

# MEMORIA INTEGRADA 2022



transbank.



## Identificación de la empresa

(GRI 2-1)

**Razón social:** Transbank S.A.

**Rut:** 96.689.310-9

**Domicilio legal:** Huérfanos N°770, piso 6, Santiago.

**Teléfono:** +56 2 26386383

**Sitio web:** [www.transbank.cl](http://www.transbank.cl)

**Tipo de entidad:** Sociedad anónima cerrada 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, con registro bajo el N°267.

**Documentos constitutivos:** La sociedad fue constituida por escritura pública de fecha 24 de noviembre de 1993, repertorio 10.992, otorgada ante el Notario Público de Santiago don Víctor Manuel Correa Valenzuela. La sociedad fue inscrita a fojas 28.607 número 23.518 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 1993 y su extracto publicado en el Diario Oficial de fecha 8 de enero de 1994.

**Auditores externos:**

KPMG Ltda.

## Contactos

**Javiera De La Cerda**

Gerente de Asuntos Corporativos

[jdelacerda@transbank.cl](mailto:jdelacerda@transbank.cl)

**María Pía Espejo Cortés**

Encargada de Cumplimiento Normativo y Prevención del Delito

[mespejo@transbank.cl](mailto:mespejo@transbank.cl)

# CONTENIDOS

## CAPÍTULO 1

# Palabras de bienvenida

---

- Carta del Presidente del Directorio
- Mensaje del Gerente General





## CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



**JULIO GUZMÁN HERRERA**  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

**Pese a las dificultades que enfrentamos durante 2022, nuestra compañía destacó por su buen desempeño financiero, operacional, tecnológico y de gestión. Logramos revertir las pérdidas que habían estado presentes en los dos años previos, alcanzando una utilidad neta de \$26.245 millones.**

**Estimados accionistas,**

Como Presidente del Directorio de Transbank S.A., es para mí un enorme motivo de satisfacción dirigirme a ustedes para presentar esta primera Memoria Integrada de la empresa correspondiente al ejercicio 2022. Nuestra compañía es esencial para el país; buscamos personas y comercios de diversos rubros y tamaños, así como contribuir al desarrollo de la economía digital en Chile. Con orgullo, hoy podemos afirmar que estamos presentes en el día a día de muchos ciudadanos, simplificando el pago electrónico presencial y el comercio en línea en todo el territorio nacional, y realizando un promedio de casi nueve millones de transacciones diarias en tiempo real.

Lo anterior conlleva un desafío significativo en términos de sistemas, redes, seguridad y continuidad operacional. Todo ello es posible gracias al comprometido equipo de Transbank, formado por personas que aportan su valioso conocimiento y profesionalismo al servicio de los diversos retos corporativos, con el propósito de que nuestros clientes

tengan respuestas oportunas y de calidad a sus requerimientos y necesidades.

A nuestros propios desafíos, se suman los de un ecosistema de pagos electrónicos que se encuentra en una fase de crecimiento vertiginoso y que enfrenta definiciones regulatorias trascendentales de cara al futuro. Todo esto ocurre en un entorno complejo: el retorno a la normalidad post pandemia, el impacto de la inflación, la desaceleración de la economía y el cambio cultural que ha implicado ir reemplazando el uso del efectivo por medios de pago digitales.

Pese a las dificultades que enfrentamos durante 2022, nuestra compañía destacó por su buen desempeño financiero, operacional, tecnológico y de gestión. Logramos revertir las pérdidas de los dos años previos, alcanzando una utilidad neta de \$26.245 millones. Durante el ejercicio, la compañía tuvo ingresos totales por \$967.358 millones, que representaron un incremento de 17,8%

respecto de 2021. Adicionalmente, el EBITDA alcanzó \$75.836 millones, aumentando un 261,6% interanual. En cuanto a las líneas de negocio de la compañía, la adquierecia continuó liderando los ingresos, con un 72,7%, seguida por los servicios de red, con un 22,5%, servicios de valor agregado, con un 3% y servicios a emisores y otros, con un 1,8%.

Estas variaciones positivas responden al incremento de las ventas, al creciente número de comercios afiliados y a la aplicación de tarifas que cubren nuestros costos operacionales, siempre con disciplina, control de gastos y ejecución de proyectos dirigidos a eficientar nuestra operación de cara a los más de 251.000 clientes afiliados a Transbank.

Hemos visto cómo la preferencia de los chilenos por pagar con tarjetas de crédito, débito y prepago se ha reflejado en el sostenido crecimiento de las ventas en los últimos dos años. Así, 2022 culminó con un incremento de casi un 8%, con el mayor aumento



registrado en las tarjetas de crédito, de un 19,5%, encabezado por los rubros líneas áreas, combustibles, operadores y rent a car. En tanto, el débito alcanzó un 2,8% de crecimiento, concentrado en los rubros de restaurantes, combustibles y supermercados, en contraste con el aumento de 59% observado el 2021.

Estos buenos resultados también grafican algo que en el día a día vemos constantemente: nuestra mayor cercanía con el cliente. En este ámbito, ha sido clave escucharlos, entender sus necesidades e innovar con tecnologías y soluciones flexibles que potencien sus negocios con las distintas plataformas de pago. Durante este año afiliamos a alrededor de 116 mil nuevos comercios, aportando a que más emprendimientos, micro, pequeñas y medianas empresas sean parte del ecosistema de los pagos digitales y aprovechen sus beneficios en seguridad, comodidad, rapidez, aumento en sus ventas y mejor gestión de sus negocios. De esta forma, los más de 30 años de experiencia de Transbank y la positiva evolución de este mercado en la última década, reflejan nuestra consolidación como líderes de esta industria, aportando soluciones innovadoras, presenciales y no presenciales, que contribuyen

a robustecer el ecosistema de pagos electrónicos, llegando a comercios y personas de todo el país.

En el plano legal, durante 2022 enfrentamos un escenario complejo. Para una industria saludable y sostenible, resultan fundamentales las certezas y, en esa línea, destacamos el Oficio Ordinario N° 362 del Banco Central, en el cual se reafirma la vigencia del modelo de cuatro partes, con nuevos actores que se han sumado al mercado y una evidente mayor competencia. Todo ello nos desafía a incorporar más innovaciones tecnológicas y servicios de valor agregado para impulsar colaborativamente y con fuerza el desarrollo de la digitalización y economía en Chile.

El año 2023 tendrá grandes desafíos en una industria cuya competitividad va en aumento, con la incorporación de nuevos adquirentes y procesadores, haciendo de nuestro ecosistema de pagos electrónicos uno de los más desarrollados en América Latina. Adicionalmente, es sabido que los accionistas de Transbank han manifestado su voluntad de enajenar al menos el control de la compañía, tarea que será todo un reto para la incorporación de otros actores que, con seguridad, vendrán

a contribuir al desarrollo de este importante y creciente mercado de pagos electrónicos del país.

Tenemos la convicción de ir por la senda correcta para continuar aportando al país, de la mano de las Fintech, otros adquirentes, emisores bancarios y no bancarios, las marcas y los tarjetahabientes, bajo un modelo sostenible y de gobernanza guiado por los criterios ASG que presenta este primer reporte integrado.

Quiero agradecer a todos los colaboradores y las colaboradoras de Transbank y, en especial, a los clientes, quienes confían en nuestras soluciones y reconocen el valor que entregamos al preferirnos cotidianamente. Por nuestra parte, seguiremos aprovechando la valiosa experiencia acumulada estos años para continuar impulsando una industria en constante cambio y aportar así al desarrollo de nuestra economía, el comercio, las pymes, la sociedad y el país.



**Durante este año afiliamos a alrededor de 116.000 nuevos comercios, aportando a que más emprendimientos, micro, pequeñas y medianas empresas sean parte del ecosistema de los pagos digitales y aprovechen sus beneficios en seguridad, comodidad, rapidez, aumento en sus ventas y mejor gestión de sus negocios.**

## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

### **“El año 2022 fue desafiante y nos deja en una excelente posición para enfrentar los desafíos futuros”**

Así lo afirma Patricio Santelices, Gerente General de Transbank, quien cumplió más de tres años liderando la compañía en un contexto de cambios y definiciones regulatorias del sector, sumado a un profundo proceso de transformación cultural y digital del actor líder del mercado.

#### **¿Cómo evalúas el ejercicio 2022?**

Terminamos un año desafiante, particularmente desde lo regulatorio y tarifario. Pero, al mismo tiempo, fue un período en que evidenciamos la fortaleza de un equipo, movilizado frente a grandes retos. En un entorno complejo, marcado por cambios y una evolución constante, fuimos capaces de adaptarnos, de dar continuidad a un ecosistema de pagos y generar soluciones innovadoras que abren oportunidades a los distintos comercios del país.

Terminamos el año con más de 250.000 clientes activos, quienes hoy reciben pagos a través de nuestras maquinillas y soluciones virtuales e impulsan cada día más sus comercios, sin importar en qué lugar del país estén.

A nivel organizacional, continuamos con nuestro proceso de transformación digital, iniciamos un proceso de migración de nuestras plataformas computacionales a la nube de Amazon Web Services, lo que nos permitirá tener mayor velocidad y capacidad de respuesta ante la creciente demanda de nuestros clientes.

2022 también estuvo marcado por grandes avances en materia de transformación cultural, en nuestro modelo de negocio, innovación y liderazgo, todo de la mano de nuestros 700 colaboradores y colaboradoras.

#### **¿Cómo defines la propuesta de valor de Transbank?**

Somos un ecosistema de soluciones multisegmentos, lo que representa un desafío constante. Buscamos ser un aliado transversal que ayude al crecimiento de las ventas, a empoderar a los distintos comerciantes y a dinamizar la economía. Es parte de ir ampliando nuestro modelo de negocio y entregar una propuesta de valor atractiva y personalizada a nuestros diversos tipos de clientes: los que están emprendiendo, los que ya están formalizados y que quieren seguir creciendo por redes sociales, las grandes corporaciones e instituciones y el mundo de las Fintech.

Junto con los principales emisores de tarjetas, impulsamos el desarrollo de soluciones digitales que fomenten el uso de los pagos electrónicos, con cobro QR incorporado a sus Apps,

consolidando nuestra posición de proveedores tecnológicos para pagos digitales.

Y es ahí donde nuestro propósito cobra fuerza. Porque junto con potenciar la digitalización del efectivo, también contribuimos a promover los emprendimientos tecnológicos para que puedan alcanzar un desarrollo y espacio importante en esta industria.

Nuestra estrategia segmentada se basa en la inteligencia de los datos, en entender el comportamiento de clientes y usuarios, de manera de desarrollar propuestas de valor diferenciadas para comercios y consumidores.

Por eso, en 2022 continuamos profundizando nuestro plan estratégico. Avanzamos en la evolución de la dinámica comercial con foco en



**PATRICIO SANTELICES ABARZÚA**  
GERENTE GENERAL

atención integral al cliente y servicios de valor agregado que resuelvan sus problemáticas concretas. Seguimos consolidando nuestro modelo de negocio entendiendo que somos una plataforma tecnológica con capacidad para ofrecer servicios integrales.

### En ese marco, ¿qué hitos de la gestión destacas?

Seguimos fortaleciendo nuestro liderazgo, innovando y trabajando en alianza con otros. Hoy tenemos un 82% del mercado y en los próximos tres años, acorde con el desarrollo de la industria, el ingreso de nuevos competidores y la inclusión de más comercios, alcanzaremos cerca del 50% o 60% de participación en un mercado en expansión.

En eso estamos enfocados, en hacer crecer la base de clientes para que no quede ninguno sin digitalizar y en seguir impulsando la entrada de nuevos actores al mercado.

Durante 2022 logramos un número histórico de afiliaciones, con más de 115.000 nuevos clientes. También alcanzamos un nuevo récord, llegando a procesar 671 transacciones por segundo al cierre del año.

De cara a nuestra planificación estratégica, obtuvimos un 104,3% de

cumplimiento de nuestras metas corporativas, lo que refleja el trabajo focalizado en objetivos de todas las personas que somos parte de Transbank.

### ¿Cómo han avanzado en la transformación cultural de un Transbank más conectado y cercano?

Nuestra transformación cultural implica que quienes trabajamos en Transbank vivamos el propósito de la compañía. Por eso, en 2022 unimos la División de Personas con la de Asuntos Corporativos y de Sostenibilidad, generando mayor sinergia en ambas gestiones, para así estar más cerca de nuestros colaboradores y colaboradoras, como también de los micro, pequeños y medianos emprendedores y clientes a lo largo del país.

Otros dos elementos relevantes fueron la gestión del talento digital de nuestros equipos y el lanzamiento de nuestra Academia Digital, de la mano de LinkedIn Learning, lo que nos hace a todos protagonistas del aprendizaje continuo. Esto significa desafiarnos a pensar de una manera distinta, sin perder de vista nuestra cultura y el negocio. Habilitamos cursos de desarrollo a todos nuestros colaboradores como un beneficio abierto y autogestionado.

Esto va de la mano con consolidar la transformación digital y el propósito de liderar el sistema de pagos a nivel regional, como un actor que conoce la industria, innova constantemente y, al mismo tiempo, genera y mantiene acuerdos y alianzas de valor que impacten a la sociedad en su conjunto.

### ¿Qué desafíos tiene la industria de pagos digitales?

Nuestra actividad diaria es cada vez más global e interconectada, por lo que no solo estamos atentos a lo que pasa en Chile, sino que también a las tendencias mundiales. Hoy seguimos evolucionando hacia una economía sin efectivo, con múltiples soluciones de medios de pago para el mundo presencial y online, lo que permite mejorar la experiencia del comercio y del usuario.

El desafío global de la industria es lograr pagos cada vez menos friccionados, casi invisibles. Pero este increíble y veloz avance también genera brechas que nos llaman a velar para que nadie quede excluido.

Fortalecer instancias de educación digital y medios de pago es fundamental para incluir a los micro emprendedores y a las pequeñas y medianas empresas, a un ecosistema

de pagos cada día más robusto, que les permita aumentar sus ventas, reforzar la seguridad en la experiencia de pago y, así, aproximarnos hacia una economía más digital e inclusiva.

### Esta es la primera memoria integrada, ¿qué valor le dan a este paso?

Tomamos el desafío de elaborar nuestra primera Memoria Integrada para mostrar a la organización en todos los aspectos de su creación de valor, en qué hemos avanzado y en qué estamos recién comenzando. Es una forma de reflejar que estamos dando pasos firmes y significativos para llegar a ser el adquirente mejor valorado de la región.

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

En lo social, seguimos construyendo con diversos socios para facilitar el proceso de educación y digitalización de emprendedores y pequeños comercios. Esto, en línea con nuestro propósito de conectar personas y comercios para aportar al desarrollo de la sociedad.

En lo ambiental, desarrollamos la iniciativa Ecoeficiencia, a partir de la cual medimos por primera vez nuestra huella de carbono, logrando el Sello de Cuantificación de Huella Chile. Durante 2023 vamos a iniciar un trabajo transversal para gestionar nuestras emisiones y contribuir a la lucha contra el cambio climático.

Seguimos trabajando en el remozamiento y reciclaje de nuestros dispositivos, manteniendo la calidad y seguridad. Durante 2022 instalamos 601.000 nuevos equipos POS en todo el país. Por eso, es fundamental contar con una mantención adecuada de los equipos y extender al máximo su vida útil.

Desde nuestra gobernanza, continuamos reforzando los principios culturales que nos guían. La colaboración con distintos grupos de interés y la transparencia en nuestras comunicaciones orientan nuestro actuar y esta Memoria Integrada viene a reforzar dicho compromiso.

Además, en 2022 tuvimos la primera sesión de nuestro Comité de Sostenibilidad, máxima instancia de reflexión y toma de decisiones en estas materias. Con esto, le damos mayor fuerza y estructura a la gestión que ya veníamos haciendo en materia ambiental, social y de gobernanza

(ASG), esperando que en 2023 profundicemos aún más en los proyectos iniciados, además de sumar nuevos desafíos a nuestra gestión.

### ¿Cómo se proyecta Transbank en este contexto?

Estamos muy optimistas, porque lo que hicimos en 2022 nos permitió cerrar el período con utilidades por \$26.245 millones, resultado que responde a una mayor eficiencia en nuestros costos y a un aumento en las ventas. Por todo esto, agradecemos a quienes nos eligieron y confiaron en nosotros para cada pago que realizaron. Y, muy especialmente, a nuestros accionistas, colaboradores y colaboradoras, aliados, partners, proveedores, clientes y Fintech. Porque gracias a la contribución de todos, hoy somos parte de la historia y del crecimiento económico de nuestro país.

Hemos potenciado y seguiremos impulsando un ecosistema de pagos digitales más robusto, dinámico e innovador, con la convicción de que aportar a la inclusión y al desarrollo de la economía digital es fundamental para conectar a más personas y comercios a lo largo de Chile.



## CAPÍTULO 2

# Somos Transbank

- Propósito, marcas, principales cifras
- Historia e hitos del año
- Contribución al desarrollo de la industria y contexto regulatorio
- Gobierno corporativo
- Ética e integridad
- Sostenibilidad



ANGELA HERRERA

HOTEL SINGULAR. SANTIAGO

(CMF 2.1)

## UN ECOSISTEMA DE APOYO A LOS COMERCIOS

En Transbank tenemos el orgullo de ser la primera empresa que tomó el desafío de desarrollar los medios de pago digitales en Chile hace más de tres décadas, sentando las bases de una industria que hoy muestra gran dinamismo y potencial de crecimiento.

Somos el mayor ecosistema de soluciones tecnológicas para el desarrollo del comercio, y entregamos un amplio abanico de servicios y soluciones para apoyar el progreso y la digitalización de todos los negocios. Contamos con un liderazgo y expertise únicos en la categoría, lo que nos permite innovar constantemente y aportar en el desarrollo de la industria, entregando seguridad y confianza a lo largo del tiempo.

Nuestro equipo está compuesto por más de 700 colaboradores que trabajan día a día para atender de la mejor forma a nuestra red de 251.034 clientes, incluyendo emprendedores, pequeños, medianos y grandes negocios, además de Fintechs. En esta red, se efectúan en promedio 8,4 millones de transacciones diarias, lo que representa gran parte de los pagos realizados en el país.

Esa es la forma en que aportamos al crecimiento y desarrollo de nuestro país.



### Propósito

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



### Misión

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



### Sueño

Ser líder digital de soluciones para el comercio regional.



Más de 700 colaboradores trabajan día a día para atender una red de más de 250.000 emprendedores y pequeños, medianos y grandes negocios, incluyendo Fintechs.

(CMF 6.2.v)

NUESTRAS MARCAS

Clientes y tarjetahabientes nos conocen gracias a nuestras marcas, cuyo ordenamiento nos permite comunicar y conectarnos de manera cercana y empática con sus necesidades. Transbank es nuestra marca madre, y bajo ella se encuentran las submarcas Onepay, Webpay y Redcompra.





# CIFRAS DESTACADAS DEL AÑO

INGRESOS TOTALES

**\$967.358MM**

COLABORADORES

**705**

NUEVOS CLIENTES

**116.374**



CRECIMIENTO DE INGRESOS  
RESPECTO DE 2021

**18%**

MUJERES



**39%**

VENTAS MPOS

**\$352MM**

PROVEEDORES

**718**

VENTAS DE COMERCIOS AFILIADOS

**\$78.585.437MM**

INGRESOS PSP

**\$12.775MM**

NUEVOS INGRESOS POR SVA

**\$8.030MM**

NUEVOS INGRESOS  
POR ALIANZAS

**\$409MM**

PROVEEDORES PYME

**55,8%**

CERTIFICACIÓN PCI  
POR

**11**

AÑOS  
CONSECUTIVOS

UPTIME EN  
PLATAFORMAS CENTRALES

**100%**

AUMENTO EN ÍNDICE  
DE MADUREZ DIGITAL

**45%**

RESIDUOS  
ELECTRÓNICOS RECICLADOS

**10.820kg**

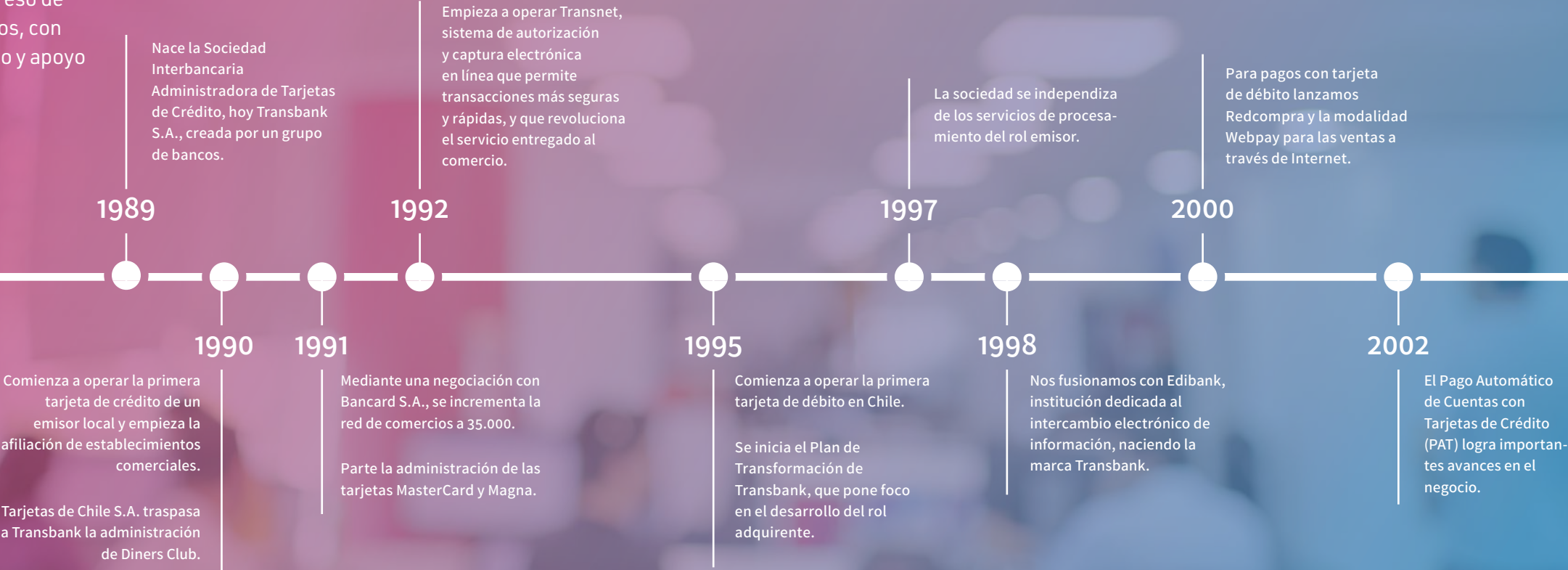
NPS COLABORADORES

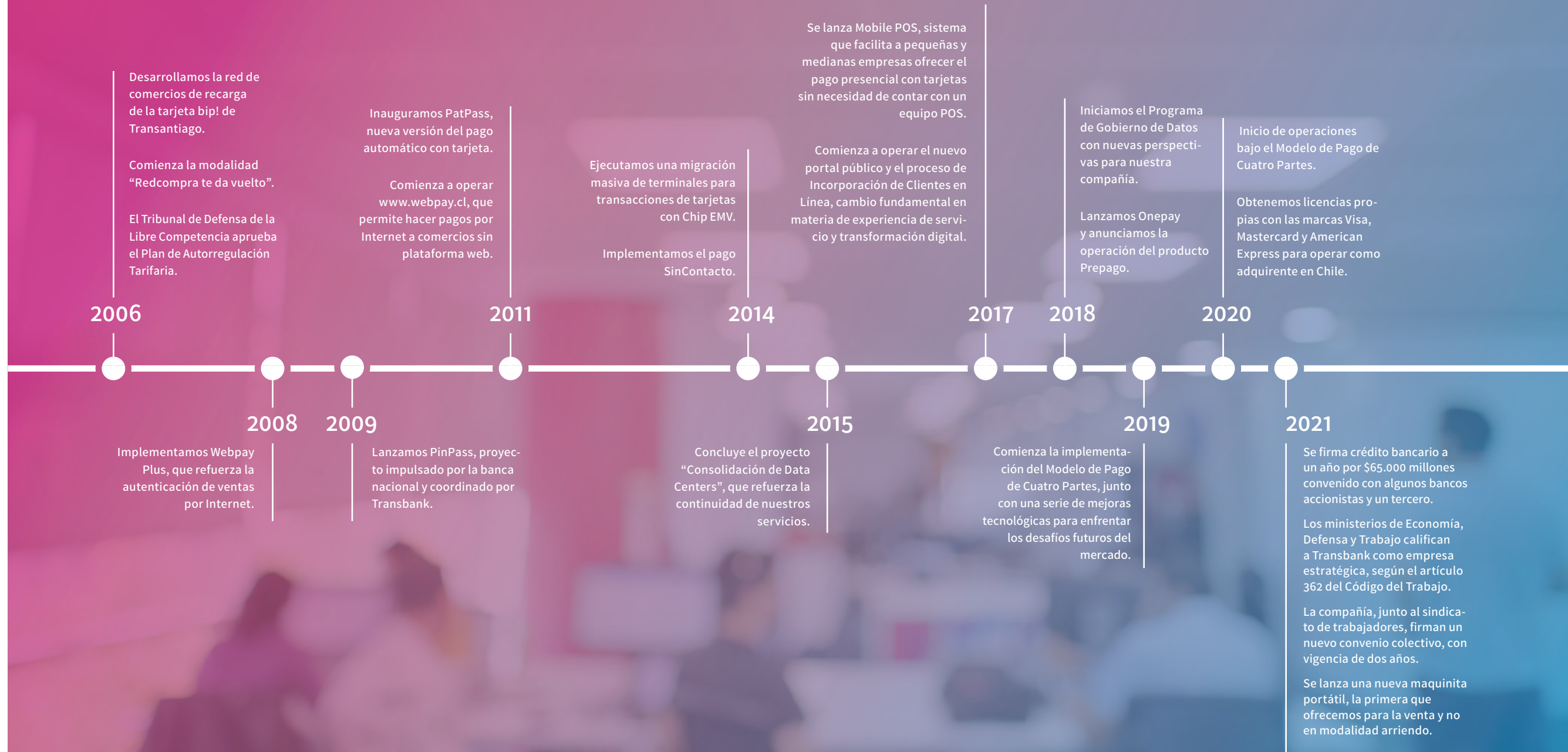
**85,5%**

(CMF 2.2)

HISTORIA

La historia de nuestra compañía representa –en gran parte– la trayectoria del mercado de medios de pagos digitales en Chile. Hemos acompañado el nacimiento y el progreso de todo tipo de comercios, con iniciativas de fomento y apoyo de su digitalización.







HITOS DEL AÑO 2022

Enero

- A través de redes sociales lanzamos el nuevo podcast “La Senda del Emprendedor”, con el objetivo de entregar herramientas a emprendedores y pymes para que desarrollen y potencien sus negocios.
- Mutual de Seguridad entrega Sello COVID-19 al Centro de Distribución y Operaciones ENEA, certificando que este cumple con todos los requerimientos exigidos por la autoridad sanitaria.

Abril

- En Junta de Accionistas los nuevos miembros del Directorio nombraron a Julio Guzmán Herrera como nuevo Presidente del Directorio de Transbank, manteniendo en la Vicepresidencia a Juan Enrique Vilajuana Rigau.
- Se realiza una Junta Extraordinaria de Accionistas, en donde se autoriza registrar a Transbank como emisor de valores ante la Comisión para el Mercado Financiero.
- En Junta de Accionistas los nuevos miembros del Directorio nombraron a Julio Guzmán Herrera como nuevo Presidente del Directorio de Transbank, manteniendo en la Vicepresidencia a Juan Enrique Vilajuana Rigau.
- Se realiza una Junta Extraordinaria de Accionistas, en donde se autoriza registrar a Transbank como emisor de valores ante la Comisión para el Mercado Financiero.

