	Tasa intercambio y avances	42.391	(13.081)	67.505	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	Tasa intercambio y avances	480	(85)	854	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	Tasa intercambio y avances	11.668	(1.881)	14.897	-
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	Tasa intercambio y avances	6.175	(3.909)	7.752	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	Tasa intercambio y avances	4.682	(310)	14.549	-
Banchile Corredora de Bolsa S.A.	96.571.220-8	Indirecta	Ventas dólares	-	-	16.882	(114)
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	Servicios	174	(174)	160	(160)
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	Servicios	50	(50)	65	(65)
Centro de Compensación Automatizado S.A.	96.891.090-6	Indirecta	Servicios	738	(738)	970	(970)
<b>TOTALES</b>					<b>(190.248)</b>		<b>(1.341)</b>

**(iii) Uso de líneas de crédito**

ENTIDAD	RUT	RELACIÓN	31-12-2020		31-12-2019	
			MONTO TRANSACCIONES MMS	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS MMS	MONTO TRANSACCIONES MMS	(CARGO) ABONO EN RESULTADOS MMS
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	118	-	-	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	97.615	(42)	3.710	(56)
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	7.809	(4)	4.609	(10)
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	50.309	(6)	3.352	(7)
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	73.066	(28)	31.600	(18)
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	1.658	-	-	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	521	(1)	1.585	-
<b>TOTALES</b>				<b>(81)</b>		<b>(91)</b>



(25) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN  
MARCO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CONTINUACIÓN

## (24) CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

### (A) JUICIOS

No existen 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 MM\$451 al 31 de diciembre de 2020 (MM\$368 al 31 de diciembre de 2019).

#### (ii) Boletas recibidas

La Sociedad ha recibido boletas en garantía, por un monto total de MM\$ 23.640 al 31 de diciembre de 2020 (MM\$141.731 al 31 de diciembre de 2019). Dichos documentos, se han otorgado por emisores, establecimientos comerciales y proveedores para caucionar obligaciones contractuales. La disminución de estos documentos en año 2020, se debe principalmente a la extinción de esta obligación por parte de emisores locales que durante el periodo señalado han migrados a modelo 4 Partes.

### (C) OTROS COMPROMISOS Y CONTINGENCIAS

La Sociedad no mantiene otros compromisos o contingencias que puedan afectar significativamente los presentes estados financieros.

## (25) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

La Sociedad está expuesta a los riesgos de crédito, liquidez y mercado en sus instrumentos financieros. Esta nota presenta información respecto de la exposición de la Sociedad a cada uno de los riesgos mencionados, los objetivos, las políticas y los procedimientos para medir y administrar el riesgo. Los estados financieros incluyen más revelaciones cuantitativas.

### Marco de administración de riesgos

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 División Contraloría de la Sociedad. Existe también 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, prevención de fraude y delitos, Ciberseguridad y seguridad de la información.

### Ciberseguridad

En el ámbito específico de Ciberseguridad la Sociedad cuenta con informes e indicadores al Directorio de forma mensual. Así mismo, la Sociedad mantiene establecidas y aprobadas estrategias específicas de protección de redes, herramientas de monitoreo, prevención antimalware, prevención de intrusos, herramientas machine learning de seguridad.

Todo esto se encuentra gestionado por el equipo de Ciberdefensa que cuenta con un equipo de respuesta ante incidentes de ciberseguridad.

### (a) Riesgo de crédito

#### (i) Exposición al riesgo de crédito

La exposición de la Sociedad al riesgo de crédito está asociada principalmente con los comercios y otras operadoras incluidas en el rubro de cuentas por cobrar, y se ve afectada principalmente por las características individuales de cada cliente una vez que la deuda presenta atraso según su naturaleza. Dentro de este rubro, se presenta la cartera de deudores con exposición máxima al riesgo. Cabe señalar que, por contrato de operación con los comercios afiliados, la Sociedad descuenta en las liquidaciones de abonos, las comisiones por ventas con tarjetas de pago, los costos de servicios y transacciones en disputa que pudieran imputarse a los establecimientos comerciales. La exposición máxima al riesgo por estos conceptos al 31 de diciembre de 2020 fue de MM\$47.946 (al 31 de diciembre de 2019 fue de MM\$31.488), montos brutos sin considerar provisiones por deterioro (ver Nota 6). Adicionalmente la Compañía mantiene inversiones en fondos mutuos y depósitos a plazo, los cuales están invertidos en bancos de alto prestigio en el mercado y con alta calificación crediticia, lo cual mitiga la exposición al riesgo de crédito de estas inversiones. Las cuentas por cobrar a empresas relacionadas corresponden a montos por cobrar a sus accionistas (Bancos Emisores), por concepto de transacciones con tarjetas de crédito, débito y prepago realizadas en comercios afiliados a Transbank.