Mayo

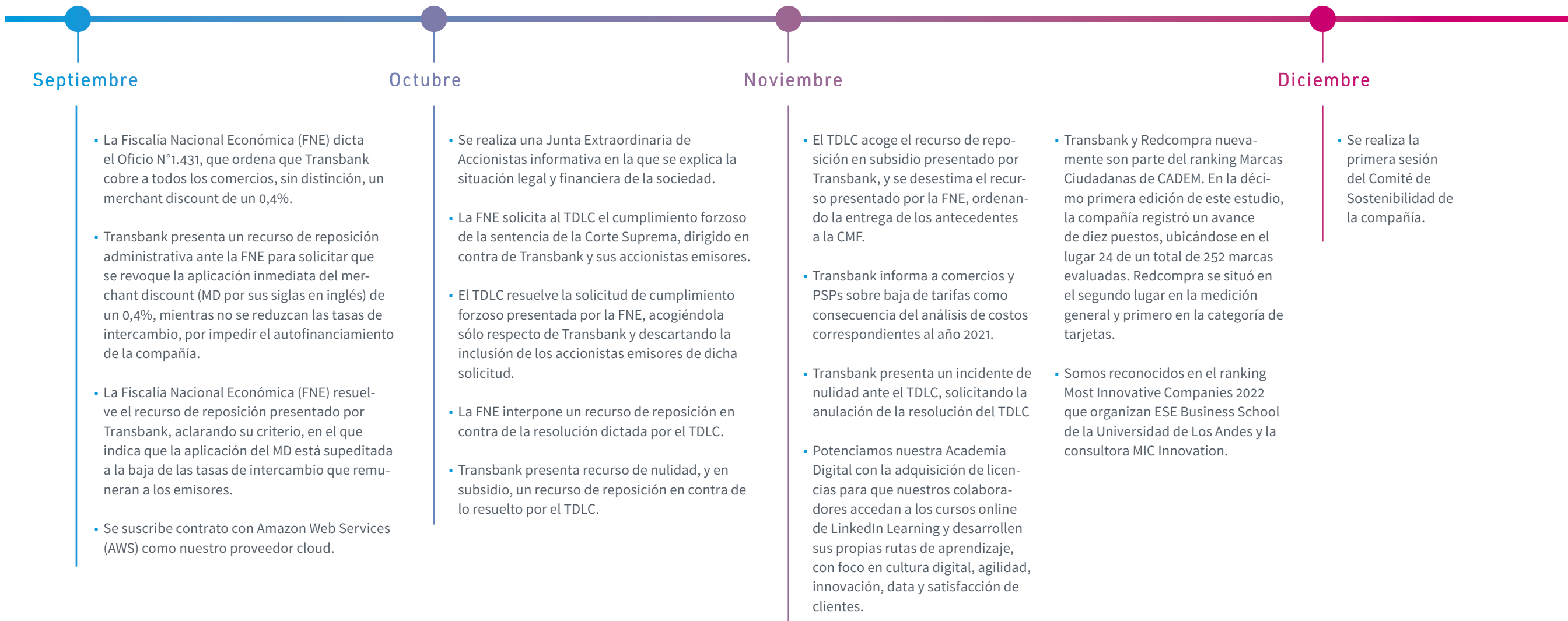
- Se realiza un cambio de estructura en nuestra organización, fusionando las áreas de Personas y Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, asumiendo Isabel De Gregorio Rebeco la dirección de esta nueva Gerencia Divisional.

Junio

- Se selecciona a Accenture como nuestro Migration Partner para el proyecto Journey to Cloud.

Agosto

- Se registra a Transbank como emisora de valores ante la Comisión para el Mercado Financiero.
- Se incorpora a la empresa José Miguel Bellagamba Baldovino como nuevo Gerente de la División Legal y Compliance.
- La Corte Suprema rechaza el sistema tarifario propuesto por Transbank y que fuese aprobado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) a través de la Resolución N°67/2021.
- Se inauguran nuevas oficinas corporativas en la comuna de Las Condes.
- Transbank ajusta su modelo tarifario acorde con los criterios establecidos por el Máximo Tribunal y se informó a los comercios afiliados y PSP.



(GRI 3-3) (CMF 6.1.iii)

## CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA Y CONTEXTO REGULATORIO

### – TEMA MATERIAL

Buscamos acompañar la expansión de la industria e impulsar su crecimiento y consolidación en todos los aspectos que estén a nuestro alcance. Somos conscientes de que nuestros casi 30 años de experiencia y liderazgo son relevantes, por eso aspiramos a contribuir en el establecimiento de un marco normativo claro, que fomente la colaboración y la generación de valor en conjunto. Llevar adelante una gestión adecuada de estas materias contribuye tanto al mercado como sus distintos participantes, incluida nuestra compañía.

Hemos visto evolucionar la industria de medios de pago, pasando del modelo de tres a uno de cuatro partes, lo que ha facilitado la entrada de nuevos actores al ecosistema, generándose así mayor dinamismo, competencia, cobertura y mejores servicios para los clientes y tarjetahabientes.

En este proceso ha sido clave el valor de escuchar, atender y entender las necesidades de la sociedad, y en particular de nuestros clientes. Esto

nos ha llevado a acercarnos a nuestras soluciones de pago digitales y presenciales con un lenguaje más simple y cercano, para un mayor acceso y conocimiento de ellas.

Este mercado está en un proceso de definiciones en materia tarifaria y otros aspectos regulatorios, elementos claves para el funcionamiento pleno del Modelo de Cuatro Partes.

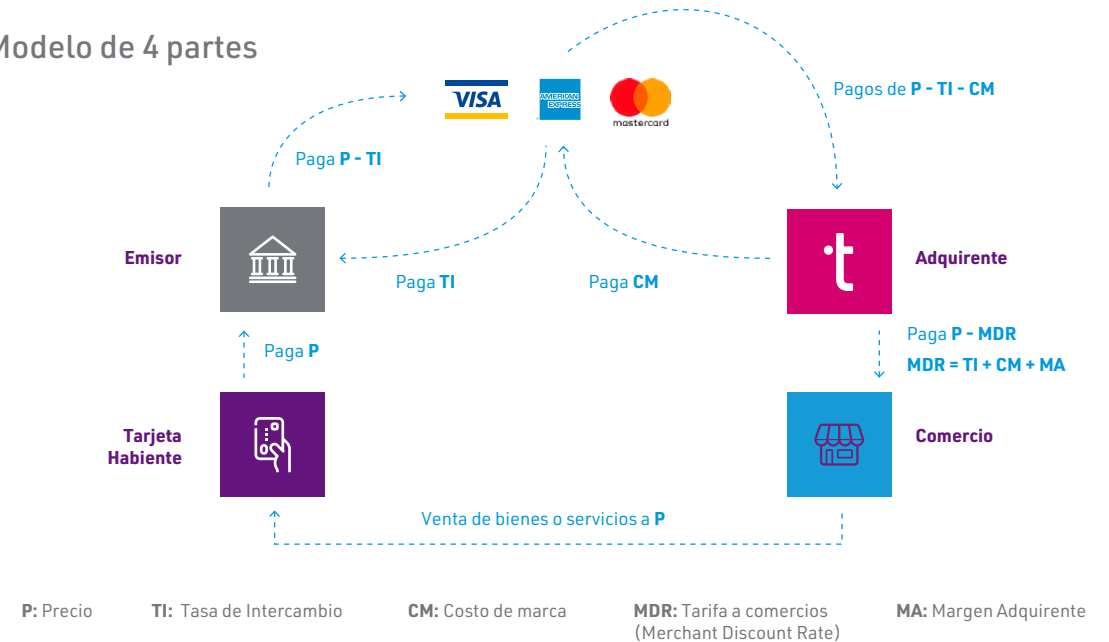
### MODELO DE CUATRO PARTES Y ESTRUCTURA TARIFARIA

La transición del modelo de tres a cuatro partes fue aprobada por la Fiscalía Nacional Económica (FNE) y con ello se cumplía con la sentencia de la Excelentísima Corte Suprema del 27 de diciembre de 2019. El acuerdo de Transbank y la FNE consideró nuestro compromiso de mantener por un período transitorio tarifas que no superaran las de 2019, viéndose la compañía obligada a asumir una situación deficitaria transitoria por la diferencia entre la tarifa del comercio (denominada merchant discount) y los costos correspondientes a tasa de intercambio, costos de marca y margen adquirente.

Sin embargo, dicho período transitorio deficitario se extendió hasta septiembre de 2021, fecha en la que el TDLC dictó la Resolución N°67 y con ello resolvió que el sistema tarifario de Transbank se ajustaba a las normas de libre competencia, para ordenar fin inmediato al período tarifario transitorio. Respecto de dicha resolución, nueve intervinientes de dicho proceso dedujeron recursos de reclamación ante la Corte Suprema, los que los que fueron acogidos el 8 de agosto de 2022, rechazándose así el plan de autorregulación tarifario (“PAR”) propuesto por nuestra compañía.

En la sentencia, el máximo tribunal del país dispuso que el merchant discount fuera, en todos sus componentes, público, motivado, objetivo, razonable, de general aplicación, no discriminatorio y respetuoso de la garantía constitucional de igualdad ante la ley, prohibiendo la existencia de descuentos aplicables al mismo. Además, indicó que el margen adquirente que se fije debe permitir a Transbank autofinanciarse y reflejar estrictamente sus costos.

### Modelo de 4 partes



Una vez que se dictó el “cúmplase” de esta sentencia, el 18 de agosto de 2022, informamos a todos nuestros clientes que se comenzaría a cobrar un margen adquirente de tasa única y fijada en unidades de fomento (UF), cumpliendo así, en aquella parte que está bajo nuestro control, con lo resuelto por el máximo tribunal. En este contexto, el 23 de agosto enviamos una carta a la FNE –por ser el órgano administrativo encargado de velar por las sentencias en materias de libre competencia— en la cual solicitamos:

- Ratificar si en lo relativo al margen adquirente, Transbank estaba cumpliendo la sentencia, y;

- Regular, en su calidad de autoridad administrativa, el sistema de pagos, y determinar los cobros respectivos de los demás componentes del merchant discount, trabajando en conjunto con la CMF y el Banco Central, a quienes también se les envió una carta en este sentido.

A través del Oficio N°1.431, la FNE comunicó que las tarifas aplicadas desde el 22 de agosto de 2022 a comercios, Proveedores de Servicios de Pago (PSP), operadores y emisores, no daban cumplimiento pleno a las obligaciones y criterio establecidos en la sentencia de la Corte Suprema, y que sería necesario que Transbank cobrara a todos los comercios, sin

distinción, un merchant discount de un 0,4% sobre las ventas de los comercios adheridos. Esto implicaba, en términos prácticos, un efecto severo y materialmente negativo para la viabilidad financiera de la compañía, tal como fue informado a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) a través de un hecho esencial, ya que, mientras no bajarán las tasas de intercambio, Transbank se veía en la obligación de operar sustancialmente bajo sus costos.

Mediante la interposición de un Recurso de Reposición Administrativa ante la FNE, Transbank solicitó revocar el efecto inmediato de dicha



tarifa, puesto que ello impediría el autofinanciamiento de la compañía y se provocaría una crisis total en el sistema de pagos del país.

El 30 de septiembre la FNE emitió el Oficio Ordinario N°1461-22, al cual se adjuntó la Resolución Exenta N°544, por la cual aclaró la temporalidad para ajustar el merchant discount, indicando que la reducción de las tasas de intercambio era una condición necesaria del cumplimiento de la Sentencia y que la FNE entiende que la sentencia exige necesariamente de un cumplimiento conjunto y coetáneo, tanto por Transbank como por parte de sus emisores y accionistas.

Al indicar la FNE que, para poder implementar un merchant discount de 0,4%, era necesario primero obtener una reducción en las tasas de intercambio, el principal riesgo de viabilidad financiera que enfrentó Transbank se despejó y se informó oportunamente al mercado a través de un Hecho Esencial, con fecha día 1 de octubre de 2022.

El 3 de octubre de 2022, la FNE presentó al TDLC la solicitud de cumplimiento forzoso de la sentencia dictada el 8 de agosto de 2023 por la Corte Suprema, la que finalmente fue rechazada por el TDLC, derivando los antecedentes a la CMF. La FNE presentó un recurso de queja ante la Corte Suprema en contra de los

ministros del TDLC que resolvieron rechazar su solicitud. Con fecha 20 de diciembre de 2022, la Corte Suprema solicitó a los ministros del Tribunal realizar un informe al respecto, el cual fue presentado en la Corte Suprema el 30 de diciembre de 2022.



En el referido recurso de queja, la CMF se hizo parte, y el 30 de diciembre de 2022 presentó un escrito de Téngase Presente, en el cual, entre otras cosas, señala que la propuesta de la FNE pone en riesgo la estabilidad del sistema de pagos. Además, en su escrito, la CMF adjunta el Oficio Ordinario N°362 del Banco Central de Chile, (BCCh) en el cual estima que la definición de la estructura de la regulación tarifaria en Chile debiera seguir criterios similares a los aplicados en otras economías avanzadas, considerando elementos como distinción de tarifas entre distintos tipos de medios de pago, de productos y transacciones y, en los casos que se aplican regulaciones tarifarias, su focalización sobre tasas de intercambio como variable clave. Además, el oficio reitera que la normativa dictada por el BCCh permite la implementación del modelo de cuatro partes, y que el desarrollo del mercado así lo ha confirmado.

Dicho recurso se encuentra aún pendiente de resolución.

INSTRUCCIONES DE CARÁCTER GENERAL (ICG)

El 25 de septiembre de 2020, el TDLC inició de oficio un procedimiento para la dictación de Instrucciones de Carácter General (ICG) sobre las condiciones de competencia e interoperabilidad en el mercado de los medios de pago con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas de pago con provisión de fondos.

Con fecha 16 de agosto de 2022 el TDLC dictó la Instrucción de Carácter General N°5-2022, en las cuales a Transbank le corresponde cumplir con las siguientes medidas:

 Instrucción	 Estado
1 Eliminar la regla que prohíbe los sobrecargos (no surcharge rule) (Sin plazo).	Implementado
2 Implementar mecanismos de cortafuegos respecto de PSPs (90 días).	Implementado
3 Publicar rubros riesgosos (60 días hábiles).	Implementado
4 Revisar cumplimiento de lo dispuesto sobre riesgos en la cadena de pagos en materia de boletas de garantías (Sin plazo).	Revisado
5 Informar a comercios su rubro y Merchant category codes (MCC por sus siglas en inglés) y a futuro informar por escrito la tasa de intercambio (30 días hábiles).	Implementado
6 Transparentar el merchant discount: otorgar la posibilidad de optar por una estructura de precios que identifique cada componente del merchant discount. (Sin plazo).	Implementado
7 Entregar de forma mensual a sus comercios la información con respecto a cada transacción (Sin plazo).	Implementado

En contra de las ICG N°5, Visa, Flow S.A., Mercado Pago, MasterCard, Copec S.A., Tempo Prepago, Sencillito, American Express, Farmacias Cruz Verde, Banco Santander, FinteChile presentaron recursos de reclamación los cuales están en la causa Rol 105.997-2022 seguida ante la Corte Suprema. Además, MasterCard dedujo un requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional.

INSCRIPCIÓN  
COMO EMISOR DE VALORES

El 23 de junio de 2022 se presentaron a la CMF las solicitudes de inscripción de Transbank como emisor de valores y la solicitud de inscripción de la línea.

El 8 de agosto de 2022, nuestra compañía quedó inscrita como Sociedad Emisora en el Registro de Valores, bajo el N°1.203 de la CMF. En la misma fecha se inscribió una línea de bonos locales en el Registro de Valores por un monto máximo de UF 10.000.000 con un plazo de vencimiento de diez años contados desde su registro.

(CMF 6.2.viii)

**OTROS HITOS DE REGULACIÓN**

Luego del período de pandemia en que se intensificó el uso de los medios de pago digitales, durante el último año siguieron creciendo las transacciones no presenciales y electrónicas en todo el mundo. Chile no es ajeno a esta tendencia que conlleva el crecimiento de la economía digital y la inclusión financiera a través de los medios de pago, tendencia que se prevé seguirá avanzando en los próximos años.

El año 2022 fue importante en términos de ajustes y consolidación regulatoria. Hubo bastantes cambios a nivel administrativo y legal con directo y potencial impacto en el negocio. Asimismo, el Gobierno presentó varias reformas estructurales al Congreso que serán discutidas y desarrolladas durante 2023.

**Comité de Fijación de Tasas de Intercambio:** en febrero, este Comité creado por el Ministerio de Hacienda (Ley N° 21.365) fijó las tasas de intercambio transitorias conforme a su mandato legal. Esto marcó un hito relevante para el mercado, siendo el primer paso para la fijación de tasas de intercambio definitivas. Posteriormente se dictó la Resolución Exenta N° 1, en febrero de 2023.

**Ley N° 21.521 de Fintech y Open Banking:** en octubre, el Congreso aprobó esta normativa que regula diferentes elementos de servicios financieros y que permitirá aumentar el grado de competitividad de esta industria en nuestro país. Destacan el establecimiento de un marco regulatorio para estos servicios, la creación de un Sistema de Finanzas Abiertas, la regulación de los Servicios de Iniciación de Pagos, el reconocimiento del uso de criptoactivos como medios de pago, entre otros elementos. Su promulgación fue en diciembre de 2022.

**Datos personales:** el proyecto que regula el tratamiento de datos personales siguió avanzando durante 2022, y se espera su aprobación para 2023. En los aspectos principales, se moderniza la protección y tratamiento de datos según los estándares del Reglamento de Protección de Datos de la Unión Europea, mediante la aplicación de una serie de principios y obligaciones para los responsables de datos. Asimismo, se crea un nuevo organismo público encargado de la supervisión y fiscalización de la nueva regulación, denominado Agencia Nacional de Datos Personales.

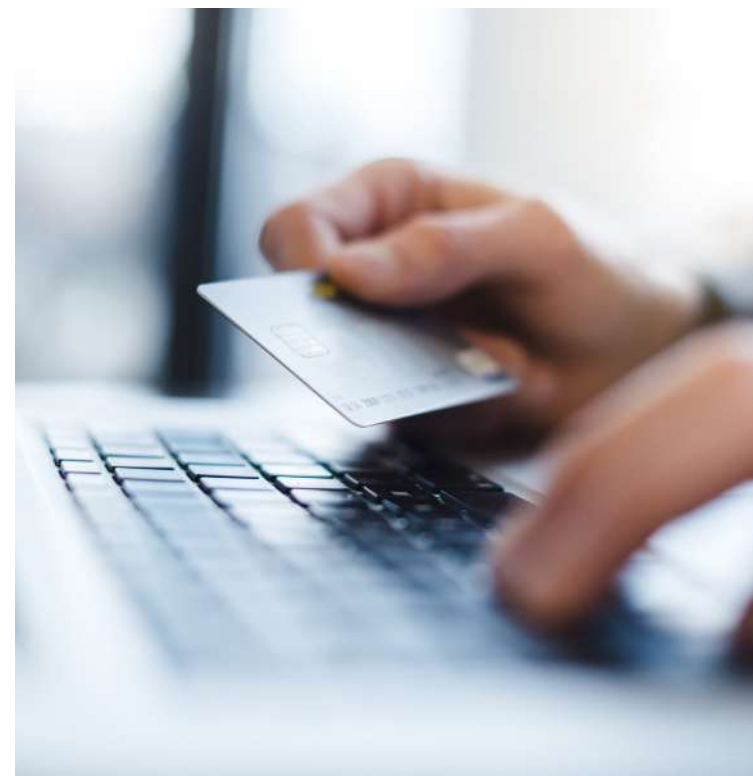
**Proyecto 40 horas:** durante 2022 este proyecto de ley se reactivó con el involucramiento del Gobierno, mediante la presentación de indicaciones que apuntaban a regular distintos tipos de jornadas laborales especiales para lograr una efectiva reducción de la jornada de dichos trabajadores a 40 horas semanales.

**Proceso Constituyente:** en septiembre de este año, la ciudadanía decidió rechazar la propuesta constitucional redactada por la Convención Constituyente, con lo que se abrió un nuevo debate político que concluyó en diciembre, después de más de tres meses de negociación. Las fuerzas políticas acordaron el marco de un nuevo proceso de carácter más acotado durante 2023, con bordes institucionales y contrapesos internos.

**Reforma de pensiones:** en noviembre comenzó la tramitación del proyecto de reforma de pensiones del Gobierno. Este contempla el fin del sistema de AFP en su estructura actual, dividiendo el rol de administración de los fondos (recaudación, mantención de cuentas, entre otras tareas) – que pasarían a un órgano estatal – y el rol inversor, que podrían seguir desarrollando entes

**La aprobación de la Ley Fintech nos pone al día con mercados internacionales más avanzados, a través de un marco normativo claro y moderno, habilitante para la irrupción de nuevas compañías de tecnología e innovación en la industria.**

privados, pero al que se le sumará un organismo inversor público. En cuanto a las cotizaciones, la reforma incluye un aumento del 6% de cargo al empleador.



(CMF 3.1.i) (GRI 2-9)

## GOBIERNO CORPORATIVO

Para garantizar y evaluar el buen funcionamiento de nuestro gobierno corporativo es fundamental tener una estructura de gobernanza sólida. La Política Normativa y Organizacional define los siguientes niveles de orientación para nuestra compañía:



### Políticas

Son aquellos lineamientos de carácter general, revisados y aprobados anualmente por nuestro Directorio, que utilizamos como referencia principal y son aplicables a toda la compañía. Determinan todas las acciones y decisiones fundamentales de nuestra organización.



### Normas

Son la regulación de los lineamientos que nacen de las políticas sobre responsabilidad, actividad y autorización necesarias para desarrollar nuestras actividades.



### Procedimientos

Corresponden a aquellas actividades específicas para definir cómo ejecutar una actividad o una tarea, incluyendo los riesgos y controles relacionados.



### Estándares

Hacen referencia a los atributos que debe tener cada producto o servicio que entregamos para cumplir con nuestras políticas.



(CMF 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3)  
ACCIONISTAS

Los accionistas de Transbank son un grupo de 11 bancos nacionales e internacionales que operan en Chile<sup>1</sup>. Tres de ellos, Banco Santander, BancoEstado y Scotiabank, han constituido un fideicomiso ciego que los representa en la administración de la compañía, para evitar conflictos de interés.

No contamos con un controlador conforme a las disposiciones contenidas en el Título XV de la Ley N°18.045.

<sup>1</sup> Durante 2022 no se produjeron cambios en el Rut, razón social o naturaleza jurídica de la compañía.



**Banco de Chile**  
RUT: 97.004.000-5  
Participación:  
26,16%



**Itaú**  
RUT: 97.023.000-9  
Participación:  
8,72 %



**Banco Security**  
RUT: 97.053.000-2  
Participación:  
0,00 %



**JP Morgan Chase Bank**  
RUT: 97.043.000-8  
Participación:  
0,00 %



**Banco Santander Chile**  
RUT: 97.036.000-K  
Participación:  
25,00%



**Banco de Crédito e Inversiones**  
RUT: 97.006.000-6  
Participación:  
8,72%



**Banco Internacional**  
RUT: 97.011.000-3  
Participación:  
0,00 %



**Banco Falabella**  
RUT: 90.749.000 – 9  
Participación:  
0,00 %



**Scotiabank Chile**  
RUT: 97.018.000-1  
Participación:  
22,69%



**Banco del Estado de Chile**  
RUT: 97.030.000-7  
Participación:  
8,72 %



**Banco Bice**  
RUT: 97.080.000-K  
Participación:  
0,00 %

(CMF 2.3.4)  
POLÍTICA DE DIVIDENDOS Y  
DIVIDENDOS REPARTIDOS

En la Junta Ordinaria de Accionistas del 14 de abril de 2022 se ratificó la actual Política de Dividendos, la que establece que las utilidades de cada ejercicio se mantendrán en reservas sociales con el objetivo de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por la regulación aplicable a la compañía. De esta forma, sólo se repartirán dividendos si así lo aprobare la Junta de Accionistas, en el caso de que el capital y las reservas fueren suficientes para cubrir los mínimos dispuestos por la regulación, proyectados a 12 meses, lo que será revisado en cada Junta Ordinaria de Accionistas.

Lo anterior, sin perjuicio de que el artículo 20° de los Estatutos Sociales establece que, salvo un acuerdo diferente adoptado por la 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 del 10% de las utilidades líquidas de cada ejercicio.

MM\$	2021	2022
Utilidad (pérdida) del ejercicio	(12.439)	26.245

Dividendos pagados	
Año	Total
2021	0
2022	0

Nota: los porcentajes de propiedad son valores aproximados.



(CMF 3.2.i, 3.2.iv) (GRI 2-9, 2-11)

DIRECTORIO

Nuestro Directorio se compone de diez miembros, quienes velan por una adecuada gobernanza dentro de la organización y definen los lineamientos estratégicos que la guían.

El Presidente del Directorio no ejerce ningún cargo ejecutivo en la organización.



Julio Guzmán Herrera  
Presidente



Juan Enrique Vilajuana Rigau  
Vicepresidente



Gonzalo Alberto Campero  
Peteres  
Director



Álvaro Juan Alliende Edwards  
Director



Alejandro José Leay Cabrera  
Director



Víctor Hugo Orellana Ángel  
Director



Fernando Enrique Cañas  
Berkowitz  
Director



Martín Bameule Bertuzzi  
Director



Ricardo Roberto Fry Vanni  
Director



Eduardo Paulsen Illanes  
Director

Nota: hasta el 14 de abril de 2022, los señores Guillermo Antúnez Sierra, Erick Riveros Barra y José Luis De La Rosa Muñoz, integraron el Directorio de Transbank.

(CMF 3.2.iv) (GRI 2-9)  
MATRIZ DE CONOCIMIENTOS

Julio Guzmán Herrera

Presidente  
Chileno  
Ingeniero Comercial  
**Rut:** 6.373.692-9  
**Nombramiento:** 14.04.2022  
**Antigüedad:** 11 meses

Cuenta con una trayectoria de más de cuarenta años en el sector financiero nacional, con experiencia en áreas financieras, comerciales, crediticias, de medios de pago electrónicos, procesadoras de pago y corretaje de bolsa.

Se ha desempeñado como alto ejecutivo y director de las más influyentes entidades financieras de Chile, como BancoEstado, Banco Edwards, Banco de Chile y Banco Consorcio, entre otros.

Juan Enrique Vilajuana Rigau

Vicepresidente  
Chileno  
Ingeniero Comercial  
**Rut:** 6.817.159-8  
**Nombramiento:** 20.04.2017  
**Antigüedad:** 6 años

Presenta gran trayectoria en áreas de análisis de crédito y control de gestión. Ha participado de procesos de expansión estratégica en áreas bancarias y comerciales, como alto ejecutivo y gerente de distintas entidades financieras. Destacando los Bancos Continental, Banco Edwards, Banco Tornquist, ABN AMRO Bank, Banco Falabella, Banco Internacional, Compañía de Seguros Generales y Compañía de Seguros de Vida.

Es director de empresas de retail, industriales, servicios y financieras, tanto en Chile como en el extranjero.

Fernando Cañas Berkowitz

Director  
Chileno  
Ingeniero Comercial, Licenciado en Ciencias Económicas con Mención en Administración y Contador Auditor  
**Rut:** 5.853.136-7  
**Nombramiento:** 20.03.2013  
**Antigüedad:** 10 años

Amplia experiencia en temáticas financieras, contables y comerciales. Presidente y Gerente General de bancos en Chile y en el exterior. Tiene experiencia en la industria del Transporte y la Salud. Ha participado en procesos de fusiones y colocaciones de acciones y valores en Chile y en el extranjero.

Es presidente de la Bolsa Electrónica de Chile, Bolsa de Valores y su filial Inversiones Bursátiles S.A., además es presidente de la Bolsa de Productos de Chile, Bolsa de Agropecuarios S. A. Fue presidente de Transbank hasta abril del 2019, hoy continua como director y preside el Comité Especial de Directores y Auditoría

Gonzalo Campero Peters

Director  
Chileno  
Ingeniero Comercial  
**Rut:** 8.039.607-4  
**Nombramiento:** 20.04.2017  
**Antigüedad:** 6 años

Presenta una amplia trayectoria en instituciones financieras tanto en Chile como en el extranjero. Tiene experiencia en liderar y dirigir equipos en áreas de riesgo crediticio, comercial, marketing, contraloría interna, auditoría, control de gestión y evaluación de proyectos.

Se ha desempeñado como alto ejecutivo en Banco de Chile, Banco Santander, Banco Santiago, Banco Tornquist y Banco O´Higgins.

Álvaro Alliende Edwards

Director  
Chileno  
Ingeniero Matemático  
**Rut:** 7.380.053-6  
**Nombramiento:** 20.04.2017  
**Antigüedad:** 6 años

Cuenta con más de 12 años de experiencia en consultoría, especializado principalmente en asesoría de inversiones, fusiones, adquisiciones, gestión de empresas, gobierno corporativo y tecnología. Se ha desempeñado como alto ejecutivo y director en más de 14 empresas en diversos rubros a lo largo de su carrera. Adicionalmente, tiene experiencia en docencia universitaria y conferencista de inversiones.

Ha trabajado en Banco Itaú, Banco Santander, Banker Trust e IMB.

Martín Bameule Bertuzzi

Director  
Argentino  
Licenciado en Economía Empresarial  
**Rut:** 24.308.628-0  
**Nombramiento:** 14.04.2022  
**Antigüedad:** 11 meses

Cuenta con amplio conocimiento en el desarrollo de estrategias y políticas de gestión de riesgo de mercado, así como en el análisis crediticio, financiamiento de adquisiciones y coberturas de riesgo de mercado. Ha liderado equipos de asesoría, integrando experiencias de diferentes industrias como retail, consumo, telecomunicaciones, entre otras.

Trabajó en JPMorgan Chase Bank en Nueva York y en Santiago.

Víctor Orellana Ángel

Director  
Chileno  
Ingeniero Comercial  
**Rut:** 7.380.053-6  
**Nombramiento:** 20.04.2017  
**Antigüedad:** 6 años

Cuenta con amplia experiencia en dirección, liderazgo y gestión de equipos de alta performance en la industria financiera y con conocimientos técnicos para integrar la dirección y conducción estratégica de políticas comerciales y operacionales de actividades de diversa naturaleza correspondientes a distintas líneas de negocio.

Ha trabajado en las principales gerencias de Banco Itaú, Banco Santander, Banco Santiago y Banco O'Higgins.

Alejandro Leay Cabrera

Director  
Chileno  
Ingeniero Comercial  
**Rut:** 14.165.486-1  
**Nombramiento:** 22.04.2021  
**Antigüedad:** 2 años

Cuenta con experiencia en el área de transacciones, mercado de capitales, financiamiento de proyectos y reestructuraciones financieras, finanzas corporativas, asesoría en procesos estratégicos, emisiones de deudas, valorizaciones, entre otras.

Se desempeñó como Gerente de Banca de Inversión de Banchile Citi Global Markets, en donde participó activamente en una amplia gama de transacciones en Chile y Latinoamérica de M&A. Con anterioridad, trabajó cinco años en el área de finanzas corporativas de Santander Global Banking & Markets en sus oficinas de Santiago y Nueva York.

Actualmente es socio de Econsult.

Eduardo Paulsen Illanes

Director  
Chileno  
Ingeniero Civil  
**Rut:** 6.875.797-5  
**Nombramiento:** 14.04.2022  
**Antigüedad:** 11 meses

Posee estudios y títulos en Estados Unidos y experiencia en posiciones ejecutivas en la industria financiera en áreas de desarrollo de negocios, comercial, innovación, tecnología y procesos. Cuenta con logros en el desarrollo e implementación de la transformación digital de empresas con impacto en negocios y es nativo en el área de sistemas digitales, con conocimiento en la adopción de ecosistemas y modelos de negocio en retail, medios de pago y finanzas corporativas.

Actualmente se desempeña como director de empresas, y asesorías vinculadas a modelos digitales y ciberseguridad.

Ricardo Fry Vanni

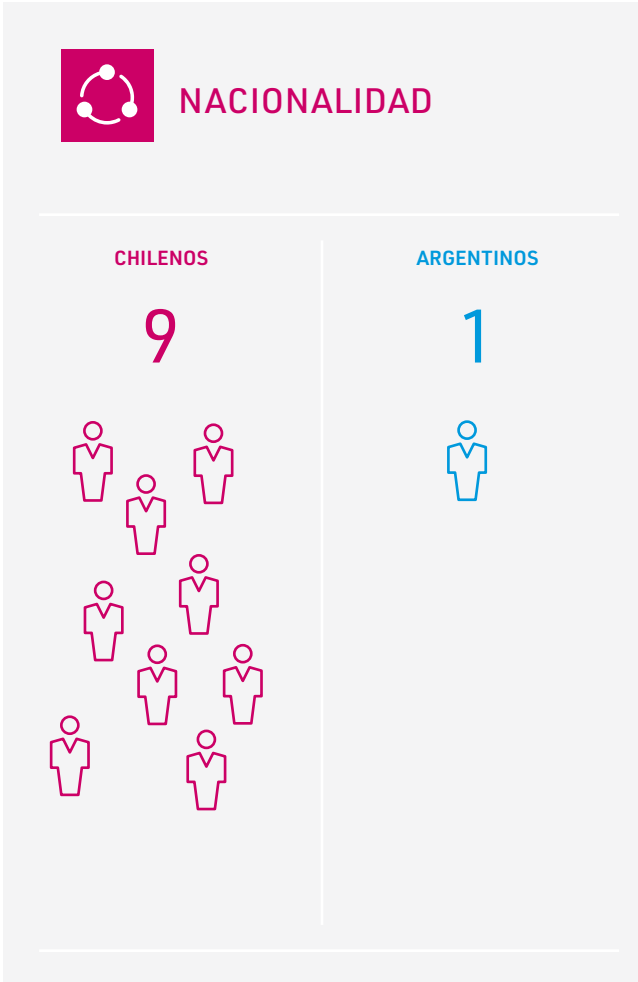
Director  
Chileno  
Ingeniero Civil Industrial  
**Rut:** 6.997.994-7  
**Nombramiento:** 23.07.2021  
**Antigüedad:** 18 meses

Tiene más de 30 años de experiencia en el sistema financiero, con responsabilidad en áreas comerciales, operacionales, de riesgos y auditoría. Ha participado en procesos operativos, sistémicos y crediticios, proyectos de compraventa de carteras y ha liderado auditorías en Latinoamérica, Estados Unidos y Canadá.

Ha tenido a su cargo distintas gerencias, tanto en el ex-Banco Sudamericano como en el Grupo Scotiabank.

(CMF 3.2.xiii)

CARACTERÍSTICAS  
DEL DIRECTORIO



Nota: todos los directores de Transbank son de género masculino y ninguno de ellos se encuentra en situación de discapacidad.



(GRI 2-12, 2-13, 2-14)

**FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO**

Anualmente, en el mes de mayo, el Directorio revisa y aprueba las políticas corporativas. Durante la sesión de planificación que se realiza en octubre, define las metas y acciones futuras de la compañía, aprueba y revisa aquellas políticas relevantes para su gestión.

En todas las reuniones de Directorio, el Gerente Divisional Legal y Compliance, quien cumple el rol de secretario de actas, informa sobre las reuniones que se han mantenido con autoridades nacionales y stakeholders de la empresa.

(CMF 3.2.x, 3.2.xi, 3.x.ii, 3.2.viii)

**DEDICACIÓN DEL DIRECTORIO**

En el calendario anual del Directorio se programan 11 sesiones, desarrolladas de manera mensual, exceptuando el mes de febrero. Adicionalmente, se llevan a cabo seis sesiones programadas de Comités Especiales de Directores, en enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre, en las que se debaten temáticas específicas para cada uno. (tecnología y auditoría).

Desde septiembre de 2022 y con el retorno a la presencialidad, las sesiones de Directorio y comités se realizan de manera presencial, sin perjuicio del uso de recursos telemáticos disponibles para poder hacerlas de manera híbrida, cumpliendo con todos los requisitos legales. Se cita a las sesiones con al menos siete días de anticipación y los antecedentes necesarios para su buen entendimiento se encuentran disponibles para todos nuestros directores en un sitio documental digital exclusivamente para ellos.

En situación de crisis o renuncia de alguno de los integrantes del Directorio, aquellos miembros activos pueden elegir a el o los reemplazantes hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas. Asimismo, si el Presidente del Directorio no pudiera asistir a sus reuniones, el Vicepresidente tomará su lugar. Para facilitar el desarrollo de las sesiones de Directorio, nuestra compañía ha definido que su ejecución puede efectuarse vía medios telemáticos o

híbridos, contando con un plan detallado de continuidad operacional que indica los lugares presenciales y modos no presenciales en casos excepcionales.

(CMF 3.2.v, 3.2.vii, 3.2.ix, 3.2.xii) (GRI 2-17, 2-18)

**INDUCCIÓN Y CAPACITACIONES**

Luego de la designación de nuestro Directorio en la Junta de Ordinaria de Accionistas, los miembros asisten de manera inmediata a la sesión ordinaria del mes de abril y se conforma así la mesa. Los nuevos directores y los gerentes divisionales son citados a reuniones conjuntas, con el objetivo de que conozcan las áreas de la compañía, industria e historia de nuestra empresa. Asimismo, se les da acceso al archivo histórico que contiene información del Directorio y a las Juntas de Accionistas de la compañía.

Los miembros de nuestro Directorio reciben inducciones y capacitaciones en sus sesiones ordinarias como también en reuniones formales, siendo los temas más relevantes aquellos orientados a libre competencia y cumplimiento. La administración está siempre al pendiente de las necesidades que existen o puedan surgir desde el Directorio,

por lo tanto, en algunas sesiones ordinarias se coordinan presentaciones de actualización en materias legales, relativas a stakeholders, entre otras, que sean de relevancia primordial para la continuidad de nuestro negocio.

Actualmente el Directorio tiene acceso a un sitio documental exclusivo, en el que se encuentran los registros de todas las actas de sus sesiones desde 2017 y otros materiales adicionales importantes para su trabajo. Durante la sesión ordinaria de Directorio de diciembre de 2022 se aprobó la migración a un nuevo sitio documental en la nube de nuestra empresa, el que cuenta con mayores indicadores de seguridad y que tendrá disponible la información del Directorio desde 2003 en adelante.

Teniendo presente que desde agosto de 2022 nuestra compañía pasó a ser una empresa incluida en el registro de emisores de valores de la Comisión para el Mercado Financiero es que tenemos en cuenta que las evaluaciones de nuestro Directorio deben realizarse con mayor profundidad, considerando la posibilidad de contratar asesorías de fuentes externas para este proceso.

**Charla "Empresa y criterios ASG"**

En diciembre de 2022, el Directorio de Transbank fue parte de una charla privada sobre sostenibilidad, dictada por un experto en inversiones y mercado de capitales, cuyo foco estuvo en analizar la relevancia de la gestión ASG desde la perspectiva del inversionista.



(CMF 3.2.ii, 3.3.iii) (GRI 2-19, 2-20)

REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO

Las remuneraciones del Directorio se acuerdan cada año en la Junta Ordinaria de Accionistas. En 2022 se aprobó fijar las remuneraciones en UF 90 por asistencia a sesión para los directores, con un tope de 18 sesiones remuneradas por período, y para el presidente una dieta de UF 180 por asistencia a sesión, con un tope similar al de los demás integrantes del Directorio.

Al 31 de diciembre de 2022 se pagaron a los directores MM\$634 por concepto de dieta por asistencia a las sesiones de Directorio.

Compensación del Directorio en \$		
Miembros del Directorio	Remuneraciones	
	2021	2022
Julio Guzmán Herrera	-	85.278.078
Juan Enrique Vilajuana Rigau	45.742.073	56.906.194
Fernando Cañas Berkowitz	43.005.720	56.906.194
Gonzalo Campero Peters	45.742.073	56.906.194
Martín Bameule Bertuzzi	-	45.574.928
Álvaro Alliende Edwards	45.742.073	53.755.321
Eduardo Paulsen Illanes	-	45.574.928
Víctor Orellana Ángel	45.742.073	56.906.194
Alejandro Leay Cabrera	35.207.893	56.906.194
Ricardo Fry Vanni	21.868.775	62.777.968
Guillermo Antúnez Sierra	137.226.216	33.993.799
José Luis de la Rosa Muñoz	45.742.073	11.331.266
Erick Riveros Barra	21.868.775	11.331.266
Emilio Deik Morrison	23.873.297	-
Karen Ergas Muñoz	29.184.361	-
Raimundo Monge Zegers	10.534.180	-
Total	551.479.582	634.148.524

Nota: Raimundo Monge Zegers cesó en sus funciones el 22 de abril de 2021. Erick Riveros Barra y Ricardo Fry Vanni entraron en reemplazo de Karen Ergas Segal y Emilio Deik Morrison, quienes presentaron su renuncia el 22 de julio de 2021.

(CMF 3.2.iii, 3.3.ii, 3.3.iv, 3.3.v, 3.3.vii) (GRI 2-9)

COMITÉ DEL DIRECTORIO

En Transbank no contamos con una política de contratación de expertos o un presupuesto específico destinado a las asesorías. Sin embargo, el Directorio y los respectivos comités tienen libertad para solicitar a la administración cualquier tipo de asesoría externa que consideren necesaria.

El Directorio cuenta con dos comités asesores, los que son designados y modificados según el Directorio considere necesario.

(CMF 3.3.vi)

Comité de Auditoría

El Comité Especial de Directores de Auditoría supervigila la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la empresa, así como el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen la práctica de éstos. El Comité se reúne al menos seis veces al año y, adicionalmente, las que considere pertinente para abordar temáticas específicas con las empresas de auditoría externa a cargo de los estados financieros, aparte de reunirse

dos veces al año con el Directorio y la empresa auditoria en una sesión formal. Reporta al Directorio cada dos meses y está integrado por Fernando Cañas (Presidente), Gonzalo Campero, Ricardo Fry y Víctor Orellana.

Las principales temáticas abordadas en 2022 estuvieron relacionadas con la revisión de la Comisión para el Mercado Financiero sobre la gestión de riesgo operacional de procesos, seguimiento de planes de acción respecto a la continuidad del negocio y de procesos tecnológicos.

Comité de Tecnología

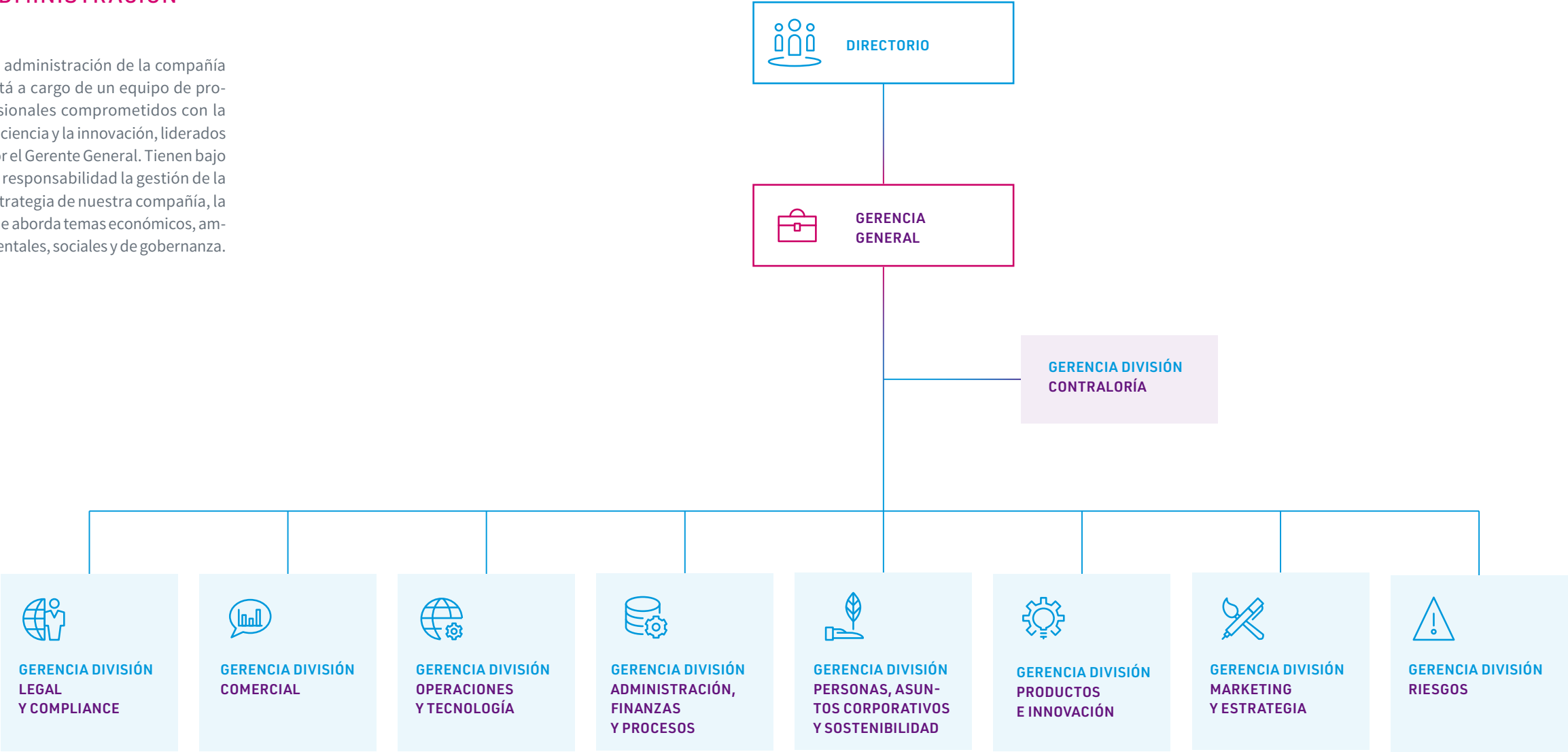
El Comité Especial de Directores de Tecnología revisa y aprueba lineamientos y acciones relacionados con las plataformas operacionales y tecnológicas de la empresa, especialmente en lo referido al plan estratégico tecnológico, su continuidad operacional y la estabilidad de los servicios. Reporta al Directorio dos veces al año y está integrado por Álvaro Alliende (Presidente), Juan Enrique Vilajuana, Julio Guzmán, Eduardo Paulsen, Martín Baumele y Alejandro Leay.

Las principales temáticas abordadas por el Comité en 2022 fueron la transformación digital de nuestra compañía, el digital management, la experiencia y cultura digital y la seguridad de la información.

(CMF 3.1, 3.4.i)

ADMINISTRACIÓN

La administración de la compañía está a cargo de un equipo de profesionales comprometidos con la eficiencia y la innovación, liderados por el Gerente General. Tienen bajo su responsabilidad la gestión de la estrategia de nuestra compañía, la que aborda temas económicos, ambientales, sociales y de gobernanza.





## GERENTES DIVISIONALES



1. **Isabel De Gregorio**  
Gerenta Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad  
Periodista  
Nombramiento: 05.04.2021  
Rut: 7.040.500-8
2. **Guillermo González**  
Gerente Divisional Comercial  
Ingeniero Civil Industrial  
Nombramiento: 01.09.2021  
Rut: 16.172.004-6
3. **Javier Aravena**  
Gerente Divisional Contraloría  
Ingeniero Civil Industrial  
Nombramiento: 22.09.2014  
Rut: 10.977.080-9
4. **Andrea Álvarez**  
Gerenta Divisional de Administración, Finanzas y Procesos  
Ingeniera Comercial  
Nombramiento: 01.06.2021  
Rut: 8.534.134-0
5. **Paola Ledezma**  
Gerenta Divisional de Productos e Innovación  
Ingeniera Comercial  
Nombramiento: 10.02.2020  
Rut: 11.625.442-5
6. **Patricio Santelices**  
Gerente General  
Psicólogo  
Nombramiento: 01.12.2019  
Rut: 11.657.230-3
7. **Vicente Tredinick**  
Gerente Divisional de Operaciones y Tecnología  
Ingeniero Civil Eléctrico  
Nombramiento: 27.06.2017  
Rut: 9.081.856-2
8. **José Miguel Bellagamba**  
Gerente Divisional de Legal y Compliance  
Abogado  
Nombramiento: 16.08.2022  
Rut: 15.319.372-k
9. **Ricardo Blümel**  
Gerente Divisional de Marketing y Estrategia  
Ingeniero Civil Industrial  
Nombramiento: 01.07.2000  
Rut: 10.931.187-1
10. **María Mercedes Mora**  
Gerenta Divisional de Riesgos  
Licenciada en Sistemas  
Nombramiento: 01.12.2015  
Rut: 21.392.123-1



(CMF 3.4.ii, 3.4.iii, 3.4.iv, 3.6.xi, 3.6.xii)  
(GRI 2-19)

Remuneración  
de la plana gerencial

Actualmente en Transbank contamos con una Política de Compensaciones que comprende a toda la organización. Respecto de la bonificación anual, define los criterios de otorgamiento y forma de cálculo. Contempla exigencias de cumplimiento de utilidad, metas corporativas y evaluación de desempeño individual. Respecto de las metas, estas son de crecimiento y valor de la empresa, eficiencia, diferenciación e innovación, liderazgo de mercado y personas.

Total remuneración agregada  
ejecutivos  
(MM\$)

2021
MM\$7.063
2022
MM\$8.313

Nota: la plana gerencial no tiene participación societaria en nuestra compañía. Esta tabla considera gerentes divisionales, gerentes y subgerentes.

Asimismo, en mayo de 2022 empezó a funcionar en forma periódica la Mesa de Compensaciones, compuesta por cinco directores, incluido el Presidente del Directorio, más el Gerente General y la Gerenta Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad. En esta instancia se decide respecto de los estudios de mercado a utilizar, estadígrafos de comparación, se revisan estudios salariales y benchmarks de buenas prácticas de administración salarial, así como las tendencias globales en materia de compensaciones, particularmente en la industria tecnológica.

(GRI 3-3)

ÉTICA, INTEGRIDAD  
Y COMPLIANCE

– TEMA MATERIAL

La industria de medios de pago digitales puede ser parte, indirectamente, en la comisión de delitos que afecten a la sociedad, frente a lo cual es prioritario contar con resguardos. La base de nuestro negocio son las transacciones digitales de grandes volúmenes de dinero, por lo que estamos expuestos a distintos riesgos en materias de ética y probidad, los que a su vez pueden tener impactos reputacionales en la compañía. La normativa que nos regula exige rapidez y eficiencia en la detección de los posibles fraudes que puedan afectarnos, para así minimizar potenciales impactos en términos de pérdidas financieras y desconfianza de nuestros usuarios.

Nos regimos por la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, normativa que abarca los delitos señalados en el Art. 1° de la señalada ley, tales como lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, corrupción entre privados, negociación incompatible y delitos informáticos, entre otros, y por la Unidad de Análisis Financiero (UAF) dependiente del Ministerio de Hacienda bajo la Ley N°19.913, que busca prevenir e impedir la utilización del sistema financiero, y de otros sectores de la actividad económica, para legitimar ganancias ilícitas.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- [Modelo de Prevención del Delito](#)
- [Política de Prevención del Delito](#)
- [Código de Ética](#)
- [Política de Manejo de Información para Servicios de Procesadores de Pagos \(PSP\)](#)
- [Procedimiento sobre Canal de Denuncias](#)
- [Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad \(RIOHS\)](#)

(CMF 3.6.vii, 3.5) (GRI 2-15, 2-26)

**Código de Ética y Comité de Ética**

En Transbank adherimos a la normativa nacional de sociedades anónimas y, con el objetivo de mantener una conducta empresarial responsable, es que contamos con un plan de inducción y capacitación para todos nuestros colaboradores, que aborda diferentes temáticas relacionadas con el cumplimiento y la gestión ética.

Además, tenemos un Código de Ética que establece los principios generales y políticas de acción que deben guiar las decisiones y acciones de cada persona en nuestra compañía. Este documento está disponible para todos nuestros colaboradores y en él se abordan temáticas vinculadas a corrupción, soborno, discriminación, conflictos de interés, lavado de dinero, y abuso de información privilegiada, entre otros.

El Comité de Ética es encabezado por la Gerente Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad e integrado por el Gerente Divisional Legal y Compliance y la Gerente Divisional de Riesgos. El Gerente Divisional de Contraloría participa solo con derecho a voz. La función principal del comité es supervisar y velar por

el cumplimiento del Código de Ética y los principios de la empresa, promoviendo una cultura organizacional responsable y ética.

De manera adicional, el Comité es responsable de tomar conocimiento y resolver materias relativas a eventuales conflictos de interés, investigando denuncias por faltas al Código de Ética, sin perjuicio de las acciones y sanciones que puedan proceder de conformidad a la ley y que competan a otras instancias.

También es función del Comité apoyar al Encargado(a) de Prevención de Delitos en el desarrollo, la implementación y efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos, además de recomendar que se investiguen los actos u omisiones contrarios al Código de Ética que lleguen a su conocimiento. Durante 2022 recibimos dos denuncias a través de este canal.



**Cualquier colaborador puede comunicarse con el comité a través del correo electrónico**

[comitedeetica@transbank.cl](mailto:comitedeetica@transbank.cl)

(CMF 3.6.ix, 3.6.xiii) (GRI 2-16)

**Canal de Denuncias**

Tenemos un Canal de Denuncias asociado a la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas disponible para nuestros colaboradores y el público en general, cuyo objetivo es acoger información y consultas sobre situaciones que pudieran involucrar a nuestra empresa en la comisión de alguno de los delitos abordados por dicha ley. Este canal es de conocimiento público y se encuentra en las cláusulas de los contratos que establecemos con nuestros colaboradores, proveedores y clientes. Las denuncias pueden hacerse entregando datos de contacto o de manera anónima, manteniendo en todo el tiempo la confidencialidad de la información proporcionada.

En el caso de que se constate que una denuncia refiere directamente a una falta a la Ley N°20.393, la empresa llevará a cabo una investigación guiada por los gerentes divisionales mandatados por el caso. Luego, procederá una revisión por parte del Gerente Divisional de Contraloría, para que finalmente el Comité de Ética tome una decisión al respecto.



**Nuestro canal de denuncias está disponible en:**

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

(CMF 3.6.vi)

**Unidad de Auditoría**

El Comité de Auditoría y la Gerencia Divisional de Contraloría forman parte de la Unidad de Auditoría de nuestra organización, la que tiene como función principal vigilar la mantención, aplicación y el funcionamiento de los controles internos, así como velar por el cumplimiento de nuestras normas y procedimientos.

Durante 2022, la Comisión para el Mercado Financiero revisó en conjunto con la Unidad de Auditoría la gestión de riesgo operacional de procesos, la seguridad de la información y ciberseguridad, el seguimiento de planes de acción referidos a las materias de continuidad de nuestro negocio y de procesos tecnológicos; y el rol de auditoría interna en el cumplimiento normativo. De ese análisis surgieron 58 observaciones totales, de las que se estimaron diez de alto impacto, 23 de impacto medio y 25 de bajo impacto.

De manera adicional, hemos desarrollado auditorías sobre los Estados Financieros, Control Interno, SSAE18 y AT205\*.

\* Estas auditorías comenzaron en 2022 y se desarrollaron hasta inicios de 2023.

(CMF 3.6.xiii) (CMF 8.1.5)  
**Modelo de Prevención del Delito**

La normativa que regula al ecosistema de pagos exige rapidez y eficiencia a la hora de detectar posibles fraudes. Por esta razón nuestra compañía pone cada vez más énfasis en desarrollar mecanismos eficaces y precisos en el análisis e identificación de delitos, mejorando nuestros procesos de acuerdo con las exigencias y nuevas tipologías de ilícitos que se detectan a través del tiempo.