(25) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN  
(A) RIESGO DE CRÉDITO, CONTINUACIÓN

## (ii) Provisiones por deterioro

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

	31-12-2020			31-12-2019		
	NETO MM\$	DETERIORO MM\$	BRUTO MM\$	NETO MM\$	DETERIORO MM\$	BRUTO MM\$
A la vista	38.914	-	38.914	25.763	-	25.763
Vencimiento 30-90 días	6.401	-	6.401	3.461	-	3.461
Vencimiento de 90 días a un año	1.350	-	1.350	1.221	(663)	1.884
Más de un año	20	(1.261)	1.281	117	(263)	380
<b>TOTALES</b>	<b>46.685</b>	<b>(1.261)</b>	<b>47.946</b>	<b>30.562</b>	<b>(926)</b>	<b>31.488</b>

## (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 por cobrar durante el período informado fue la siguiente:

	MM\$
Saldo al 1 de enero de 2019	350
Pérdida reconocida por deterioro	844
Disminución por castigos	(268)
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>	<b>926</b>
Pérdida reconocida por deterioro	436
Disminución por castigos	(101)
<b>SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>	<b>1.261</b>

La política de deterioro de cuentas por cobrar de la sociedad, aplica sobre antigüedad de deudas mantenidas por establecimientos comerciales correspondientes a comisiones y transacciones que han iniciado ciclo de instancia judicial.

(25) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN

## (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 Cuentas por pagar, en las cuales se registra principalmente la deuda con comercios afiliados.

Cabe señalar que, por las transacciones en comercios chilenos de titulares extranjeros y titulares de emisores locales operando en modelo 4 partes, la responsabilidad de pago corresponde a la Sociedad, quién mantiene al efecto una reserva de liquidez exigida por la Comisión para el Mercado Financiero (Circular N°1 para Operadores de tarjetas de pago, Título III número 2).

Dicha reserva, está normada en el numeral IV del N°3 del Título III del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. No obstante lo anterior, existe una norma transitoria emitida por el Banco Central de Chile, que determina que la reserva de liquidez exigida para operadores de tarjetas de pago, deberá corresponder a los equivalentes a niveles exigidos al 31 de diciembre de 2019.

Al 31 de diciembre de 2020, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

INSTITUCIÓN	MM\$	MMUS\$
Banco de Chile	20.000	15
Banco de Crédito e Inversiones	25.000	-
Banco del Estado de Chile	25.000	-
Banco Santander Chile	15.000	-
Banco Security	1.000	-
Itaú Corpbanca	3.400	-
Banco Bice	3.000	-
Banco Falabella	500	-
Consortio	1.000	-
Citibank New York	-	10
<b>TOTALES</b>	<b>93.900</b>	<b>25</b>



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

Al 31 de diciembre de 2019, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

INSTITUCIÓN	MM\$	MMUS\$
Banco de Chile	20.000	15
Banco de Crédito e Inversiones	25.000	-
Banco del Estado de Chile	25.000	-
Banco Santander Chile	15.000	-
Scotiabank Chile	3.000	-
Banco Security	1.000	-
Itaú Corpbanca	3.400	-
Banco Bice	3.000	-
Banco Falabella	500	-
Citibank New York	-	10
<b>TOTALES</b>	<b>95.900</b>	<b>25</b>

#### (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.

##### (i.1) 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 2020 y 31 de diciembre de 2019, 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.

(25) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN  
(D) RIESGO DE MERCADO, CONTINUACIÓN  
(I) RIESGO DE MONEDA, CONTINUACIÓN  
(I.1) SENSIBILIDAD AL TIPO DE CAMBIO, CONTINUACIÓN

	DEUDOR (ACREEDOR) MMUS\$	TIPO DE CAMBIO CIERRE INCREMENTADO \$	UTILIDAD (PÉRDIDA) EN RESULTADOS MM\$	TIPO DE CAMBIO CIERRE DECREMENTADO \$	UTILIDAD (PÉRDIDA) EN RESULTADOS MM\$
<b>2020</b>					
Posición moneda extranjera	11,5	725,46	164	697,02	(164)
<b>TOTALES</b>			<b>164</b>		<b>(164)</b>
<b>2019</b>					
Posición moneda extranjera	11,6	759,51	173	729,73	(173)
<b>TOTALES</b>			<b>173</b>		<b>(173)</b>

##### (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.

La Sociedad mantiene inversiones en fondos mutuos, los cuales por su naturaleza están expuestas a riesgo de precio de mercado, sin embargo, dichas inversiones son realizadas estrictamente en fondos de tipo conservador, los cuales tienen por su naturaleza muy baja volatilidad en sus precios de mercado.

#### (26) HECHOS POSTERIORES

No existen hechos de carácter financiero o de otra índole ocurridos entre el 31 de diciembre de 2020 y la fecha de emisión de estos estados financieros, que puedan afectar significativamente la situación financiera de la Sociedad.

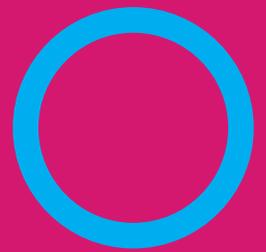
Los presentes estados financieros fueron aprobados en sesión de Directorio de fecha 21 de enero de 2021.

**PATRICIO SANTELICES ABARZÚA**  
Gerente General

**ANTHONY FURNISS MAILLET**  
Gerente División Finanzas  
y Control de Gestión

**WILIBALDO OYARZO BARRA**  
Subgerente de Contabilidad

**transbank.**  
APOYANDO NEGOCIOS



APOYANDO  
NEGOCIOS



EDICIÓN DE TEXTOS  
anelli & brown

DISEÑO Y PRODUCCIÓN  
interfaz diseño