En Transbank contamos con una estructura que posibilita la identificación, la gestión y el control del fraude transaccional, que afecta tanto a nuestros clientes afiliados como al ecosistema de medios de pago de manera general. Nuestros modelos predictivos, el manejo de información histórica, así como las herramientas de monitoreo dispuestas por la compañía, nos permiten detectar posibles operaciones fraudulentas e implementar acciones preventivas para las diferentes amenazas detectadas.

Tenemos un programa corporativo integral de cumplimiento que contiene políticas, normas y procedimientos sobre prevención de delitos contemplados en el Artículo 1 de la Ley N°20.393. En 2022, con

la publicación de la Ley de Delitos Informáticos se aumentó el catálogo de delitos.

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos depende de la Gerencia División Legal y Compliance, y describe una matriz de riesgo en la que se califican y ponderan todos los delitos vigentes de la Ley N°20.393, así como la probabilidad de ocurrencia de éstos.

**Modelo de Prevención del Delito**

**Encargado de Prevención de Delitos**

**Sistema de Prevención de Delitos**

**Certificación del modelo**

**Definición de medios y facultades del Encargado de Prevención de Delitos**

El Modelo se actualiza al menos una vez al año o cuando sucedan cambios relevantes en las condiciones de nuestro negocio y/o en la normativa que se nos aplica. De esta actividad es responsable el/la Encargado/a de Prevención de Delitos, quien se encarga de la implementación del Modelo y tiene acceso libre a nuestro Directorio, velando por la aplicación y cumplimiento de todas las materias relativas a la Ley N°20.393.

Desde 2012 Transbank cuenta con la certificación en los delitos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho a funcionario público nacional y extranjero. En 2016 se sumó el delito de recepción. Durante 2022 se realizaron los levantamientos y auditorías necesarias para obtener la certificación del Modelo de Prevención en los delitos de administración desleal, negociación incompatible, apropiación indebida, soborno entre particulares y cumplimiento de medidas sanitarias, la cual sería otorgada en febrero de 2023, por un período de dos años.



▪ Nuestro Modelo de Prevención de Delitos se encuentra certificado desde 2012, siendo su última certificación otorgada en febrero de 2023.

Por último, cada año en el mes de abril, nuestros gerentes divisionales y directores realizan una declaración de intereses detallada. De la misma forma, en diciembre los colaboradores firman también una declaración de conflicto de intereses. Además, en el caso del Directorio, contamos con un protocolo de resguardo de información comercial sensible ante eventualidades por interlocking, el que se desarrolla a través de la firma de una declaración jurada en la que cada director realiza un listado de empresas potencialmente competidoras de nuestro negocio y manifiesta no participar, intervenir, influir o bloquear en su trabajo las decisiones o resoluciones que puedan afectarnos



**Todos nuestros directores**

**Todos nuestros colaboradores**

**Todos nuestros proveedores y aliados**

Han sido informados de nuestras políticas y procedimientos de anticorrupción.

La Política de Prevención de Delitos se encuentra integrada como cláusula en todos los contratos de afiliación con clientes y proveedores, en los que se explican los detalles del Modelo de Prevención de Delitos, el canal de denuncias y las medidas aplicables en caso de incumplimiento.

**Durante 2022 no recibimos ninguna denuncia por casos de corrupción.**

(CMF 3.1.iii) (GRI 205-1, 205-2, 205-3)

Prevencción de fraude y riesgos comerciales

En Transbank contamos con una estructura que posibilita la identificación, la gestión y el control del fraude transaccional, que afecta tanto a nuestros clientes afiliados como al ecosistema de medios de pago de manera general. Nuestros modelos predictivos, el manejo de información histórica, así como las herramientas de monitoreo dispuestas por la compañía, nos permiten detectar posibles operaciones fraudulentas e implementar acciones preventivas para las diferentes amenazas detectadas.

Así, disponemos de un sistema de prevención de fraude que opera según los lineamientos de la Unidad de Análisis Financiero (UAF), según se detalla en el capítulo “Innovamos para dar soluciones”.

Nuestra Gerencia de Prevención de Fraude y Riesgo Comercio mantiene la estructura y las herramientas tecnológicas que nos permiten prevenir, detectar y gestionar operaciones fraudulentas que puedan afectar a nuestros clientes y tarjetahabientes. Para ello, contamos con herramientas de monitoreo transaccional en línea, además de

controles preventivos específicos para nuestros distintos procesos y productos.

A partir de lo anterior, y gracias al trabajo y perfeccionamiento constante de nuestros equipos y herramientas tecnológicas, nos hemos podido situar dentro de las entidades con menores niveles de fraude a nivel regional.



- Todas las transacciones financieras realizadas en la red de comercios son monitoreadas por nuestros sistemas y herramientas, de manera tal de generar alertas para la prevención del fraude adquirente y el lavado de activos.

(CMF 5.5)

Acoso laboral y sexual

El marco normativo que vela por la prevención y gestión del acoso laboral y sexual en nuestra empresa se expresa en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) y en el Código de Ética. Ambos documentos son mandatorios para todos quienes ingresan a trabajar a Transbank, y es por ello que el proceso de inducción a la compañía incluye una capacitación en marco normativo y compliance .

Además, contamos con un canal de denuncias interno, en el que se reciben consultas y denuncias, las que son revisadas, investigadas y gestionadas de manera posterior, según corresponda.

\* Durante 2022 no se realizaron capacitaciones en materia de acoso laboral o sexual, fuera de las inducciones dictadas por la Encargada de Prevención de Delitos.



Denuncias por acoso laboral y sexual				
Denuncias	2021		2022	
	Ante Transbank	Ante la Dirección del Trabajo	Ante Transbank	Ante la Dirección del Trabajo
Acoso laboral	0	0	1	1
Acoso sexual	0	0	0	0

La única denuncia recibida por acoso laboral en 2022 fue resuelta, comprobándose que el caso no calificaba como tal.



(CMF 8.1.1, 8.1.2) (GRI 2-27, 206-1)  
**COMPLIANCE**

**Cientes**

En Transbank gestionamos, prevenimos y detectamos incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de nuestros clientes a través de la aplicación de nuestra Política Comercial, de Calidad y de Servicio al Cliente. En ella declaramos que la compañía debe otorgar confiabilidad y mejoras continuas en el servicio a nuestros clientes. En la política también se considera la incorporación de instrumentos de medición de calidad y servicio, en los ámbitos operacionales.

Además, contamos con un servicio de atención al cliente en el que se abordan los reclamos, para posteriormente derivarlos a los ejecutivos encargados, quienes buscan una forma de resolución que satisfaga a las partes involucradas. En casos complejos, los reclamos se derivan a la Mesa Resolutora, área interna responsable de la ejecución del proceso de regularización de los reclamos, para pasar finalmente a la Mesa de Reclamos.



**Durante 2022 no recibimos ninguna sanción por casos de incumplimiento hacia nuestros clientes.**

Sanciones por incumplimiento laboral	2021	2022
Número de sanciones ejecutoriadas	11	21
Monto que representaron (CLP)	81.316.119	116.081.881

**Relaciones laborales**

El marco normativo interno que vela por la gestión del cumplimiento laboral se expresa en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), el Código de Ética y la Política Estratégica de Personas. Así, a través del canal de ética, se revisan los casos que pudieran afectar a nuestros colaboradores y su trabajo y se toman las medidas pertinentes a cada situación.

(CMF 3.6.ii.c, 8.1.4)  
**Libre competencia**

En Transbank tenemos el compromiso de desenvolvernos en un mundo de negocios que cumpla estrictamente con la normativa vigente. Es por esto que el respeto de las normas que defienden la libre competencia ocupa un lugar esencial en nuestro quehacer.

Así, prohibimos estrictamente a todo nuestro personal incurrir a sabiendas en conductas contrarias a la libre competencia y exigimos en esta materia la máxima diligencia y prudencia. Para cumplir estas reglamentaciones, identificamos los cargos expuestos a riesgos de incumplimiento, estableciendo en los contratos de trabajo de aquellos colaboradores que los detentan, obligaciones concretas relativas a su gestión. También identificamos aquellos riesgos de incumplimiento en los procesos de nuestro negocio y establecemos controles que los monitoreen y mitiguen.

Adicionalmente, a finales de 2022 nuestro Directorio aprobó la creación de la Política de Manejo de Información para Servicios de Procesadores de Pagos (PSP), que en particular tiene relación con el resguardo de la información

confidencial de estos PSP y el cumplimiento de la normativa de libre competencia. Para materializar este principio, la política describe estructuras, procedimientos y deberes de comportamiento transversales a todos los colaboradores. Asimismo, se hace cargo de capacitaciones para toda la compañía a lo menos dos veces al año.

Durante 2022 no tuvimos ningún tipo de sanción ejecutoriada relacionada con incumplimiento en materias de libre competencia.



(CMF 8.1.3)  
▪ Al ser una empresa principalmente tecnológica no contamos de manera directa con políticas o modelos de cumplimiento ambiental. En esta línea, no se han recibido denuncias de incumplimiento ambiental ni sanciones ejecutoriadas en esta materia.

SOSTENIBILIDAD

El Directorio delega la conducción de las materias de sostenibilidad en la Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad a través de la Subgerencia de Gestión del Cambio, la que desarrolla la estrategia y coordina esfuerzos de las distintas áreas de la compañía para el desarrollo de objetivos corporativos.

(CMF 3.1.ii) (GRI 2-22, 2-23, 2-24)  
**COMPROMISOS, POLÍTICAS Y ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD**

Como compañía nos hemos propuesto realizar nuestras actividades en un entorno económico, social y ambiental responsable. En función de ese objetivo, consideramos a los grupos de interés como parte de nuestro quehacer y buscamos las mejores alternativas para contribuir al desarrollo sostenible.

Somos conscientes de que una gestión integrada de las temáticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) es relevante en el desarrollo responsable de nuestro negocio. Es por ello que los lineamientos corporativos se continúan actualizando en función de la incorporación de estas materias en nuestra planificación estratégica, orientaciones y metas.

**Política de Sostenibilidad**

Nuestra Política de Sostenibilidad, elaborada en 2022, demuestra el compromiso de la compañía y su apuesta por el progreso social, la transparencia, el equilibrio medioambiental y el crecimiento económico de su entorno.

En Transbank sumamos esfuerzos trabajando de manera responsable y respetuosa, promoviendo la libre competencia, las relaciones de valor con sus accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad, estableciendo con cada uno de ellos los siguientes compromisos:

**a) Gobierno corporativo**

La sostenibilidad empieza con un liderazgo responsable desde el más alto nivel de nuestra compañía, integrándose en las diversas áreas y niveles. Promovemos un comportamiento integro, basado en el respeto a los Derechos Humanos, cumplimiento de nuestro Código de Ética, normativa interna y la regulación local. Velamos por operar con apertura y transparencia en nuestras prácticas de negocios y gobernanza, siendo estos lineamientos fundamentales para conservar la confianza de nuestros clientes y accionistas.

**b) Colaboradores**

Buscamos ser un buen lugar para trabajar, que ofrezca un ambiente inclusivo y flexible, proporcionando un espacio de innovación tecnológica en base al respeto de la dignidad de las personas. Propiciamos el desarrollo profesional y técnico de nuestros colaboradores, promoviendo oportunidades de movilidad interna.

**c) Clientes**

Nuestros clientes están en el centro, por lo que aseguramos una comunicación responsable que promueve soluciones tecnológicas para el desarrollo del comercio descentralizado y sostenible en todos nuestros productos y servicios; con respeto a los derechos de nuestros clientes y atención de sus expectativas mediante políticas comerciales justas y transparentes. De esta forma otorgamos seguridad que genera confianza para una relación de largo plazo.

**d) Proveedores**

Son socios estratégicos de nuestra cadena de valor, con los que buscamos desarrollar relaciones de confianza que contribuyan al éxito del negocio común y al desarrollo sostenible de ambas partes. Es por eso que lideramos procesos de selección dentro de un entorno competitivo y esperamos, además,

que otorguen condiciones laborales dignas y apliquen prácticas justas y transparentes en el ejercicio de su actividad.

**e) Comunidad**

Buscamos construir una relación de confianza, basada en el diálogo y gestión responsable de nuestros impactos en las comunidades donde estamos presentes. En este sentido, promovemos acciones colaborativas e inversión social con iniciativas relacionadas al centro del negocio y sus ejes prioritarios. De esta manera es posible estrechar alianzas de valor compartido, a largo plazo, creando un ecosistema de innovación con organizaciones con las compartimos intereses y objetivos comunes.

**La Política de Sostenibilidad está disponible para nuestros colaboradores en la intranet de la organización.**



**COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD**

Con el fin de integrar la sostenibilidad en la estrategia de la compañía, y cumplir además transversalmente con la política, estrategia y compromisos de sostenibilidad ya declarados, en 2022 creamos un Comité de Sostenibilidad integrado por el Gerente General y tres gerentes divisionales.

El funcionamiento de esta instancia se rige por la Norma sobre Comités

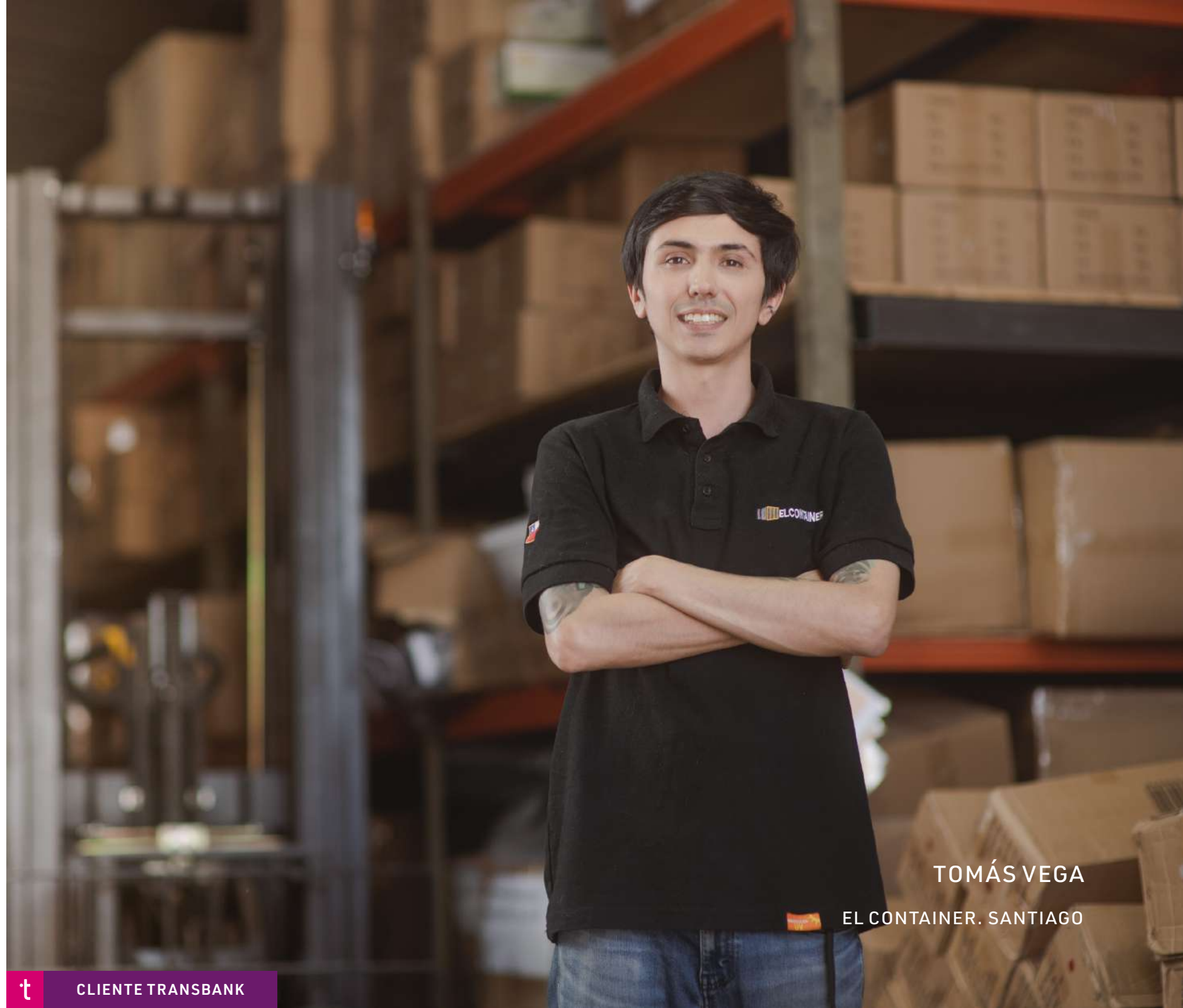
Internos y su coordinación y gestión es liderada por la Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, a través de la Subgerencia de Gestión del Cambio.

En diciembre de 2022 se llevó a cabo la primera sesión del Comité de Sostenibilidad y, durante el primer semestre de 2023, se espera realizar la segunda sesión.

## CAPÍTULO 3

# Transformamos nuestro negocio

- Estrategia
- Modelo de negocio
- Enfoque en el cliente y oferta de nuevos servicios
- Experiencia del cliente
- Inclusión social, financiera y apoyo al emprendimiento
- Gestión de riesgos



TOMÁS VEGA

EL CONTAINER. SANTIAGO

(CMF 4.2)

ESTRATEGIA

Aspiramos a liderar el mercado de soluciones de pagos a nivel regional, para lo cual impulsamos la transformación de Transbank en un contexto de creciente competitividad que nos demanda capacidad de adaptación, innovación y conexión con el entorno. Queremos seguir aportando en la digitalización de los comercios y la adopción de medios de pagos electrónicos con experiencias seguras y de valor agregado para nuestros clientes.

La estrategia que nos hemos planteado para 2022-2024 tiene cinco objetivos estratégicos, cada uno con sus respectivos habilitadores de acción.

1	2	3	4	5
<b>Aumentar fuertemente el valor de la compañía</b>	<b>Duplicar nuestra base de clientes y triplicar el flujo anual de nuevos clientes</b>	<b>Pertenecer al top 5 de los operadores más eficientes y seguros de la región</b>	<b>Ser el adquirente mejor valorado por nuestros clientes y con mejor oferta de servicios y productos</b>	<b>Ser líder en innovación y transformación digital de los sectores de pagos y financieros</b>
Incrementar la rentabilidad y abrir nuevas líneas de negocio.	Penetrar la base de la pirámide.	Simplificar y digitalizar nuestros procesos, aumentando la escala de nuestras operaciones.	Escuchar a los clientes e innovar de forma constante.	Digitalizar e innovar en procesos y productos.

Buscamos alcanzar estos objetivos sobre la base de la implementación de proyectos e iniciativas que impacten nuestros pilares de negocio, a través de la medición de resultados clave (Objectives and Key Results -OKR, por su sigla en inglés-) en los ámbitos de:

- Crecimiento y valor de la empresa
- Eficiencia
- Diferenciación e innovación
- Liderazgo de mercado
- Gestión de personas
- Gestión de riesgo y continuidad



## MODELO DE NEGOCIO

### MODELO DE CREACIÓN DE VALOR

#### Misión

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



#### Propósito

Somos una empresa chilena que, desde 1989 ha operado en el mercado de pagos. Nos mueve un importante propósito: “conectar a personas y negocios a través de soluciones flexibles e innovadoras, aportando así al desarrollo y la evolución del país y la sociedad”



#### Sueño

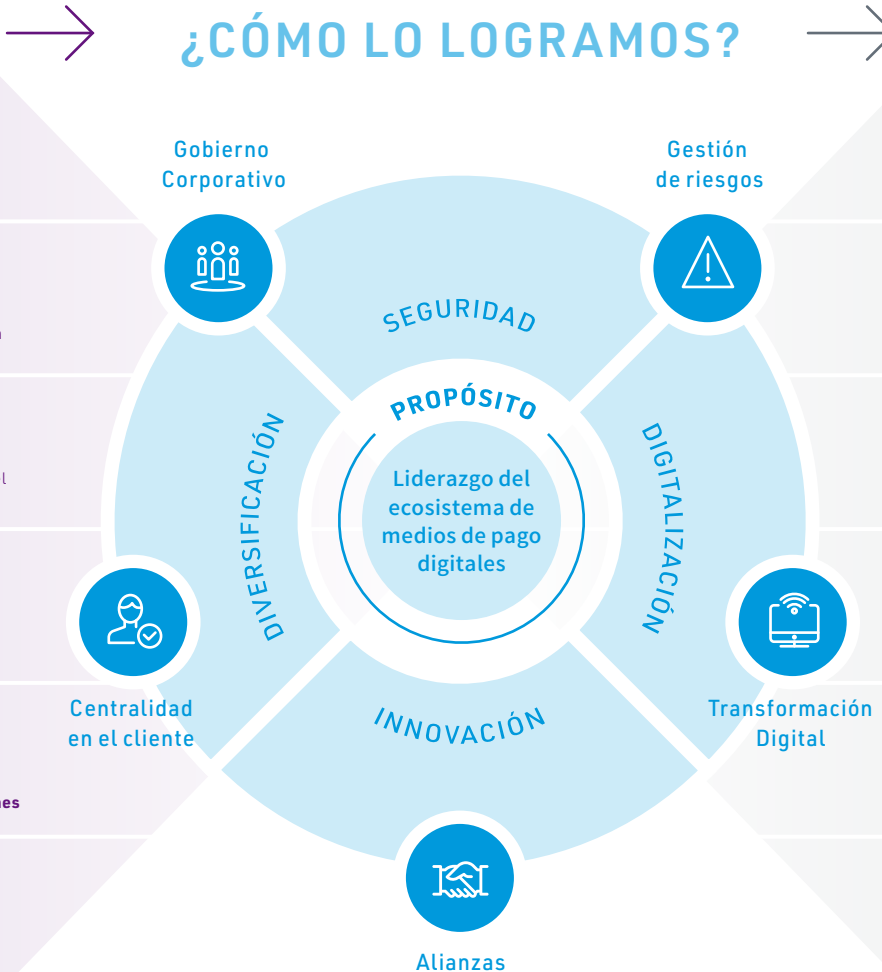
Hoy nos encontramos en un intenso proceso de transformación organizacional con el sueño de: “ser líder digital de soluciones para el comercio regional”.



### CAPITALES

FINANCIERO	23,9% ROE	Margen EBITDA 7,84%
INDUSTRIAL	671 Transacciones por segundo (peak del año)	33 Años de experiencia y liderazgo en la industria
INTELCTUAL	Innovación digital en todos los procesos	Modelo de trabajo Value Stream
		Contamos con licencia de adquirencia de tres de las marcas de tarjetas de crédito más grandes a nivel internacional.
HUMANO	705 Colaboradores	22,8 horas promedio de capacitación por persona
	Gestión de seguridad y salud	39% presencia femenina
SOCIAL	718 Proveedores 56% MiPymes	+200.000 Red de Emprendedores y negocios
		Alianzas de valor compartido
		Alianzas con emisores, marcas, PSP y organizaciones
AMBIENTAL	Programa de reutilización de equipos	Programa de reducción de uso de papel
		Primera medición de huella de carbono corporativa

### ¿CÓMO LO LOGRAMOS?



### RESULTADOS

FINANCIERO	85,7% Participación de mercado	MM \$78.585.437 Ventas totales de comercios afiliados
INDUSTRIAL	100% Uptime en plataformas centrales	Altos niveles de estabilidad operacional y certificaciones de la industria.
INTELCTUAL	Transbank y RedCompra valoradas como marcas ciudadanas	65-90% tasa de conversión en plataformas de pago online
		45% aumento índice de madurez digital
HUMANO	95% de colaboradores evaluados en desempeño	89% de colaboradores alcanzados por instancias de capacitación
		0 accidentes laborales
SOCIAL	116.374 nuevos clientes	\$46.075 MM pagados a proveedores MiPyme
		13 alianzas con organizaciones partners
AMBIENTAL	10.820 kg de residuos electrónicos reciclados	300 <sup>t</sup> de papel ahorradas en el año por no impresión de voucher
		Reacondicionamiento y reutilización de POS

(CMF 6.2.v, vi, vii)

Marcas y licencias

A través de nuestras marcas, nos conectamos con el entorno de los compradores, negocios, emprendedores e innovadores que quieren ser parte del ecosistema de pagos.

Adicionalmente, contamos con licencia de adquirencia de tres de las marcas de tarjetas de crédito más grandes a nivel internacional.



(CMF 4.1, 4.3)

Planes de inversión

Para llevar adelante nuestra estrategia implementamos un plan de inversiones que contempla proyectos a mediano plazo (entre 12 y 36 meses) y a largo plazo (desde los 36 meses).

Proyecto	Descripción	Tiempo de implementación (meses)	Estado de avance	Fuente de financiamiento
3DS Doméstico	Implementar protocolo 3DS dentro de las transacciones domésticas para crédito, débito y prepago.	20 Mediano plazo	Ejecución	Fondo de Proyectos
Modelo de atención TBK local	Mejora en el proceso de canales de atención a clientes	14 Mediano plazo	Ejecución	Fondo de Proyectos
Implementar mensajería bajo modelo PIFO Mastercard	Enviar mensajería de modelo PIFO hacia MasterCard	17 Mediano plazo	Ejecución	Fondo de Proyectos
Herramienta de monitoreo de fraude	Implementación de una nueva herramienta para monitorear fraudes	17 Mediano plazo	Ejecución	Fondo de Proyectos
Fortalecimiento del Proceso de Seguridad	Fortalecimiento del Proceso de Seguridad en Desarrollo de Software	12 Mediano plazo	Finalizado	Fondo de Proyectos
Centro Excelencia Reclamos	Externalización de la Gestión de Reclamos de la compañía	10 Mediano plazo	Finalizado	Fondo de Proyectos
Data Lake Accelerator Fase 3	Disponibilizar en Amazon Web Services la totalidad de los datos que utilizan los equipos comerciales	9 Mediano plazo	Finalizado	Fondo de Proyectos
Programa Journey to Cloud	Migración a la nube	60 Largo plazo	Ejecución	Fondo de Proyectos
Total				16.422 MM

Nota: se consideran en la suma total dos proyectos estratégicos no incluidos en la tabla, los que se encuentran en ejecución.

---

En 2022,  
incorporamos a  
más de 115.000  
clientes Pymes  
y Mypes a través  
de diferentes  
canales de  
atención.



FRANCISCO OYARZÚN

7 CAPAS



CLIENTE TRANSBANK



(GRI 3-3) (CMF 6.2.i, 6.2.iv, 6.4.i, 6.1.i, 6.1.iii)

ENFOQUE  
EN EL CLIENTE  
Y OFERTA DE NUEVOS  
SERVICIOS

– TEMA MATERIAL

Entregar el mejor servicio y los productos más adecuados requiere de un profundo conocimiento de los clientes y sus necesidades. Con la digitalización, las personas han cambiado de hábitos y también se han modificado procesos de compra y venta de productos, así como el pago de servicios, por lo que la capacidad de escuchar y atender los nuevos requerimientos es de gran relevancia en nuestro negocio.

Contamos con presencia en todo el país y seguiremos llegando a los diferentes lugares donde la posibilidad de emprender, para un pequeño comerciante o una gran empresa, requiera de nuestros servicios para hacer crecer sus negocios.

En Transbank apostamos por la innovación como la forma de potenciar nuestra propuesta de valor en diferentes líneas de negocio, lo que impacta a la compañía en una ampliación de la cartera de productos y servicios, que va desde habilitar nuevos canales de venta hasta mejorar funciones de dispositivos y sistemas online. Además, como parte de una industria dinámica en la que participan nuevos actores, impulsamos nuevos desarrollos a través de alianzas que generan un abanico aún más amplio de soluciones.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- Estrategia comercial
- Política de Relaciones Institucionales
- Política Comercial y de Calidad y Servicio al Cliente
- Norma sobre Modelamiento de Procesos

Nuestra propuesta de valor

Como parte de nuestra visión de seguir siendo líderes en el mercado de pagos hemos evolucionado y fortalecido la propuesta de valor no tan solo hacia los comercios, si no también hacia clientes como emisores, proveedores de servicios tecnológicos (PST), proveedores de servicios de pagos (PSP), operadores y usuarios.

Personas más digitalizadas, conectadas globalmente y con nuevos estilos de vida han sido claves en la identificación de cambios de comportamiento y nuevos hábitos de compra. Lo anterior más una cercana relación con los comercios nos ha permitido conectar y dar paso a nuevas soluciones de pago sin fricción, simples, fáciles de usar y muy seguras.

Apostamos por la innovación como la forma de potenciar nuestra propuesta de valor la cual hoy constituye una amplia gama de soluciones de pagos para todos los tipos de segmentos y la mayoría de las industrias de acuerdo con sus necesidades, tamaño y desarrollo digital.

Estamos innovando para ser el mayor ecosistema de soluciones tecnológicas para la industria de pagos y en esta línea hemos definidos cuatro diferentes líneas de negocio:

TIPOS DE CLIENTES





Soluciones para los comercios



Funcionalidades y Aceptación

- Oferta omnicanal
- Aceptación de tarjetas de crédito, débito y prepago
- Pagos en cuotas
- Permite pago de propina y vuelto
- Aceptación pagos de todos los emisores y retailers
- Soluciones con pago de arriendo mensual
- Venta de dispositivos de pagos
- Adelantamiento de cuotas
- Servicio de anulación
- Anticipo de abonos
- Aceptación de billeteras digitales



Procesamiento

- Procesamiento, liquidación y compensación
- Tecnología de captura de transacciones: NFC, chip; banda y código QR
- Método de autenticación con emisor / autorización con PIN
- Servicio de contracargos
- Acepta cuentas de abono de cualquier emisor



Soluciones Técnicas

- Servicio técnico
- Soluciones de integración
- Soporte de Integración (TBK Developers)

Soluciones para los comercios presenciales



POS Estándar arriendo



Mobile POS arriendo



POS Integrado



POS Integrado Bluetooth



SmartPOS Integrado



Autoservicio



Mobile App QR



Pinpad Bluetooth



Mobile POS Venta Equipo



Host to Host



- Durante 2022 trabajamos en completar y fortalecer la propuesta de valor para nuestros segmentos, incluyendo un nuevo equipo SmartPOS que permite, no sólo renovar el parque con una vista fresca y moderna, si no también entregar un equipo con pantalla touch, conexión adicional WIFI y, además, la posibilidad de integrar aplicaciones gracias a su sistema integrado Android.

Nuestros segmentos

 Corporaciones	 Grandes empresas
 E-commerce	 Medianas empresas
 Empresas pyme	 Micro pymes
 Proveedores de servicios de pago (PSP)	

Durante 2022 atendimos a más de 250.000 clientes, de distintos rubros y segmentos, con una oferta de productos y servicios diferenciada. Esto, porque entendemos que desarrollar y fidelizar a nuestros distintos tipos de clientes requiere de una propuesta ajustada.

Respecto del foco en nuestros segmentos de mayor tamaño, en 2022 lanzamos un POS Integrado Bluetooth lo que permite que nuestros clientes puedan tener una solución integrada para sus cajas, puntos de ventas o vendedores que se encuentren en movimiento o en terreno.

Para nuestros emprendedores, reforzamos la venta de MPOS en terreno y buscamos entregarles una mayor cobertura de soluciones de medios de pago.







Nuestro MPOS Venta se consolidó en el mercado, con ventas a más de 50.000 comercios desde su lanzamiento, a fines de 2021.

Soluciones para los comercios no presenciales



Uno de los objetivos del año fue mejorar la experiencia de pago en la plataforma Webpay, entregando a los usuarios una interfaz más simple que permita realizar los pagos en la menor cantidad de clics posibles. Con esto se busca generar una nueva experiencia, cuya mayor novedad es que el sistema identifica automáticamente si la tarjeta es de crédito, débito o prepago, lo que hace la transacción más simple.

Lo anterior se potenció al incorporar Webpay al ecosistema de QR. Con ello, los usuarios de billeteras digitales de cinco bancos pueden pagar sus transacciones de modo simple y rápida, mediante las apps de sus teléfonos móviles.

Servicios de valor agregado

Frente al desafío de entregar mayor valor a nuestros clientes y así generar nuevos ingresos para el negocio, hemos desarrollado diversos y productos de servicios de valor agregado como el Adelantamiento de Ventas en Cuotas. Además, desarrollamos un servicio de Anticipo de Abonos, el cual permite abonar las ventas del día, dentro del mismo día, hasta dos veces diarias, todos los días del año.

Fortalecimos la oferta de Boleta Electrónica, en alianza con Sovos, mejorando la integración a los canales de afiliación, como también desplegándolos en más diversidad de equipos POS de la compañía (como SmartPOS).

Por último, dentro de la plataforma Webpay, se desarrolló una solución llamada Webpay Ads que permite proyectar publicidad acotada dentro de la pasarela. Es un servicio para emisores o comercios que quieran promocionar productos o servicios.



Boleta Electrónica



Reportes Estratégicos



Adelantamiento de cuotas



Anticipo de abono



Gestión de Anulaciones



Páginas Web

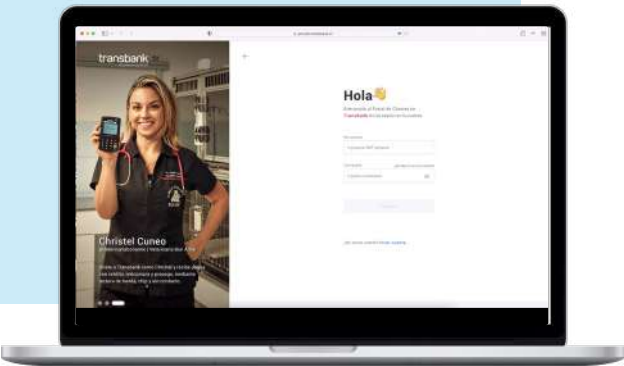


Plataformas digitales

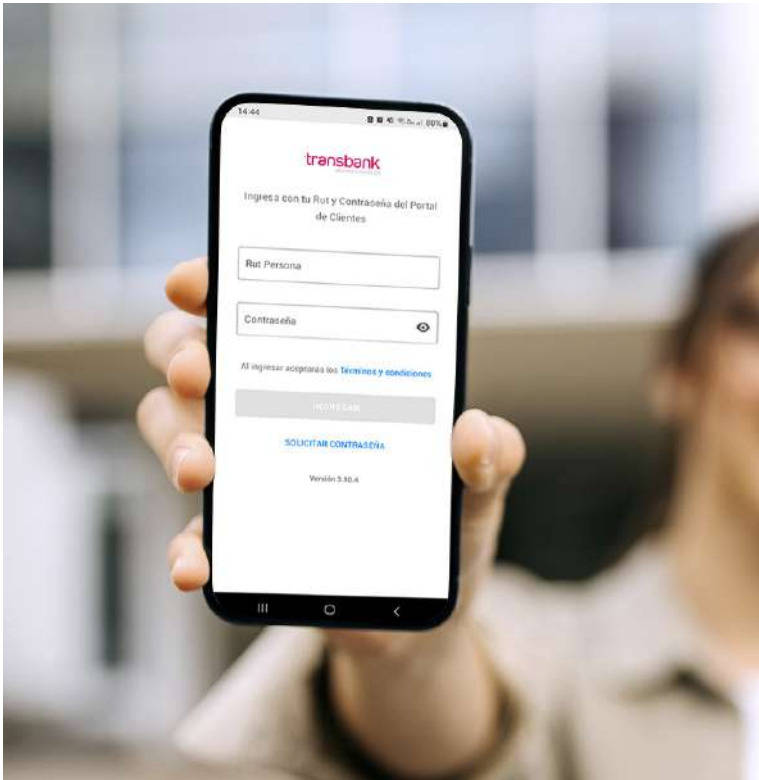
Estamos conscientes de la importancia de amplificar la experiencia de compra de los usuarios, es por eso que constantemente hemos impulsado la introducción de la tecnología QR a través de Onepay y hoy estamos potenciando la inclusión financiera a través de alianzas con distintos emisores. Contamos con distintas plataformas digitales, que se adecúan a las necesidades de los usuarios. Las principales iniciativas llevadas a cabo en 2022 fueron:

Portal público y privado de Transbank

- Mejoras de experiencia que permiten entregar información simple y clara, además de optimizar los procesos de recuperación de contraseña, para facilitar su uso.
- Nuevo home de clientes en portal público, lo que permite una mejor experiencia en la contratación digital de productos y así aumentar las ventas.
- Creación de un portal de rápida y fácil mantención de contenidos, lo que permite la actualización de información de manera rápida y eficiente en los portales de Transbank, manteniendo los estándares de seguridad y estabilidad.
- Nuevo flujo de resolución de contracargos, que permite al usuario, autogestionar su contracargo de punta a punta, generando eficiencias en la gestión.
- Mejora de la experiencia de los usuarios que contratan servicios o compran productos adicionales en sus transacciones.
- Por primera vez se ofrece un pack de productos en Transbank, potenciando la oferta de valor para nuestros clientes, ofreciendo un pack de productos que se ajusta a las necesidades de nuestros clientes.



Aplicación mobile de clientes Transbank, denominada Apptbk

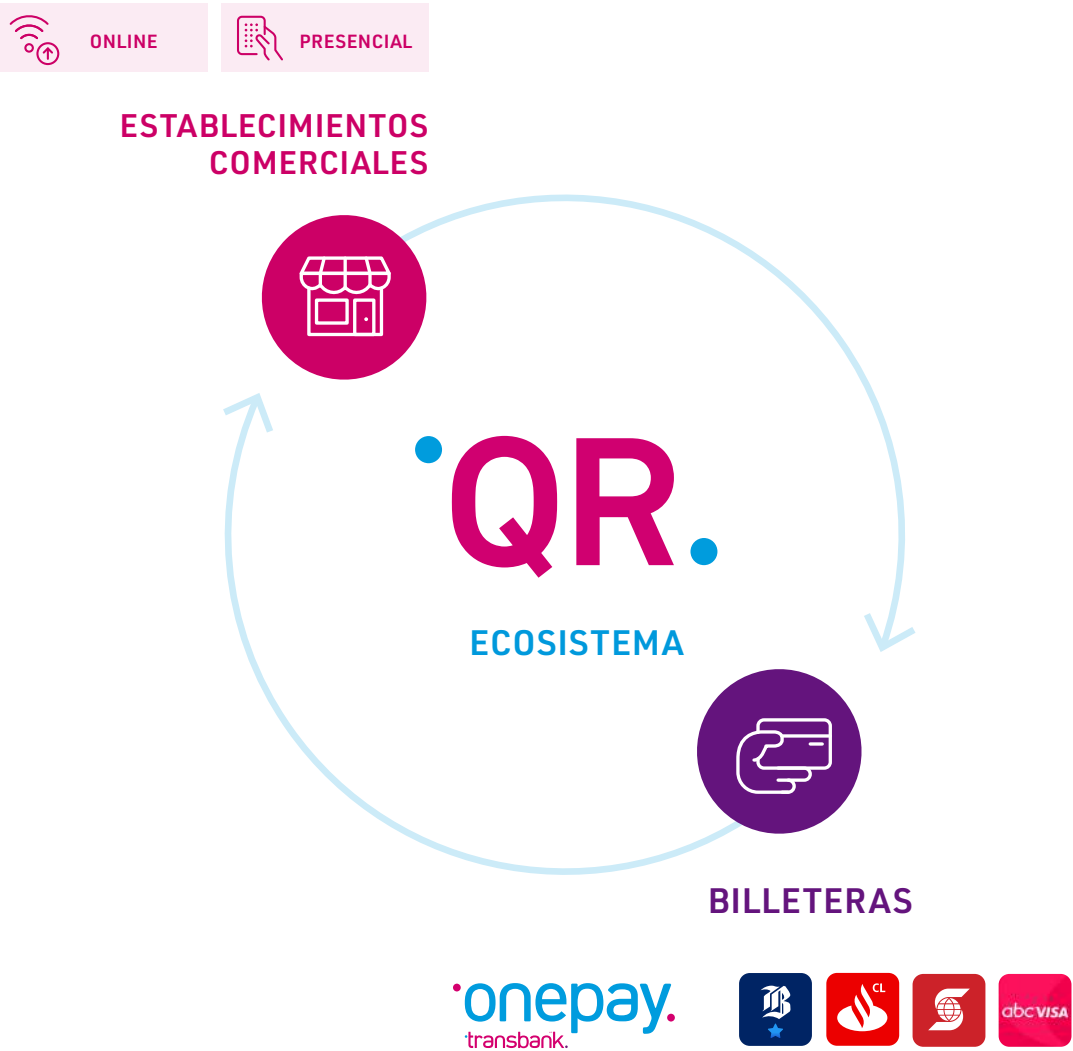


Entrega una mejor experiencia a los usuarios de la aplicación, que permite entregar información relevante desde el ingreso

Ecosistema QR

El ecosistema QR permite a Transbank entregar una nueva forma de realizar pagos mediante códigos Quick Response, lo que facilita la interacción entre usuarios y comercios de manera simple, rápida, segura y sin contacto. Es por ello que se ha incluido a todos los actores del mercado, tanto emisores (bancos) como comercios, conectando a las aplicaciones de los bancos al ecosistema, para convertirlos en una billetera de pago que se integre con el QR de Transbank.

Durante el año se abordó fuertemente el mundo E-Commerce a través de Webpay Plus, logrando una capilaridad del 100%.



ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

onepay.  
transbank.



Soluciones para emisores

En Transbank también prestamos servicios a emisores bancarios y no bancarios, dentro de los que destacan:

- **Servicio de autenticación** de las transacciones no presenciales, para crédito, débito y prepago.
- **Generación de archivos normativos** para los emisores.
- **Servicio de emergencia** para emisores
- **Soporte de promociones** que quieran efectuar los emisores en los comercios, con tarjetas de pago de su emisión.
- **Administración de compras** en el exterior, para tarjetahabientes chilenos.
- **PATPASS:** pagos recurrentes de nuestros tarjetahabientes en los comercios afiliados a Transbank.
- **Bloqueo de tarjetas**
- **Servicios complementarios** para transacciones de recaudación recurrente
- **POS para avance en efectivo** tarjetas de crédito en sucursal emisora
- **Reportes estratégicos**
- **Soporte de campañas de marketing**
- **Ecosistemas de pago**, principalmente a través de códigos QR.

Soluciones para Proveedores de Servicios Tecnológicos, Proveedores de Servicios de Pago y Operadores

También desarrollamos tecnología y servicios especializada para otros actores del ecosistema, tales como:

Proveedores de Servicios Tecnológicos (PST)

- Múltiples canales de servicio.
- Mejoras en experiencia de integración (mediante uso de canal Slack)
- Soporte técnico especialista.
- Documentación y herramientas de Integración ([transbankdevelopers.cl](https://transbankdevelopers.cl)).



Desarrollar soluciones para pagos en línea



Integrar un e-commerce rápido y fácil



Integrar soluciones para pagos presenciales

Proveedores de Servicios de Pago (PSP)

Son empresas que se dedican a brindar diversos servicios conforme lo permite el párrafo I.4, del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central. Estos incluyen la autorización, captura, agregación y comunicación de operaciones de pago, entre otras actividades, descritas en la citada norma. Excepcionalmente los PSP pueden prestar servicios como la liquidación y/o el pago a su red de secundarios, siempre que cumplan con los requisitos y condiciones establecidas en la norma referida y aquella que regula aspectos sobre marcas, entre otras.

Los PSP que efectúan liquidación y pago son un agente importante en el ecosistema de transacciones digitales de nuestro país. Ellos mantienen una relación comercial y contractual directa con comercios secundarios, afiliándolos al sistema, manteniéndolos y efectuando directamente para ellos la liquidación y el pago de las transacciones que hagan los tarjetahabientes. Por esta calidad y rol en el sistema, deben cumplir las normativas de marcas internacionales y las de nuestro país, debiendo establecer controles que propendan a la seguridad, la autenticidad de las transacciones, a la prevención de fraudes y a la continuidad del sistema de pagos.

Reconociendo las particularidades de este segmento, trabajamos en un proceso de diferenciación que ha implicado la adaptación y evolución del modelo de relacionamiento, en términos contractuales, tecnológicos,

sistémicos, de riesgo y de gestión. Para ello contamos con un área especializada y dedicada especialmente a la atención de los PSP, la que está a cargo de generar una propuesta de valor que cubra todas sus necesidades y reconozca sus particularidades regulatorias.

Proveedores de Servicios de Pago (PSP) y Operadores

- Oferta de productos omnicanal.
- Servicio a clientes especializado.
- Modelo operacional customizado.
- Reportes de información.



SOLUCIONES PARA LOS USUARIOS

En Transbank también nos ocupamos de las personas que hacen transacciones electrónicas en su vida diaria.



Billetera digital Onepay

- Nueva experiencia Onepay
- Realizar compras nacionales con tarjetas de crédito y débito.
- Pagos en cuotas
- Pagos con tecnología QR
- Login biométrico
- Historial de Transacciones
- Centro de Ayuda
- Programa de Referidos



Transferencias internacionales

- Servicio que se puede acceder directamente (mediante la plataforma web) o a través de la Wallet Onepay.



(GRI 3-3)

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

– TEMA MATERIAL

Las empresas de servicios tenemos importantes desafíos respecto de las relaciones que establecemos con nuestros clientes. Entender sus expectativas y hacernos cargo de ellas es un diferenciador clave en un mercado crecientemente competitivo, que además impacta directamente en la fidelización de los comercios que atendemos.

Ponernos en el lugar de nuestros clientes implica asegurar que en todo momento puedan operar su sistema de pago sin dificultades ni fricciones, y que, en caso de producirse alguna alteración en la continuidad del servicio o inconveniente con sus dispositivos, encuentren canales abiertos para comunicarse y resolver el problema.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- Política Comercial de Calidad y de Servicio al Cliente
- Estrategia comercial
- Procedimientos internos

(CMF 6.2.ii)

NUESTROS CANALES DE VENTA

En Transbank contamos con diferentes canales de venta, a través de los cuales llevamos nuestra oferta de valor a los comercios.

Portal web

Trabajamos de manera continua en la optimización de nuestras campañas comerciales.

Ejecutivos de venta

A solo un año de su creación, destacó significativamente el desarrollo del canal de ejecutivos de venta, el que fue enfocado principalmente al cumplimiento de nuestros objetivos de afiliación.

Call center

Trabajamos arduamente por mejorar el potencial de nuestro centro de atención telefónico, logrando resultados históricos.

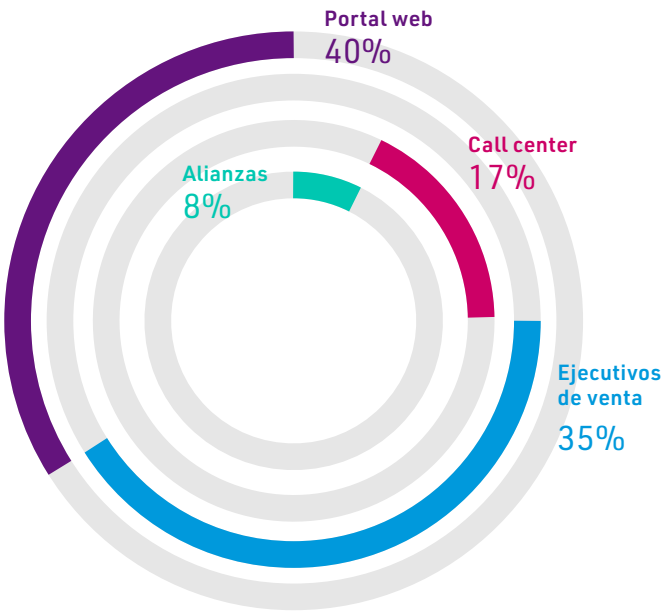
Alianzas

Trabajamos en tener acuerdos con partners claves, que nos permitan estar presentes en actividades relevantes para los emprendedores y apoyarlos en el desarrollo y crecimiento de sus negocios.

Logramos afiliar a más de 116.000 nuevos clientes, lo que significó un incremento de más del 50% respecto al ejercicio 2021.



VENTAS POR CANAL



Canales de atención

Comunicarnos con nuestros clientes implica poner a su disposición toda la información que necesitan para conocer y entender nuestros servicios. Pero además significa mantener canales abiertos de forma permanente, para escuchar sus requerimientos e inquietudes, estar disponibles para apoyarlos en sus desafíos y acompañarlos en aspectos de gestión de sus negocios. Para esto, contamos con distintos medios y plataformas, de carácter presencial y remotas.

Los canales de atención digital -asistente virtual, centro de ayuda, chat, mail, redes sociales, APP y portal privado-representan el 90% de las interacciones con Transbank. El portal privado, por sí solo, concentra el 47% de las interacciones con nuestros clientes.

Canal de atención	Descripción	Cifras destacadas 2022	
Portal público <a href="http://www.transbank.cl">www.transbank.cl</a>	Portal web público, donde se puede encontrar información de interés de Transbank, tales como productos disponibles, tarifas asociadas, centro de ayuda y accesos para contratar servicios. En este espacio se publica también la información corporativa y se puede acceder al portal privado de clientes.	6.436.967 sesiones al año	
Portal privado de clientes	Portal exclusivo para clientes Transbank al cual se accede con contraseña personal. En este canal se pueden revisar datos de ventas y transacciones, además de contratar nuevos productos y realizar algunas solicitudes.	6.181.960 sesiones al año	
Call Center	Canal atendido por agentes telefónicos con plataformas diferenciadas para requerimientos comerciales y resolución de fallas técnicas. Aquí entregamos soporte para productos presenciales, virtuales y servicios de valor agregado.	1.318.583 llamados atendidos	
Asistente virtual	En nuestro portal público, contamos con atención de asistente virtual (bot) para algunas tipologías de requerimientos simples, con la opción de transferencia a un agente en vivo a través de chat en caso de que el cliente lo necesite.	248.397 sesiones	
Chat y WhatsApp	Este canal es atendido por agentes en tiempo real, disponibles para responder consultas y/o resolver requerimientos.	162.370 ingresos	95% atendidos
Redes sociales	Atención vía redes sociales de LinkedIn, Instagram y Facebook, en las que publicamos información y atendemos requerimientos específicos.	109.242 casos atendidos	
Ejecutivos comerciales	Disponible para clientes de los segmentos preferentes, grandes empresas, mediana empresa y e-commerce. Los ejecutivos atienden desarrollo de negocios y canalización de requerimientos operativos.	841.005 llamados recibidos	89% atendido con una espera menor a 15 segundos en línea
contacto@transbank.cl	Canal atendido por agentes vía correo electrónico para resolver requerimientos que solicitan clientes a través de los formularios presentes en el portal público.	15.074 ingresos	90% de respuestas en menos de 24 horas
Formularios de autoatención	Formularios de solicitudes disponibles en el portal público que, a partir de octubre 2021, tienen automatizado el envío directo a las áreas resolutoras.	15 formularios disponibles en portal público	
App Transbank	Aplicación móvil disponible para consultas de clientes y solicitud de requerimientos simples.	4.879.174 sesiones al año	



Acciones de mejoramiento

Durante 2022, realizamos diversas iniciativas para mejorar nuestros servicios, productos y atención.

Acción	Descripción
Fidelización de clientes	Acciones comerciales, plan de visita a clientes y refuerzo del protocolo de atención. Se constituyó el equipo de Service Manager, como apoyo para los grandes clientes con el fin de mejorar su atención y resolución de solicitudes.
Monitoreo de call center	Auditoría externa que permitió entregar feedback en tiempo real a los ejecutivos de call center, lo que apunta a mejorar los estándares de atención a nuestros clientes. Para lograrlo, se desarrolló un panel de resultados y analítica rápida que permite generar planes de mejora focalizados.
Renovación de equipos	Mejoras al proceso de remozado, con un control de calidad al 100% de los dispositivos, testeo de cargadores y certificación de carga de baterías. Esto con el fin de gestionar de forma eficiente y anticipada la obsolescencia de nuestras maquinitas.
Nuevo canal de atención de fallas	Atención de fallas presenciales es el servicio más requerido por nuestros clientes, por lo que desarrollamos un nuevo canal vía asistente virtual para realizar solicitudes en línea directo a Soporte Terreno o poder contactar a un ejecutivo de fallas. Adicionalmente se habilitó un canal de WhatsApp para entregar atención a los técnicos de terreno, despejando las líneas telefónicas para exclusiva atención de los clientes.
Mejoras en monitoreo de cumplimiento de estándares	Envío semanal de reporte con estatus de las solicitudes finalizadas y en curso, que se enfoca en supervisar el cumplimiento de los estándares definidos por la compañía.
Mejoras en solución de problemas	Se implementa cierre de ciclo para procesos críticos de cara al cliente, como la atención de fallas presenciales, instalación de equipos y distribución de insumos de emergencia. Se valida con el cliente la correcta solución del problema y en caso de levantarse algún tema pendiente se gestiona de inmediato para dar solución.



Satisfacción de clientes

A partir del 2022 la principal metodología que utilizamos para medir la satisfacción de clientes es el Nivel de Recomendación Neta o Net Promoter Score (NPS, por su sigla en inglés). El NPS se mide en base a las encuestas realizadas a una muestra aleatoria de nuestros clientes, con un universo que depende del segmento comercial evaluado. Se calcula considerando el porcentaje de promotores menos el porcentaje de detractores, mediante una agrupación trimestral de las respuestas.

Posteriormente, para obtener el resultado NPS global, se pondera el resultado de cada segmento por un peso definido específicamente.

Indicador	2022
NPS	29%

El valor anual corresponde al promedio del resultado de cada período.

Durante el año 2022, nuestros clientes se vieron impactados por distintos ajustes tarifarios los que tenían relación con cambios regulatorios, con la incorporación de nuevos oferentes en la industria de medios de pago, entre otros factores. Esto afectó nuestro NPS, a pesar

de las acciones de mejoramiento desarrolladas.

Seguimos trabajando para enriquecer la experiencia de nuestros clientes en el año 2023, partiendo por el recambio del parque de equipos Smart POS, la actualización de nuestro Webpay.cl con una mejora sustancial en su experiencia de uso, la eliminación de la pregunta "Crédito/Débito" en los POS, el desarrollo de un marketplace asociado a SmartPOS y el servicio de valor agregado de anticipo de abonos, entre otros.

(GRI 3-3)

INCLUSIÓN SOCIAL, FINANCIERA  
Y APOYO AL EMPRENDIMIENTO

– TEMA MATERIAL

Los ecosistemas de pagos digitales representan una plataforma invisible que potencia la actividad económica en diversos aspectos, como impulsar el comercio, fomentar la formalización de nuevas empresas y facilitar la vida cotidiana de las personas.

Para los comercios pequeños y el mundo emprendedor, la digitalización de sus transacciones genera un impacto directo en el crecimiento de las ventas. Asimismo, estos sistemas les aportan herramientas de mayor control de sus negocios, aprendizaje comercial, manejo financiero e información para mejorar procesos. Siendo las pequeñas empresas un grupo relevante en el país, este efecto trasciende y dinamiza la economía como un todo.

Las pequeñas y microempresas son clientes con alto potencial de desarrollo e impacto en toda la cadena de valor a nivel nacional. Desde el punto de vista del negocio, su digitalización expande un mercado en el cual hay espacio para múltiples actores.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

→ [Política de Relaciones Institucionales](#)

Servicios para hacer crecer los negocios

En Transbank hemos desarrollado una oferta específica para comercios pequeños, con innovaciones que buscan atender sus diversas necesidades.

Adelantamiento de cuotas

Este servicio de valor agregado permite que un comercio pueda acceder a una nueva fuente de capital de trabajo, de forma simple, rápida y oportuna. Esto, es especialmente relevante para pequeñas y medianas empresas, además de emprendedores.

Los comercios pueden adelantar hasta el 80% del pago de sus ventas en cuotas, sin trámites ni pago de impuestos como el de timbres y estampillas.

Webpay.cl (Link de pago)

Es un portal transaccional que habilita a los comercios para recibir pagos online a través de Webpay Plus, sin necesidad de integrarse a un sitio web propio. Permite realizar ventas remotas con tarjetas mediante un link de pago que se puede compartir por redes sociales, correo electrónico o WhatsApp. Asimismo, facilita la venta en línea para empresas que no tienen un sitio propio de e-commerce, ocupando la “vitrina virtual” para hacer campañas de ventas y promociones.

Mobile POS (MPOS)

Para acompañar a los clientes en la digitalización de los pagos, contamos con un equipo portátil que permite realizar ventas con tarjetas por medio de una conexión bluetooth con cualquier dispositivo móvil y en cualquier lugar. Este dispositivo inalámbrico no tiene costo de adquisición, por tratarse de un comodato.



## OFERTA DE VALOR PARA COMERCIOS PEQUEÑOS

### VENDER MÁS Y EN CUALQUIER LUGAR

- Mobile POS (MPOS)
- POS Móvil
- Webpay.cl (Link de pago)
- Webpay Plus

### MANTENERSE CONECTADO E INFORMADO

- App Transbank
- Contact Center
- WhatsApp
- Asistente virtual

### AYUDA PARA HACER MÁS EFICIENTE Y RENTABLE EL NEGOCIO

- Boleta electrónica
- Información online de ventas, abonos y contracargos
- Anticipo de cuotas
- Herramientas de manejo financiero

### SERVICIOS INTEGRADOS

- POS retail estándar
- POS autoservicio
- POS integrado
- Smart POS (restaurante Factory POS)
- MPOS
- POS hotel y rent a car

### INNOVACIÓN PARA PYME

- Cobro con celular / QR
- Pagos con billetera digital

### HERRAMIENTAS DE FIDELIZACIÓN

- Vuelto
- Propina
- Venta en cuotas
- Entrega de elementos de publicidad para el punto de venta (personalizados para pymes)

En 2022, incorporamos a más de 115.000 clientes Pymes y Mypes a través de diferentes canales de atención.



Inclusión y progreso

Entre 2021 y 2022, las transacciones digitales realizadas por Pymes crecieron en un 24%; en tanto, a nivel de microempresas fue de un 174%. Estos datos revelan el importante efecto que tiene la digitalización en comercios pequeños.

Transacciones	Empresas Pyme	Microempresas
2019	423.548.119	80.812.173
2020	465.267.159	128.517.124
2021	581.673.147	277.246.961
2022	576.515.397	351.931.115

Iniciativas de colaboración

En 2022, junto con nuestros aliados y socios estratégicos, llevamos a cabo diversas iniciativas para potenciar el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en todo el país. La realización de charlas y capacitaciones sobre comercio electrónico, finanzas y marketing digital, entre otros temas, permite a los participantes adquirir nuevos conocimientos, generar redes e identificar oportunidades para el crecimiento de sus proyectos.

A su vez, estas instancias generan momentos de escucha y diálogo con estos importantes grupos de interés, junto con oportunidades de comercialización de servicios. Diversos ejecutivos de la compañía participan en estas actividades en calidad de expositores o mentores, aportando con sus conocimientos y experiencias.

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Convenio de colaboración para impulsar beneficios en segmento pyme y la División de Asociatividad y Cooperativas (DAES)
Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus)	Convenio de colaboración con dos ejes de trabajo: promover capacitaciones en apoyo al desarrollo de micro y pequeños empresarios en múltiples temas de interés e impulsar una atención directa a consultas y reclamos de consumidores y comercios.
Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Fosis)	Convenio de colaboración para la ejecución de 40 charlas a 2.300 emprendedores de los programas activos de financiamiento.
Fondo Esperanza	Convenio de colaboración, con alcance de más de 100.000 socias, con charlas orientadas al uso de medios de pago en sus negocios.
Instituto Nacional de la Juventud	Convenio de colaboración, con participación de Transbank en el club de beneficios de la tarjeta Joven y charlas con alcance a 120.000 jóvenes inscritos
Chile Converge	Convenio para la realización de talleres y campañas de educación financiera.

Servicios para la administración pública

En Transbank también brindamos servicios a instituciones y servicios públicos y privados, los cuales recaudan pagos mediante sistemas digitales. Entre los organismos públicos que son clientes de la empresa, hay organismos del Estado, municipalidades, hospitales, además de servicios de transporte.



(GRI 3-3)

## GESTIÓN DE RIESGOS

### – TEMA MATERIAL

Los diversos acontecimientos internacionales ocurridos este año, tales como el prolongado período de emergencia sanitaria a nivel global, la guerra entre Rusia y Ucrania que ha afectado la economía mundial y las diversas alteraciones ambientales ocurridas por efecto del cambio climático, hacen patente la conexión entre las distintas economías y sus realidades. Por esta razón, la gestión eficaz de los riesgos se ha convertido en un factor crítico en la conducción de las organizaciones a nivel internacional.

En entornos de extrema incertidumbre es necesario abordar los riesgos desde una perspectiva de resguardo, pero también de habilitación para el negocio y la sociedad. Mediante una actitud proactiva, se pueden abordar las complejidades del entorno con procesos, políticas y procedimientos que garanticen diligencia ante la ocurrencia de eventos inesperados. De esta forma, para una empresa como Transbank es posible mantener una adecuada protección de sus sistemas y procesos, junto con minimizar los impactos ante clientes y usuarios.

### POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

→ **Política de Control y Gestión de Riesgo**

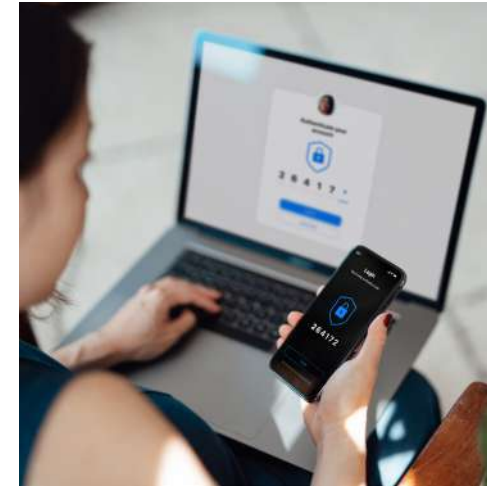
→ **Modelo de Gestión de Riesgo**

(CMF 3.6.i, 3.6.iv)

### DIRECTRICES DE GESTIÓN DE RIESGOS

Las directrices y lineamientos de la gestión de riesgo se definen en la **Política de Control y Gestión de Riesgo de la compañía**. En ella se establecen los siguientes lineamientos:

- **Compromiso, liderazgo y mandato:** el Directorio y la administración de Transbank expresan su íntegro y sostenido compromiso con el control y gestión de riesgos al interior de la empresa y velan porque se extienda a todas las áreas y se mantenga integrada en todas las actividades de la organización.
- **Formalización de una política** que establece un enfoque, un plan o una línea de acción para la gestión de riesgos, la adopción e implementación de los componentes del marco de referencia.
- **Mantenimiento y apego a los principios establecidos** para la gestión de riesgo, para asegurar que se asignen recursos a esta función.
- **Designación de gobernanza y atribuciones** a las partes que deban encargarse del control de los riesgos.



### El rol de Directorio es:

- Aprobar la Política de Control y Gestión de Riesgo
- Aprobar las directrices respecto de los niveles de apetito al riesgo
- Tomar conocimiento de riesgos relevantes de Transbank, generando pronunciamiento
- Adoptar las medidas necesarias para vigilar y controlar cualquier riesgo significativo de conformidad con las estrategias aprobadas y el apetito de riesgo establecido
- Asegurar debida asignación de la autoridad de riesgo y los recursos, con el establecimiento de un gobierno que lidere y genere compromiso a la gestión del riesgo
- Promover una cultura de riesgo.

### El rol de Comité de Riesgo, integrado por la alta administración, es el siguiente:

- Velar por el cumplimiento del Modelo de Gestión de Riesgo
- Aprobar metodologías de gestión de riesgo, plan e implementación, haciendo seguimiento periódico
- Conocer los niveles de exposición al riesgo y las principales situaciones que lo generan
- Hacer seguimiento de los resultados de la gestión y tomar conocimiento de los incidentes relevantes.
- Velar por la adecuada asignación de recursos para dar cumplimiento a los objetivos de la gestión de riesgo.
- Apoyar la comunicación y promoción de la cultura de gestión de riesgo
- Promover la mejora continua en materia de gestión de riesgo
- Definir y aprobar una estructura de gobierno en situación de crisis
- Aprobar el plan anual de pruebas de continuidad del negocio y sus resultados
- Velar por el cumplimiento del modelo de gestión de riesgo de servicios externalizados y aprobación del informe de proveedores críticos
- Aprobar la definición de umbrales de los indicadores de riesgo (key risk indicator, o KRI por sus siglas en inglés)
- Tratar materias y tomar decisiones referentes a la prevención de delitos de la compañía, de acuerdo con las leyes N°19.913 y N°20.393.



(CMF 3.6.iii, 3.6.iv, 3.6.v)

**POLÍTICA Y MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS**

Dentro del marco normativo, contamos con la Política de Control y Gestión de Riesgo y las definiciones de Apetito de Riesgo aprobados por el Directorio. La política toma como principios y directrices los que establece la Norma ISO 31000, estándar que ocupamos también para definir el Modelo de Gestión de Riesgo. Este último funciona sobre tres pilares:

**Principios**

Definen fundamentos y características de la gestión de riesgo. Incluye un sistema de gobierno y responsabilidades.

**Marco de referencia**

Permite a la organización integrar la gestión de riesgo en todas sus actividades y funciones significativas.

**Proceso formal**

Se gestiona el riesgo a través de la aplicación sistémica de políticas, procedimientos y prácticas que definen su conducción y ejecución. Incluye etapas de identificación, análisis, valorización, tratamiento, seguimiento y registro.

Para conducir la gestión de riesgos, ocupamos la estructura de tres líneas de defensa, que cuenta con roles claros y responsabilidades asociadas para cada una de ellas.

1º línea	Unidades de negocio y operativas
2º línea	División de Riesgo División Administración, Finanzas y Procesos División Legal y Compliance
3º línea	División Contraloría

**En Transbank priorizamos los riesgos de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia e impactos, sean estos financieros, de cumplimiento o reputacionales.**

(CMF 3.6.ii.a)

**RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

En Transbank la gestión de riesgos tiene como objetivo la definición, creación y protección del valor para el alcance de las metas corporativas a través del desarrollo e implementación de actividades coordinadas que permitan dirigir y controlar la organización en caso de que ocurran estas eventualidades.

Su aplicación se hace principalmente a través de evaluaciones sobre procesos, proyectos y productos. Y, respecto de su cobertura, dependiendo de la naturaleza de los eventos se define la siguiente taxonomía:

- Riesgo estratégico
- Riesgo financiero (liquidez, crédito y mercado)
- Riesgo de la operación
- Riesgo reputacional
- Riesgo de cumplimiento normativo y legal
- Riesgo de continuidad de negocio
- Riesgo de fraude interno
- Riesgo de fraude externo
- Riesgo de seguridad de la información
- Riesgo de comisión de delitos (Leyes N° 19.913 y N°20.393)
- Riesgo tecnológico
- Riesgo climático

(CMF 3.6.ii.e)

**Riesgo climático**

**Este riesgo fue incorporado el año 2022 en la última actualización de la Política de Control y Gestión de Riesgo, quedando declarado con nivel de apetito medio.**

Es por eso que el Steering Committee de Excelencia Operacional decidió abordar los aspectos de cumplimiento ambiental de la compañía, identificar los impactos ambientales de la organización y, en base a ello, generar una hoja de ruta para su gestión continua.

A través de este programa se realizó un benchmark de la industria, sobre la base de la información pública de principales compañías referentes y el alcance de huella de carbono que estas divulgan, se hizo una encuesta para conocer hábitos de desplazamiento de nuestros colaboradores y se trabajó con documentación interna de áreas de administración y abastecimiento. Los objetivos principales de este trabajo fueron:

- Contar con un diagnóstico de cumplimiento normativo ambiental, lo que nos permitió conocer el estado de respuesta frente al regulador y a partir de ahí, priorizar los pasos a seguir.
- Cuantificar la Huella de Carbono de 2021, medición que se hizo en base a información aportada por colaboradores, proveedores, cálculos estimativos y consumos energéticos de maquinitas y operación.

Este cálculo fue comprobado por un verificador independiente, lo que nos permitió entregar datos confiables al programa Huella Chile del Ministerio del Medio Ambiente.

[Más información sobre esta iniciativa en el capítulo “Cuidamos los recursos.”](#)

Apetito de riesgo

En la etapa de valoración del riesgo, se define su nivel de exposición sobre la base del cruce de la probabilidad e impactos acorde al mapa de calor definido por la compañía. Existen cinco niveles -alto, medio alto, medio, medio bajo y bajo- y, según eso, se genera su correspondiente tratamiento, lo que implica la definición de acciones de mitigación para reducir niveles de exposición a niveles aceptables.

(CMF 3.6.v)

Unidad de gestión de riesgos

Sobre la base del gobierno y del modelo adoptado de tres líneas de defensa, la Gerencia División Riesgos asume su rol como segunda línea encargada de apoyar en la detección, mitigación, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos.



Riesgo Operacional es la unidad encargada de conducir evaluaciones de riesgo en procesos, productos y proyectos, generar panel de indicadores de riesgo, análisis de incidentes y eventos de pérdida operacional relevantes y evaluación de riesgo de proveedores críticos. Sus funciones específicas son:

- Liderar, conducir y mantener adherencia al Modelo de Gestión de Riesgo y su aplicación sobre procesos, productos y proyectos.
- Apoyar al negocio en el análisis, valoración y tratamiento de sus riesgos evitando generar impactos que puedan causarle daño.
- Mantener flujos de comunicación y reporte a la Alta Administración.

(SASB TC-SI-550a.2)

Riesgos para la continuidad de las operaciones

Como empresa de servicios de pagos digitales, mantenemos una estricta vigilancia de los principales riesgos bajo la metodología Riesgo de Continuidad de Negocio (RIA), e identificamos aquellos que podrían afectar nuestras operaciones. Entre ellos se encuentran:

- **Interrupciones en la cadena de abastecimiento:** situaciones de indisponibilidad de servicios que brindan proveedores, particularmente respecto de la red de telecomunicaciones, tales como cortes de fibra óptica o robo de cables, que afecten el suministro de conexión.
- **Falla de servicios esenciales:** cortes de energía eléctrica que afecten la operación de la compañía por períodos prolongados.
- **Ataques a la ciberseguridad:** pérdida de datos a raíz de ataques cibernéticos, por daño físico en nuestras instalaciones o borrado de información, entre otros, que afecten la información corporativa o de nuestros clientes.

Para abordarlos, mantenemos controles de tratamiento y contamos con planes de acción. Desde el punto de vista de continuidad de negocios no existe información de pérdidas monetarias ocasionadas por indisponibilidad de servicios.

(CMF 3.6.viii)

CAPACITACIONES

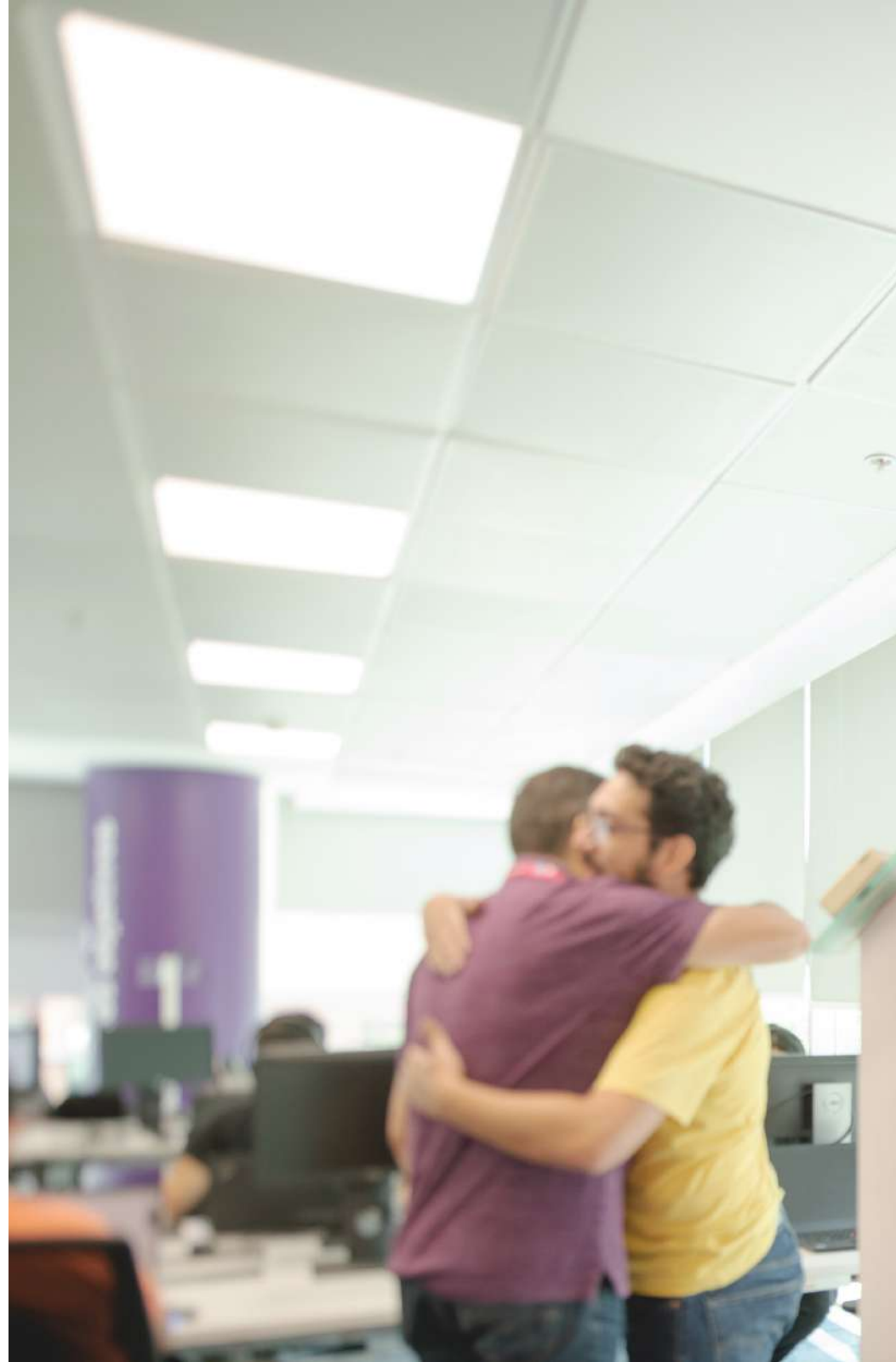
En Transbank procuramos que todos nuestros colaboradores asuman y comprendan sus responsabilidades en la gestión del riesgo. Para ello contamos con un Programa de Capacitación de Cultura y Concientización de Riesgo Operacional y Continuidad de Negocio, que se realiza en forma permanente. Durante 2022 se capacitó a 526 personas en estas materias.

El año 2022 celebramos el cumplimiento de la certificación PCI DSS por 11 años consecutivos. Adicionalmente, realizamos tres capacitaciones de ciberseguridad oficiales para el 100% de la compañía y cinco cursos adicionales segmentados dependiendo de requerimientos específicos de las áreas involucradas.

# Desarrollamos a nuestras personas

---

- Equipo Transbank
- Salud y bienestar
- Gestión del talento
- Gestión de la diversidad
- Relaciones laborales



Siempre haz lo mejor

(CMF 5.1.1, 5.1.3, 5.1.4) (GRI 405-1) (TC-SI-330a.3)

EQUIPO TRANSBANK

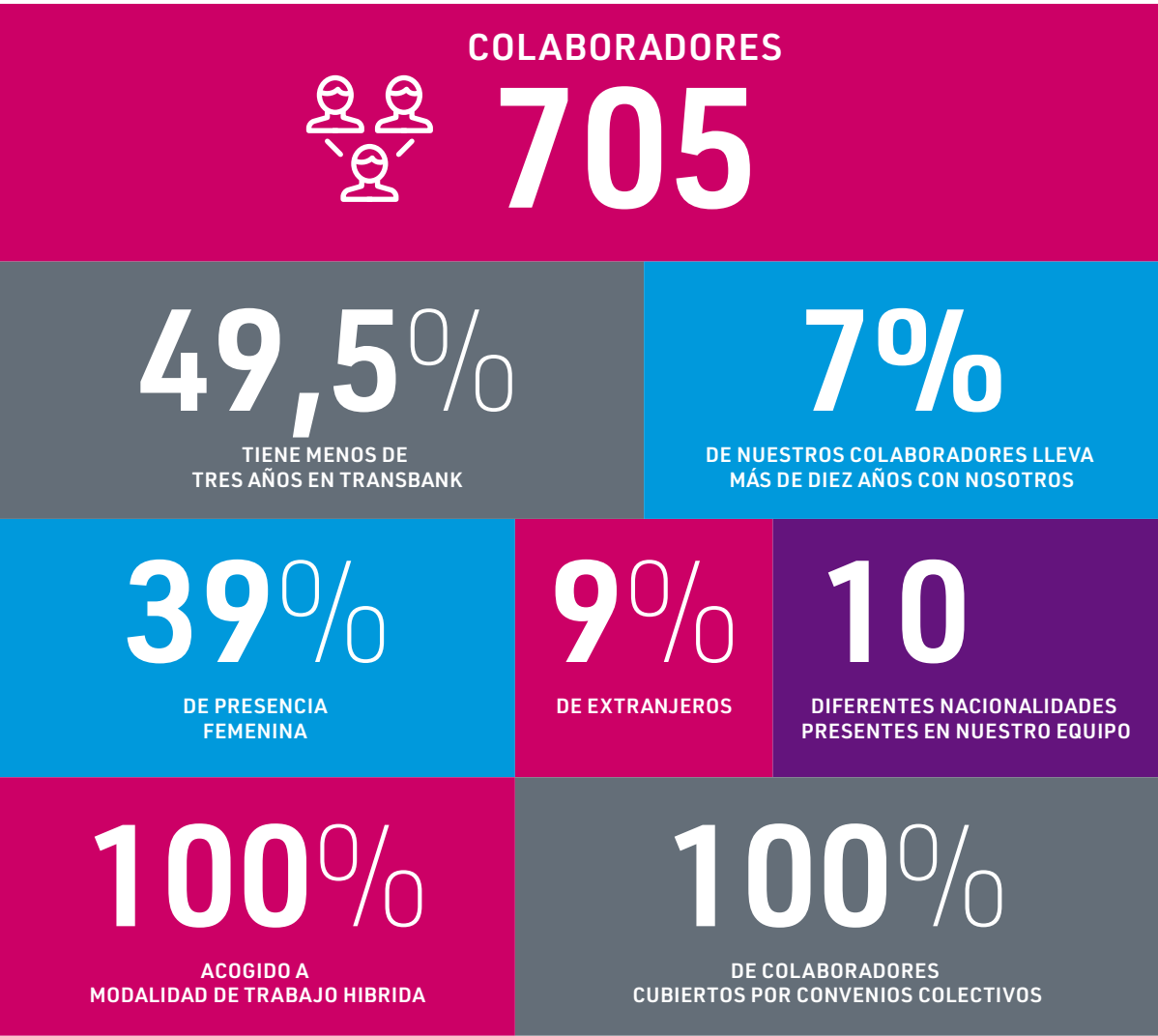
Somos una empresa enfocada en el crecimiento de las personas. Creemos en el compromiso recíproco entre la empresa y el colaborador, apalancado en el diálogo y la construcción de vínculos de confianza. Dos factores que nutren una cultura organizacional orientada a dar lo mejor de sí para seguir fortaleciendo el ecosistema de pagos en Chile. Esto nos ha llevado a construir un equipo de trabajo diverso, comprometido y motivado, que se desempeña en un buen ambiente laboral y que trabaja con eficiencia y agilidad para conquistar metas comunes.

Dotación por cargo	2021	2022
Comité Ejecutivo*	11	10
Gerencias y Subgerencias	48	73
Jefaturas	86	118
Profesionales	436	404
Técnicos	75	15
Administrativos	18	4
Auxiliares	1	0
Key Account Managers	-	81
Total	675	705

\* Gerentes Divisionales y Gerente General

Dotación por edad	2021	2022
Menos de 30 años	63	65
Entre 30 y 40 años	339	335
Entre 41 y 50 años	201	228
Entre 51 y 60 años	66	68
Entre 61 y 70 años	6	9
Mayores de 70 años	0	0
Total	675	705

PRINCIPALES CIFRAS





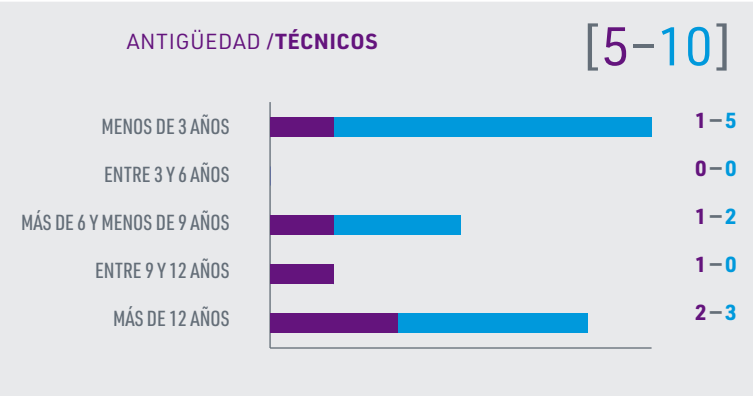
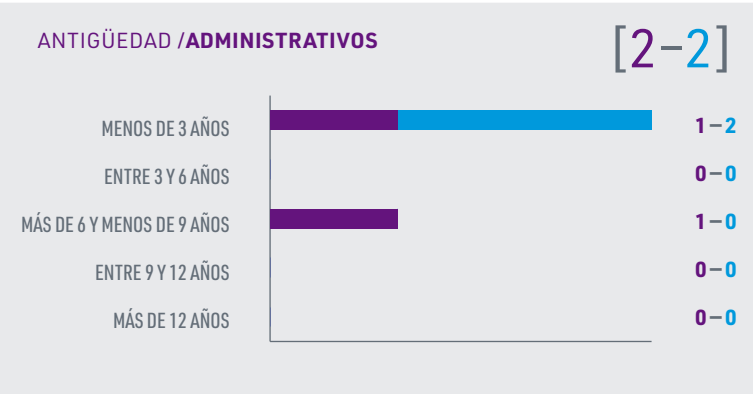
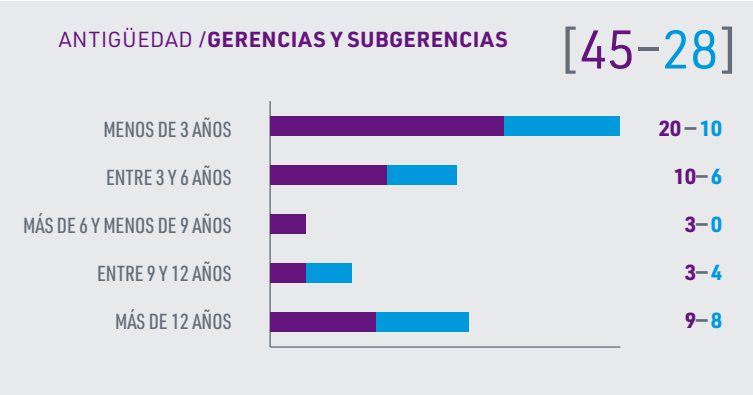
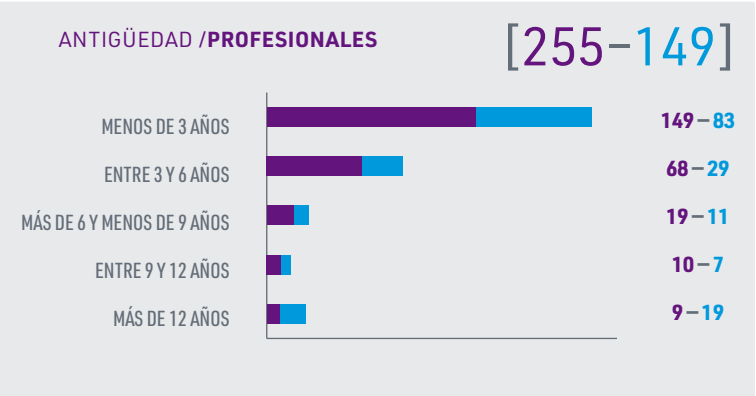
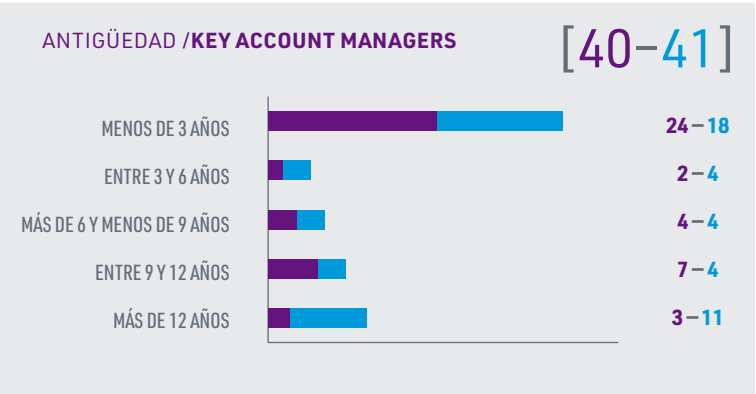
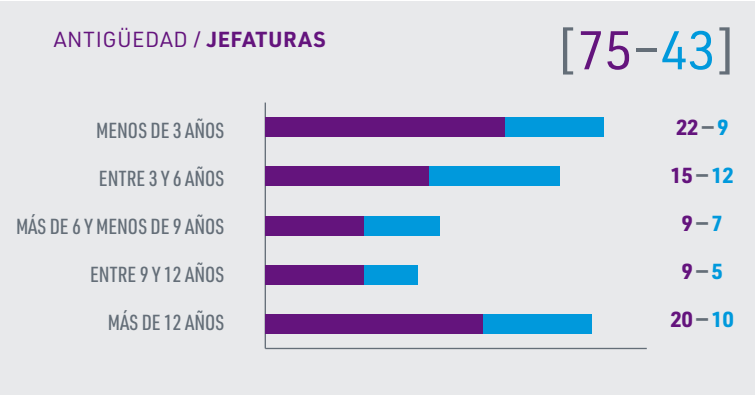
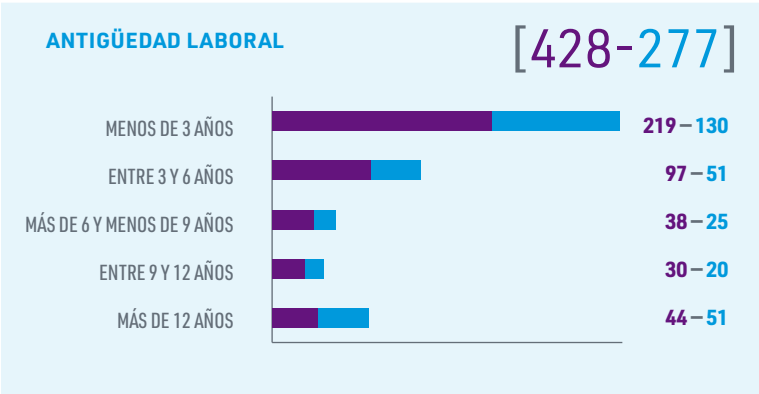
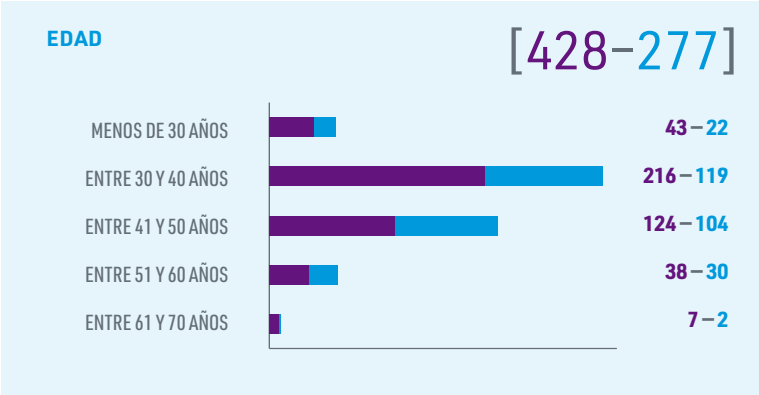
DOTACIÓN POR EDAD, GÉNERO Y ANTIGÜEDAD



HOMBRES



MUJERES





(CMF 5.2) (GRI 2-7)  
**FORMALIDAD LABORAL**

Tipo de contrato	2022		
	Nº hombres	Nº mujeres	Total
Contrato indefinido	423	280	703
Contrato a plazo fijo	1	1	2
Contrato por obra o faena	0	0	0
Honorarios	0	0	0
<b>Total</b>	<b>424</b>	<b>281</b>	<b>705</b>
Porcentaje			
Contrato indefinido	59,97%	39,75%	99,72%
Contrato a plazo fijo	0,14%	0,14%	0,28%
Contrato por obra o faena	0,00%	0,00%	0,00%
Honorarios	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>60,11%</b>	<b>39,89%</b>	<b>100,00%</b>

En Transbank, el **99,72% de nuestros colaboradores tiene contrato indefinido.**



**100% de nuestros colaboradores cuentan con pacto de teletrabajo.**

(CMF 5.3)  
**ADAPTABILIDAD LABORAL**

En 2022 pusimos en marcha, para el 100% de la organización, el modelo de trabajo híbrido totalmente flexible, lo que implica un salto importante en nuestra cultura laboral. En él, cada colaborador acuerda, con sus equipos y jefatura, los días y el horario en que tendrán jornadas presenciales, con el fin de optimizar tiempos de trabajo en conjunto y desplazamientos hacia las dependencias de la compañía. Los otros días, o fracciones de ellos, las personas se desempeñan en forma remota, siempre conectadas mediante recursos tecnológicos.

De esta forma, generamos un sistema que impacta positivamente en la calidad de vida de los colaboradores, a la vez que contribuye a la eficiencia en materia de gestión del tiempo y el transporte.

Adaptabilidad laboral	2022		
	Nº hombres	Nº mujeres	Total
Jornada ordinaria de trabajo	0	0	0
Jornada a tiempo parcial	0	0	0
Con pactos de adaptabilidad para trabajadores con responsabilidades familiares	0	0	0
Con pacto de adaptabilidad laboral o teletrabajo	424	281	705
<b>Total</b>	<b>424</b>	<b>281</b>	<b>705</b>
Porcentaje			
Jornada ordinaria de trabajo	0	0	0
Jornada a tiempo parcial	0	0	0
Con pacto de adaptabilidad por responsabilidades familiares	0	0	0
Con pacto de adaptabilidad laboral o teletrabajo	60%	40%	100%
<b>Total</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>

SALUD Y BIENESTAR

(GRI 3-3)

– TEMA MATERIAL

Las condiciones de seguridad y salud, así como la gestión de factores de bienestar de las personas, son aspectos de alta importancia en Transbank. Representan nuestra preocupación por las personas y la forma en que generamos las condiciones para su buen desempeño y bienestar integral.

Propiciar un entorno laboral seguro y en el cual nos preocupamos de nuestros colaboradores a través de distintas iniciativas, es fundamental para una compañía líder en el país. A la vez, contar con una buena oferta de beneficios para ellos es un elemento que nos diferencia, de cara especialmente a los nuevos talentos.

A través del programa de calidad de vida “Cuidándonos” estas iniciativas de bienestar se concretan mediante dos grandes pilares: el cuidado emocional y físico.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- Normativas internacionales ISO 45001
- Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional
- Norma Sistema de gestión de seguridad y salud en el Trabajo

(CMF 5.7)  
(GRI 403-1, 403-2, 403-8, 403-9, 403-10)  
**SALUD Y SEGURIDAD LABORAL**

Contamos con un sistema de gestión de salud y seguridad basado en normativas internacionales como la ISO 45001 que se implementa en conjunto con el Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional. Estos lineamientos nos permiten gestionar distintos ámbitos que van desde el cumplimiento de requisitos legales, hasta el fortalecimiento de una cultura de sensibilización y capacitación.

Nuestra gestión también incluye actividades de identificación, análisis y evaluación de riesgos para mitigar las posibles causas de los accidentes o enfermedades profesionales.



- En 2022 no tuvimos accidentes ni fatalidades, manteniendo nuestra tasa de 0 accidentes

En este sentido, en 2022 se operó con estrictos protocolos sanitarios en el marco de la pandemia, obteniendo la certificación COVID-19 de la Mutual de Seguridad en nuestro Centro de Distribución y Operaciones ubicado en Enea. Este reconocimiento se otorgó tras una revisión periódica de documentos y protocolos para la prevención del Coronavirus, junto con un trabajo de cooperación entre colaboradores del Centro de Distribución y Operaciones, los equipos de Administración y de Prevención de Riesgos Laborales, y algunos proveedores, quienes dieron cuenta de que se trata de un lugar seguro para trabajar.





CALIDAD DE VIDA

























El programa “Cuidándonos” surge como una instancia que busca reunir actividades enfocadas en el resguardo de la salud física y mental de nuestros colaboradores, con mayor énfasis a raíz de la emergencia sanitaria que ocasionó la pandemia de COVID-19. Estas iniciativas nos han permitido desarrollar actividades físicas y deportivas, sobre alimentación saludable, manejo de estrés, higiene del sueño, asistencia emocional, telemedicina, entre otros. Todo esto con la ayuda de aliados como Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, Caja de Compensación Los Andes y seguro THB.





(CMF 5.8.v) (GRI 401-2)  
**BENEFICIOS**

**Nuestros beneficios se orientan a brindar tranquilidad a las personas principalmente en materias de salud, equilibrio de la vida personal y laboral, y educación familiar.**

	Seguro de salud		Bono y permiso de dos días hábiles adicionales los legales por nacimiento de hijo/a
	Seguro de vida		Bono y permiso de tres días hábiles adicional a los legales por fallecimiento de padres
	Sala cuna y beneficio co-parental		Bono y permiso de tres días hábiles adicional a los legales por fallecimiento de cónyuge/hijos
	Incentivo económico anual especial por productividad y resultados		Vístete y siéntete a tu gusto (gift card para compra de vestuario)
	Bono de escolaridad		Tres días de permiso administrativo al año
	Bono y permiso de cinco días hábiles por matrimonio / Unión Civil		Día de cumpleaños libre
	Aguinaldo por fiestas patrias		Pago íntegro de remuneraciones por licencia médica
	Aguinaldo por navidad		Día para examen médico (revisión médica preventiva)
	Asignación de alimentación		Préstamo asistencial
	Bono de vacaciones		Becas de estudio
	Asignación para colaboradores con hijos en situación de discapacidad		Becas de estudio o perfeccionamiento
	Bono familiar por fallecimiento de trabajador		Beneficio de acompañamiento de parientes en casos de emergencia

(CMF 5.7) (GRI 401-3)

PERMISO POSTNATAL

Los procedimientos que rigen el permiso postnatal se encuentran estipulados en el contrato colectivo vigente. Ahí se describe que los colaboradores disponen de un permiso pagado, adicional al legal, de dos días hábiles para los hombres, en caso de nacimiento de un hijo o hija.



Número de personas que hicieron uso del permiso post natal por área

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	0	0	0
Gerentes y subgerentes	0	1	1
Jefaturas	7	3	10
Key Account Managers	0	2	2
Administrativos	0	0	0
Profesionales	13	11	24
Técnicos	0	0	0
Total	20	17	37

Promedio de días utilizados para postnatal

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	0	0	0
Gerentes y subgerentes	0	115	115
Jefaturas	42	739	781
Key Account Managers	0	545	545
Administrativos	0	0	0
Profesionales	66	1.909	1.975
Técnicos	0	0	0
Total	108	3.308	3.416



Colaboradores que regresaron del postnatal a sus funciones

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	0	0	0
Gerentes y subgerentes	0	0	0
Jefaturas	7	2	9
Key Account Managers	0	2	2
Administrativos	0	0	0
Profesionales	13	6	19
Técnicos	0	0	0
Total	20	10	30

GESTIÓN DE TALENTO

(GRI 3-3)

– TEMA MATERIAL

La industria de medios de pago está en constante expansión, por lo cual es de vital importancia contar con personas que, además de tener competencias profesionales y técnicas, muestren una marcada orientación por innovar. Frente a un mercado en fuerte movimiento, como empresa nos adaptamos, incorporamos nuevas metodologías y realizamos cambios culturales para enfrentar esos desafíos.

Desde una perspectiva de impactos, la gestión de personas permite a nuestra organización contar con el equipo humano que requiere para seguir evolucionando, a la vez que ofrecemos un espacio de desarrollo para personas que buscan oportunidades para crecer y ganar experiencia. Es por esto que aspiramos ser un lugar de trabajo atractivo, que ofrezca una experiencia laboral agradable y a la vez desafiante.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- Política Estratégica de Gestión de Personas
- Programa de Liderazgo
- Plan de Capacitación
- Evaluación de desempeño
- Sistema de gestión de salud y seguridad
- Portal de beneficios

En Transbank hemos identificado el perfil de colaboradores que necesitamos para llevar adelante y fortalecer nuestros objetivos estratégicos. Realizamos programas de capacitación, gestión del talento y liderazgo para movilizar el cambio, ya que estamos convencidos de que el crecimiento de los colaboradores beneficia tanto a nuestra organización como a ellos mismos, propiciando la movilidad interna.

MERCO TALENTO

Destacamos nuestra participación en el ranking Merco Talento 2022, en el cual subimos al puesto 37, al escalar 52 posiciones desde el año anterior.

Esta clasificación se hace mediante la opinión de trabajadores, estudiantes universitarios, egresados de escuelas de negocio, sindicatos, expertos y head hunters, gerentes de recursos humanos, el público en general y un análisis de indicadores de gestión de personas de las compañías participantes.

(GRI 401-1)

MOVILIDAD INTERNA Y CONTRATACIONES

Con el objetivo de propiciar el desarrollo de carrera de las personas, privilegiamos la movilidad interna y el crecimiento de nuestros colaboradores. De acuerdo con la Política Estratégica de Personas, toda vez que el perfil requerido sea posible de encontrar internamente, nuestros colaboradores tendrán a su alcance las condiciones de postulación y los procedimientos, los que son difundidos por medios internos.

Un 24% de las vacantes generadas en 2022 fueron cubiertas mediante concursos internos.

Contratación y movilidad	2021	2022
Colaboradores promovidos	61	46
Vacantes abiertas en el año	99	195
Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos internos	62%	24%
Nuevas contrataciones hombres	71	97
Nuevas contrataciones mujeres	39	69
Total de nuevas contrataciones	110	166

Tasa de rotación	2021	2022
Desvinculaciones	100	57
Retiros voluntarios	96	88
Total de retiros	196	143
Colaboradores al inicio del período (enero)	789	680
Colaboradores al final del período (diciembre)	675	705
Tasa total de rotación de empleados	29%	20%
Tasa de rotación voluntaria de empleados	14%	12%
Tasa de rotación para mujeres	9%	8%
Tasa de rotación para hombres	20%	12%
Tasa de rotación de personas menores de 30	4%	2%
Tasa de rotación de personas entre 30 y 40	16%	12%
Tasa de rotación de personas entre 41 y 50	7%	4%
Tasa de rotación de personas entre 51 y 60	2%	1%
Tasa de rotación de personas mayores de 60	1%	10%

(CMF 5.8.i, 5.8.ii, 5.8.iii, 5.8.iv) (GRI 404-1)  
**CAPACITACIONES**

Impulsamos el desarrollo de nuestros colaboradores según sus necesidades de capacitación, para alinearlas a la estrategia del negocio, los cambios del mercado y la cultura digital.

Nuestro plan de capacitación, mediante su modalidad virtual, incluye materias tales como: temáticas normativas, prevención de delitos, libre competencia, PCI DSS (Payment Card Industry Security Standards Council), ciberseguridad, temas relacionados al perfil del colaborador digital (obligatorios y opcionales a través de la plataforma LinkedIn Learning) y temas específicos de negocios por rol o cargo (cursos Amazon Web Service, plataforma Pluralsight, diplomados o cursos en diversas casas de estudio).

**En 2022 invertimos en capacitación \$298 millones, con un alcance del 100% de nuestros colaboradores.**



**GASTO PROMEDIO EN CAPACITACIÓN**  
**POR COLABORADOR DE TIEMPO COMPLETO.**



**PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN**  
**POR COLABORADOR DE TIEMPO COMPLETO.**



**TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN**

**2022**

**\$423.209**

**22,8**

**14.366**

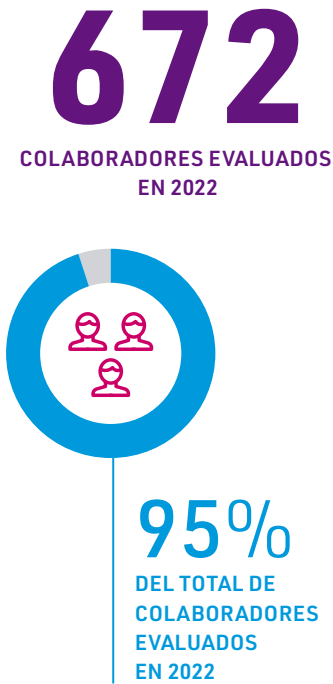




(GRI 404-3)  
**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

En Transbank, entendemos la gestión del desempeño como una metodología que permite declarar lo que se espera de cada trabajador, de manera objetiva y alineada con el negocio y la cultura organizacional.

Este proceso cuenta con una plataforma online que permite hacerlo eficiente, seguro, controlado y confidencial, ya que se registra el estado de las acciones en las distintas etapas – carga de metas, evaluación de metas y competencias— y se mantiene la información para posteriores análisis. Todas las fases se realizan de manera transversal para toda la organización, incluyen retroalimentación constante y se comunican por los medios internos.



Nota: los 33 colaboradores no evaluados corresponden a cargos Técnicos, Administrativos y Key Account Managers.

Las competencias que esperamos de nuestros colaboradores están relacionadas directamente con los principios culturales y son las siguientes:

**COMPETENCIAS TRANSVERSALES**

**Colabora con todos**

**Haz lo mejor siempre**

**Atrévete a pensar diferente**

**Simplifica la vida**

**Logra los objetivos**

**COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

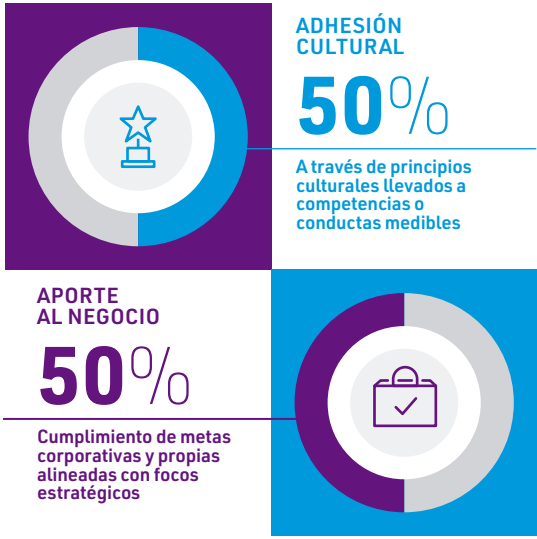
**Conecta con el cliente**  
(Jefes y Ejecutivos Comerciales)

**Conecta con el cliente**  
(toda la compañía)

**Lidera la transformación**  
(líderes)

**Composición de nota final de la evaluación**

A fines de 2022, comenzamos un proceso de revisión de nuestro modelo de gestión del desempeño, lo que nos llevó a decidir hacer un cambio relevante en su configuración de cara a 2023. Este nuevo modelo se basará en la simplicidad y agilidad, con foco en la autogestión y retroalimentación constante como motor del mejoramiento del desempeño individual.



CULTURA

En los últimos años, nuestra compañía ha tenido grandes cambios en su modelo de negocio, estrategia y estructura, los que además han ido acompañados de un proceso de transformación cultural que inició en 2020 con un diagnóstico organizacional al respecto. De esta forma se crearon los seis Principios Culturales de Transbank que definen la manera de ser y de trabajar en la empresa. A partir de ahí, comenzamos un plan de difusión cultural en base a

acciones diarias, iniciativas grupales y campañas de reconocimiento, que nos permitieran conectar estrategia y ejecución a través de la cultura organizacional.

Los cambios culturales no son rápidos, requieren de la adaptación de las personas y de los equipos, por eso el trabajo que realizamos en este sentido es permanente y transversal.



**Transclub**

Transclub proporciona actividades extralaborales de esparcimiento y camaradería para nuestros colaboradores y sus familias, en todo el país. El club funciona a través de un descuento por planilla que permite acceder a numerosas actividades orientadas a su bienestar.

Embajadores Culturales

Durante 2022 se llevó a cabo un programa de reconocimiento que buscó destacar a aquellos colaboradores que personifican los principios culturales de la compañía en el día a día. Esta distinción fue entregada a 48 colaboradores(as) y cinco equipos seleccionados por sus pares, los que fueron denominados "Embajadores Culturales".

Durante el mes de noviembre, se solicitó a los mismos embajadores culturales que votaran por la persona más representativa de cada Principio Cultural, los que fueron reconocidos en la última reunión ampliada del año.



Ceremonia de reconocimiento por años de servicio

Durante la última reunión ampliada del año se reconoció a aquellas personas que cumplieron años de servicio en Transbank, dado que han sido parte importante en el desarrollo, crecimiento y transformación que ha vivido la empresa, destacando el compromiso y la capacidad de atreverse a pensar diferente, lo que les ha permitido desarrollarse y crecer profesionalmente. En total, se reconoció a: 15 personas por 10 años de servicio, 7 personas por 15 años de servicio, 3 personas por 25 años de servicio y 2 personas por 30 años de servicio.

**Código de vestimenta**

- Nuestro modelo de trabajo híbrido y full flexible nos hizo llevar esta práctica también a la vestimenta. Por eso, durante el verano ampliamos nuestro dress code de oficina, instando a nuestros colaboradores a vestirse como prefieran, celebrando su identidad, de tal manera que se sientan cómodos.



(CMF 5.4.2) (GRI 405-2)

BRECHA SALARIAL

Tenemos una estructura de remuneraciones compuesta por parámetros evaluables que reflejan las responsabilidades de cada cargo, estimulan la equidad interna, la competitividad externa y el desarrollo de carrera. Como práctica constante, la empresa analiza estudios de remuneraciones del mercado local y confecciona anualmente su escala salarial para determinar el posicionamiento de las compensaciones respecto a un mercado de referencia. Sumado a esto, desde el segundo semestre de 2022 se instauró la Mesa de Compensacione, en la que participan especialistas de la Gerencia de Personas junto a una comitiva del Directorio para confeccionar una Política de Compensaciones que registrá a partir del año 2023.



Comparación media y mediana de brecha salarial

Cargo	2021		2022	
	Media de brecha salarial	Mediana de brecha salarial	Media de brecha salarial	Mediana de brecha salarial
Comité Ejecutivo	81%	82%	79%	85%
Gerentes y subgerentes	80%	75%	97%	87%
Jefaturas	90%	93%	92%	98%
Profesionales	85%	83%	90%	83%
Técnicos	86%	94%	133%	120%
Administrativos	159%	129%	152%	153%

Nota: datos corresponden a la relación entre género femenino y masculino.

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

(CMF 5.4.19) (GRI 3-3, 405-1)  
(SASB TC.SI-330a.3)

– TEMA MATERIAL

En Transbank sabemos que es importante que cada persona se sienta apreciada como es, por lo que buscamos que puedan desenvolverse en espacios respetuosos de su individualidad. Para ello, procuramos crear ambientes de trabajo seguros que fomenten una cultura inclusiva y donde, idealmente, no haya brechas de ningún tipo y las personas se sientan motivadas para contribuir a un propósito común.

La gestión de la diversidad es hoy en día un factor determinante en la atracción de talento desde el mercado laboral. Al mismo tiempo, su impacto en la organización implica nutrir los procesos con distintas miradas.

Con el fin de efectuar una adecuada gestión de la diversidad, desde 2021 la Subgerencia de Gestión del Cambio trabaja en estas materias. Primero, con un diagnóstico organizacional y, luego, con la preparación de una Política de Diversidad, Equidad e Inclusión que oriente los cambios necesarios para adaptarnos a una sociedad en constante cambio y preocupada por temáticas que incluyen la equidad de género, la diversidad

sexual e intergeneracional, y la inclusión de personas con discapacidad, entre otras. Asimismo, como empresa tecnológica también creemos que es importante potenciar la presencia de mujeres en áreas técnicas y de innovación, bajo la línea STEM (siglas en inglés de ciencia, tecnología, ingeniería y matemática).

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- Talleres de sensibilización
- Capacitaciones en materia de equidad, diversidad e inclusión
- Certificación de Gestores de la Inclusión dentro de Transbank



Nuestro equipo de colaboradores está conformado por personas de diferentes géneros, nacionalidades, generaciones y formación profesional y técnica. Esta fuerza de trabajo diversa, combinada con una cultura inclusiva, fomenta la innovación y la capacidad de analizar temas desde distintas perspectivas.

Durante 2022 hicimos un taller de sensibilización a la Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad para brindar herramientas que posibiliten una mejor comprensión la diversidad e inclusión laboral. Además, capacitamos a colaboradores de la gerencia como gestores de inclusión en la empresa, formados por Avanza Inclusión y acreditados a través de la certificación de Centro Ecerlab.

INDICADORES DE DIVERSIDAD

Género

Presencia de mujeres en la organización	2021	2022
Mujeres en la plantilla total	39,2%	39,3%
Mujeres en roles gerenciales	38,9%	38,6%
Mujeres que ocupan cargos de jefatura	34,5%	36,4%
Mujeres en puestos de STEM en función del total de puestos de la categoría	30,4%	36,8%

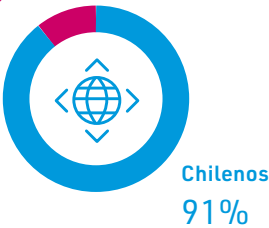
(CMF 5.1.2) (SASB TC.SI-330a.1)

Nacionalidad

Contamos con un 9% de trabajadores que pertenecen a diez nacionalidades distintas y enriquecen nuestro trabajo en distintas áreas de la compañía. La nacionalidad con mayor presencia, después de la chilena, es la venezolana.

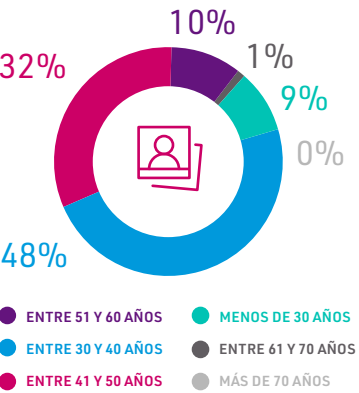
Actualmente no contamos con información que permita conocer el origen étnico de nuestros empleados.

Extranjeros  
9%



Rango etario

Nuestro equipo está formado por personas de diversos rangos de edad, con una concentración mayoritaria entre los 30 y 40 años.



País de origen	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	3	5	8
Austria	0	1	1
Brasil	0	1	1
Chile	394	249	645
Cuba	0	1	1
Colombia	4	1	5
Ecuador	1	1	2
Perú	4	1	5
República Dominicana	0	1	1
Salvador	0	1	1
Venezuela	22	15	37
Total	428	277	705



RELACIONES LABORALES

(GRI 3-3, 2-30, 402-1)  
– TEMA MATERIAL

En Transbank reconocemos el derecho de nuestros colaboradores a constituir organizaciones sindicales, así como la libre afiliación y desafiliación de estas. Buscamos potenciar las relaciones abiertas y cercanas con sus representantes, pues tenemos el convencimiento de que la transparencia en la información y el diálogo constante son factores relevantes para el logro de los objetivos corporativos. Este tipo de relaciones conllevan beneficios mutuos, en tanto la agrupación sindical cumple con los objetivos de representar adecuadamente a sus asociados y la compañía mantiene líneas abiertas y constructivas que facilitan los procesos organizacionales y de negocio.

Durante 2022, dimos pasos importantes en la construcción de relaciones laborales basadas en el diálogo permanente entre la administración y el Sindicato. Generamos una mesa de trabajo mensual encabezada por la Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, el Subgerente de Relaciones Laborales y la Directiva Sindical, a través de la cual buscamos mantener relaciones abiertas y cercanas.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

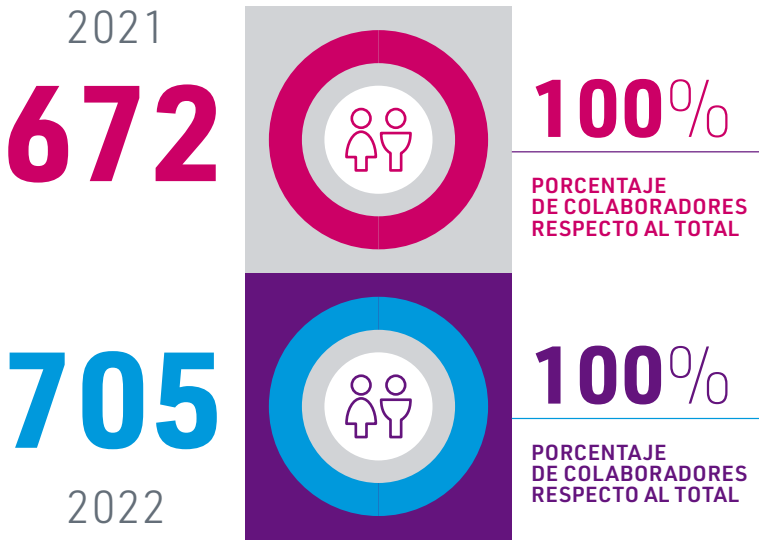
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS)
- Política Estratégica de Personas

La Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, a través de la Subgerencia de Relaciones Laborales, es el área que tiene bajo su responsabilidad la gestión de los vínculos con el Sindicato y los acuerdos establecidos, así como asegurar que se dé pleno cumplimiento al contrato colectivo y a los estándares laborales exigidos por la ley.

Durante el año se realizaron reuniones mensuales entre la administración y la directiva del sindicato, instancias en las cuales se revisaron y reforzaron los compromisos establecidos en el instrumento colectivo vigente, además de informarse mutuamente respecto de aspectos relevantes relativos a la operación de la compañía.

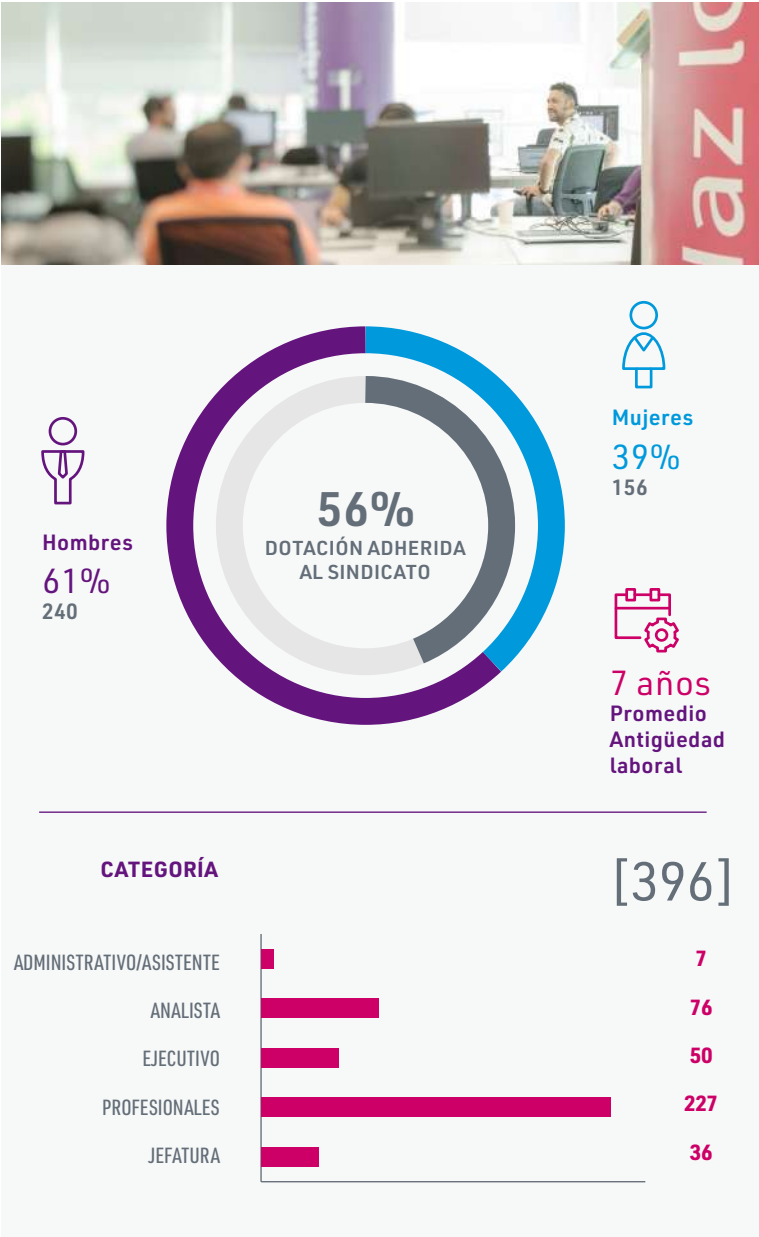
En Transbank contamos con un acuerdo de extensión de beneficios que incluye tanto a colaboradores sindicalizados como aquellos no adheridos a la agrupación.

COLABORADORES CUBIERTOS POR LOS CONVENIOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA



Destacan los estándares de responsabilidad y compromiso de los trabajadores con los objetivos de negocio de la empresa. En este sentido, ha sido importante la modalidad de trabajo híbrida y full flexible, que refleja la cultura digital de la compañía y la adhesión de los colaboradores y colaboradoras a esta nueva forma de trabajo, impulsada en 2022. Asimismo, durante el año la compañía trasladó sus oficinas, proceso que se comunicó anticipadamente al Sindicato y que se llevó a cabo con información y participación de los trabajadores.

El Sindicato de Trabajadores de Transbank es una organización única en la empresa, cuenta con una alta cobertura y representatividad, y entre sus asociados, cuenta con colaboradores y colaboradoras de todas las edades y antigüedad en la empresa. Además, mantiene en su dirigencia un 40% de representación femenina.



## CAPÍTULO 5

# Colaboramos con el entorno

- Nuestros grupos de interés
- Alianzas y colaboración



SANDRA PINO

DONDE PEPE, VEGA CENTRAL DE SANTIAGO

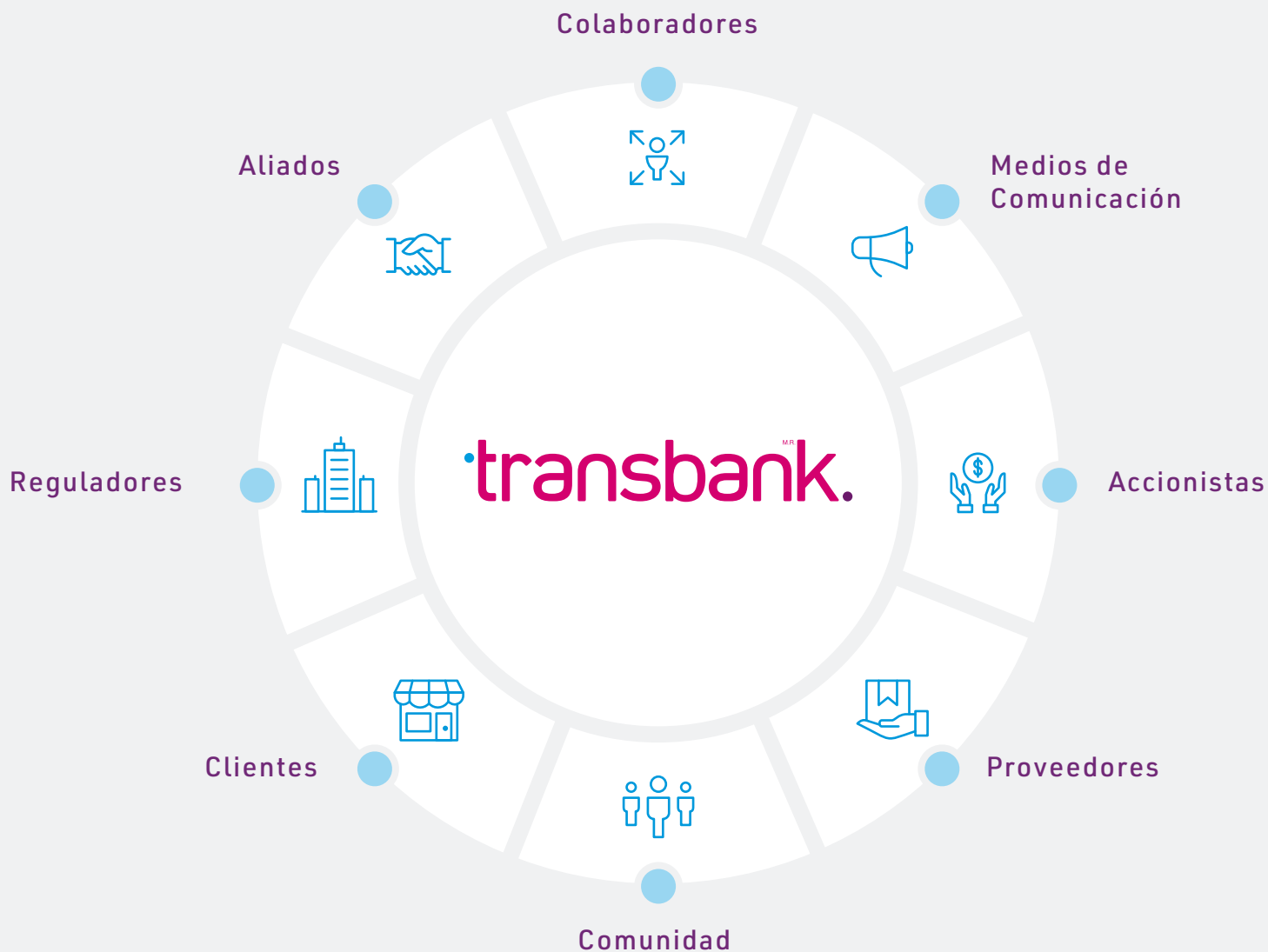
(CMF 3.1.iv, 3.7.i, 3.7.ii, 6.1.v, 6.3) (GRI 2-29)

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

A través de nuestra actividad y los servicios que brindamos, estamos presentes en diversos ámbitos de la sociedad, lo que implica relacionarnos cotidianamente con diferentes grupos de interés. Los principios de transparencia, integridad y responsabilidad guían nuestros vínculos, pues aspiramos a generar lazos constructivos y de colaboración.

En 2022 creamos la nueva Subgerencia de Relaciones Institucionales para establecer lazos con diversos actores, potenciar el diálogo de la organización y fomentar vínculos que generen valor compartido.

La definición de quiénes son nuestros grupos de interés surge de las relaciones que sostenemos con ellos en distintos ámbitos de actividad, así como el contexto en que nos desenvolvemos. Para conocerlos en profundidad, incluidas sus inquietudes, expectativas y sugerencias, utilizamos diversos canales de información y relacionamiento. Todo ello nos permite visualizar los impactos mutuos que generan nuestras relaciones.







CLIENTES

¿Quiénes son?	Emprendedores, pequeños, medianos, grandes comercios y corporaciones.
¿Por qué son importantes?	Los clientes son la razón de la existencia de Transbank; prestarles servicios a ellos es lo que nos moviliza como compañía.
Nuestro impacto en ellos	Continuidad operacional, tarifas y precios, apoyo a las pymes, digitalización, ciberseguridad, servicio y atención al cliente.
Medios de relacionamiento	Gerencia Divisional Comercial; Subgerencia de Atención de Cliente; portal público <a href="http://www.transbank.cl">www.transbank.cl</a> ; portal privado de clientes; call center; asistente virtual Tania; chat y WhatsApp; redes sociales (LinkedIn, Instagram, Facebook, Spotify); ejecutivos comerciales; casilla de contacto <a href="mailto:contacto@transbank.cl">contacto@transbank.cl</a> ; App Transbank; sitio web Transbank Developers; Transnews (mensual); Slack.
Mecanismos de asesoramiento	Desde 2021 contamos con un convenio de colaboración con la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus), con el objetivo de entregar soluciones ágiles a los casos que involucren a Transbank que sean ingresados a través de la plataforma de esta entidad. Promover los negocios de nuestros clientes también es una de nuestras preocupaciones, para lo cual contamos con espacios en redes sociales dedicados a ello. También fomentamos la digitalización y la formalización a través de nuestro apoyo a instancias de aprendizaje.
Retroalimentación	En el convenio con Conadecus, el propósito es mantener una línea de diálogo con la entidad representante de consumidores y usuarios. También escuchamos a nuestros clientes mediante encuestas mensuales de satisfacción y monitoreamos semanalmente el cumplimiento de los SLA (Service Level Agreement por su sigla en inglés) de nuestros servicios. Asimismo, hacemos monitoreo del call center y contamos con un nuevo canal de atención de fallas. Todo ello, con el objetivo de generar mejoras en los procesos de solución de problemas.



COLABORADORES

¿Quiénes son?	Equipo interno de trabajo en Transbank compuesto por profesionales y técnicos de diversas especialidades.
¿Por qué son importantes?	Los colaboradores constituyen el motor de la compañía, pues son ellos quienes llevan la actividad de la organización.
Nuestro impacto en ellos	Desarrollo, capacitaciones, calidad de vida y estabilidad laboral, beneficios, modalidad y condiciones de trabajo.
Medios de relacionamiento	Relaciones cotidianas entre equipos de trabajo, Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, intranet, correo electrónico, App Mundo TBK, Whatsapp corporativo, reuniones ampliadas (trimestrales), encuentros de líderes (mensuales).
Mecanismos de asesoramiento	Mediante el relacionamiento cotidiano entre equipos, con sus respectivos líderes y también a través de instancias de comunicación masivas, la organización busca mantener canales de comunicación abiertos, a través de los cuales las personas puedan informarse y, al mismo tiempo, contribuir con sus puntos de vista y sugerencias.
Retroalimentación	El conocimiento y la experiencia de los colaboradores son importantes para nutrir los distintos aspectos del negocio, así como el buen funcionamiento de la organización. Además, realizamos reuniones periódicas con el sindicato y mantenemos una casilla de denuncias para el ingreso de casos de incumplimiento del Código de Ética.



ACCIONISTAS

¿Quiénes son?	Bancos accionistas de la plaza.
¿Por qué son importantes?	Son los dueños de la compañía y quienes guían a la organización.
Nuestro impacto en ellos	Continuidad operacional; proyección del negocio; capitalización de la compañía; operación en nuevo entorno regulatorio.
Medios de relacionamiento	Juntas ordinarias (anual) y extraordinarias de accionistas.
Mecanismos de asesoramiento	Los accionistas determinan los lineamientos de gobernanza de la organización y se mantienen constantemente informados a través de los reportes que realiza la administración respecto a su gestión y resultados.
Retroalimentación	Es fundamental para la organización su involucramiento y participación a través de las Juntas de Accionistas, ejerce la fiscalización de la administración.





(CMF 6.1.iv)  
REGULADORES

¿Quiénes son?	Organismos sectoriales, que tiene dentro de sus funciones la supervisión y fiscalización de Transbank, dentro del ámbito de su competencia: Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Unidad de Análisis Financiero (UAF), Banco Central de Chile (BCCh), Servicio de Impuestos Internos (SII), entre otros.
¿Por qué son importantes?	Este grupo de interés es de alta importancia para el desarrollo del negocio de Transbank porque establece las reglas de la regulación del negocio y, en consecuencia, de sus acciones depende la estabilidad del sistema de medios de pago.
Nuestro impacto en ellos	Respuesta a los requerimientos de las autoridades.
Medios de relacionamiento	Reportes normativos; cartas a la gerencia; oficios y reuniones.
Mecanismos de asesoramiento	Reuniones informativas; información de Transbank en sitio web de la CMF; hechos esenciales; y comunicados de prensa.
Retroalimentación	Sostenemos una vinculación formal y legal con los reguladores. Para ello, contamos con un equipo profesional dedicado al cumplimiento de los aspectos regulatorios, que atiende oportunamente los requerimientos de parte de las distintas autoridades.



PROVEEDORES

¿Quiénes son?	Socios en materia de adquisición de bienes, productos, servicios y externalización de estos.
¿Por qué son importantes?	Este grupo de interés es clave para que en Transbank podamos prestar nuestros servicios, complementando capacidades. Nos abastecen de los insumos que requerimos para operar, al igual que nos aportan algunos servicios necesarios para nuestro funcionamiento.
Nuestro impacto en ellos	Plazos de pago, requisitos normativos para prestación de servicios en régimen de subcontratación, canales de información para facturación y pago; plazos en formalización de compras, requerimientos de información.
Medios de relacionamiento	Gerencia de Abastecimiento y Administración; casilla <a href="mailto:gestiondeproveedores@transbank.cl">gestiondeproveedores@transbank.cl</a>
Mecanismos de asesoramiento	En Transbank tenemos un sistema de gestión de proveedores mixto, en que cada área lleva la relación directa con sus proveedores para conseguir una comunicación fluida, proporcionando respuestas rápidas a sus requerimientos. Nuestra área de proveedores, radicada en la Gerencia Divisional de Administración, Finanzas y Procesos, acompaña a las distintas áreas con directrices y pautas para la adecuada administración de los contratos. Asimismo, mantenemos una coordinación corporativa respecto de los proveedores críticos, supervisando su desempeño y revisando oportunidades de mejora.
Retroalimentación	En el proceso de materialidad 2022 se hicieron entrevistas a representantes de este grupo de interés para conocer sus opiniones sobre los temas relevantes en la gestión del año. Actualmente nos encontramos en proceso de implementación de SAP Ariba, sistema que entre sus beneficios contempla mejoras en la comunicación con proveedores, mediante información en línea y autónoma sobre sus órdenes de compra, pagos a proveedores y otras funcionalidades como cargar antecedentes relevantes, autogestionar sus puntos de contacto, ingreso de solicitud para ser proveedor de Transbank, entre otros. Este proyecto se implementará durante el año 2023.



ALIADOS INSTITUCIONALES

¿Quiénes son?	Entidades públicas y privadas de fomento económico, gremios y asociaciones de consumidores, ecosistema de medios de pago y mundo Fintech, academia y centros de estudio.
¿Por qué son importantes?	Los aliados institucionales encuentran en Transbank una organización que genera puentes de conversación y espacios para gestar proyectos de valor compartido. Ven en Transbank un socio estratégico para conocer información valiosa y de interés público, que permita impulsar la digitalización en la sociedad, un líder en la industria de medios de pago y con un conocimiento muy valioso para entender los cambios de hoy. Son relaciones de mutua colaboración, especialmente en reuniones, ciclos de charlas y capacitaciones, visitas a terreno, participación en mesas de trabajo y comités, entre otros.
Nuestro impacto en ellos	Materias de regulación, crecimiento de la industria medios de pago, consolidación del Modelo de Cuatro Partes y nuevo sistema tarifario, reactivación económica, digitalización e inclusión, libre competencia, data, academia e investigación.
Medios de relacionamiento	Gerencia de Asuntos Corporativos, a través de la Subgerencia de Relaciones Institucionales; casilla <a href="mailto:asuntoscorporativos@transbank.cl">asuntoscorporativos@transbank.cl</a>
Mecanismos de asesoramiento	A través de la vinculación con estos grupos de interés, la compañía enriquece su visión del entorno en que está inserta y, simultáneamente, cuenta con espacios para ser conocida en su propósito y genera proyectos de valor compartido.
Retroalimentación	Generamos instancias de participación y, a la vez, acudimos como invitados cuando se nos convoca para contribuir con conocimiento experto en temas de pagos digitales, inclusión y digitalización. A través de conversaciones y escucha activa con actores de interés buscamos conocer la mirada de nuestros clientes y así poder detectar oportunidades de mejora constante.



ALIADOS COMERCIALES

¿Quiénes son?	Emisores, marcas internacionales de tarjetas, proveedores de servicios de pago (PSP), operadores, adquirentes, empresas de telecomunicaciones, Fintech y otros actores del ecosistema de pagos que forman parte de nuestra cadena de valor.
¿Por qué son importantes?	Los aliados comerciales contribuyen a dinamizar la prestación de servicios, con nuevas soluciones que contribuyen a fomentar la digitalización de los comercios y mejorar procesos en beneficio de clientes y usuarios.
Nuestro impacto en ellos	Incentivar el uso de tarjetas y fomentar su uso preferencial, funcionamiento del sistema de medios de pago, reemplazo del dinero circulante, ampliación de la red de Transbank, fomento de la libre competencia.
Medios de relacionamiento	Gerencia de Emisores, Marcas y PSP, Gerencia de Canales, Gerencia Desarrollo de Productos, Subgerencia Legal, contratos y alianzas.
Retroalimentación	La participación de los aliados comerciales se da mediante las distintas instancias de colaboración que se establecen en los acuerdos. Estos incluyen su desarrollo comercial y la facilitación de productos y servicios de valor agregado para que estos realicen su actividad de la mejor manera posible. El objetivo es fortalecerlos con nuestro servicio para una relación de largo plazo.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

¿Quiénes son?	Prensa nacional y local, radio, televisión y medios online.
¿Por qué son importantes?	Los medios de comunicación difunden y amplifican temas de interés en la industria, para los comercios y los tarjetahabientes, haciendo llegar sus mensajes y opiniones a los líderes de opinión y ciudadanía en general.
Nuestro impacto en ellos	Nuestra organización es siempre parte del debate público en relación con la industria de medios de pago, por lo que se nos consulta constantemente ante hitos de relevancia en esta materia.
Medios de relacionamiento	Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, a través de la Gerencia de Asuntos Corporativos.
Mecanismos de asesoramiento	A los medios de comunicación se les atiende permanentemente, dando respuestas oportunas a sus consultas y requerimientos de información.
Retroalimentación	Contamos con un equipo profesional dedicado al relacionamiento con la prensa, que se ocupa de una gestión proactiva para difundir temas que pueden ser de interés público, así como atender reactivamente requerimientos y situaciones coyunturales.

(GRI 3-3)

## ALIANZAS Y COLABORACIÓN

### – TEMA MATERIAL

Como parte de un ecosistema activo en el desarrollo de los medios de pagos digitales, en Transbank tenemos la convicción de que la colaboración y generación de alianzas son claves para la creación de valor. La suma de conocimientos y voluntades fomenta la innovación, reduce tiempos de trabajo y costos, además de potenciar el alcance y el impacto positivo de las iniciativas.

El hecho de vincularnos como empresa abierta implica también una transformación de nuestro liderazgo en un escenario de creciente competencia e innovación. Este compromiso nos impulsa a abrir nuevos vínculos y profundizar aquellos en los cuales existen más posibilidades para desarrollar conocimiento, impulsar emprendimientos y digitalizar al comercio. Especialmente en los dos últimos focos, se producen impactos en reactivación de la economía por incrementos en las ventas y formalización de negocios. En el

capítulo “Transformamos nuestro negocio” nos referimos en detalle a las alianzas que generan impactos comerciales para clientes, proveedores y nuestra propia organización.

Con nuestros aliados mantenemos vínculos constantes de comunicación, lo que nos permite revisar procedimientos, generar aprendizajes de las iniciativas desarrolladas en conjunto y proyectar la realización de nuevas acciones. Informamos de estas actividades mediante nuestros canales internos y externos de comunicación, principalmente redes sociales y medios informativos.

### POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- [Política de Relaciones Institucionales](#)
- [Política de Aportes y Donaciones](#)



(CMF 6.1.vi, 2-28)  
NUESTRAS MEMBRESÍAS

Participamos en organizaciones con las cuales nos unen principios y aspiraciones comunes, principalmente orientadas a apoyar y desarrollar la actividad comercial y el emprendimiento.

Entidad	Descripción	Tipo de afiliación
Cámara Nacional de Comercio	Federación gremial cuyo objetivo es representar al comercio, los servicios y el turismo de Chile, mediante la colaboración y participación del mundo público-privado para lograr el óptimo desarrollo del país.	Empresa socia
Cámara de Comercio de Santiago	Asociación gremial que reúne a más de 2.400 empresas de distintos tamaños. Representa sus inquietudes ante la autoridad, participando activamente en temas legislativos que considera del interés de sus asociados.	Empresa socia
Cámara Regional de Comercio y Producción de Valparaíso	Gremio detallista más antiguo del país que promueve la racionalización, el desarrollo y la protección de las actividades que son propias del comercio, el turismo y las que son comunes a sus asociados.	Empresa socia
Corporación Chilena para la Digitalización del Efectivo (ChilePay)	Instancia gremial cuyo propósito es maximizar la formalidad de la economía y la inclusión financiera, a través de la masificación de los medios de pago digitales.	Empresa socia fundadora, con participación en el directorio
Fundación País Digital	Institución que fomenta el desarrollo de una cultura digital en Chile, articulando la construcción de alianzas y la realización de proyectos público-privados. Además, genera contenidos que aportan al debate en el ámbito de la economía digital y el desarrollo del país de cara a la cuarta revolución industrial.	Empresa socia, con participación en el directorio
Propyme	Comunidad de micro, pequeños empresarios y emprendedores de Chile que tiene más de 85.000 adherentes en todo el país. Su objetivo es generar mecanismos de apoyo a iniciativas para fortalecer el crecimiento y la sustentabilidad de este sector.	Empresa auspiciadora
Emprende Tu Mente	Fundación sin fines de lucro que tiene como objetivo conectar al ecosistema de emprendimiento e innovación con grandes empresas, empresarios(as), gerentes(as), mentores(as) e inversionistas.	Empresa auspiciadora
ChileConverge	Red colaborativa que busca hacer crecer las microempresas y emprendimientos a través de acompañamiento de expertos, cursos de formación y herramientas para mejorar su gestión.	Empresa socia mediante convenio de colaboración desde 2021
FinteChile	Asociación de empresas Fintech que reúne a más de 100 compañías dedicadas al procesamiento de pagos y remesas, infraestructura tecnológica para las finanzas y seguros, financiamiento alternativo y préstamos, gestión de finanzas personales y empresariales, negociación de activos financieros y digitales, entre otros servicios.	Vinculación desde el ecosistema
ASOF	Confederación Gremial Nacional de Organizaciones Persas y Afines. Su objetivo es consolidar estrategias y generar condiciones desde su organización para que las ferias libres se fortalezcan y desarrollen como principal canal de abastecimiento de los hogares, en cada una de las regiones de Chile.	Vinculación desde el ecosistema y asociado a proyectos de valor compartido
AmCham Chile	Organización gremial que representa a empresas estadounidenses, chilenas y de otras nacionalidades que hacen comercio y/o invierten en Estados Unidos y/o Chile. Su propósito es crear valor a la sociedad y a los socios a través de la promoción del libre comercio, la inversión y una plena integración entre Chile y Estados Unidos.	Empresa socia
Asociación de Municipalidades de Chile (Amuch)	Agrupación que tiene como objetivo representar a las municipalidades y defender sus intereses. Funciona como centro de pensamiento, mediante la realización de estudios, encuestas y publicaciones sobre diversos temas de políticas públicas.	Empresa auspiciadora mediante convenio de colaboración
Achiga	Asociación Chilena de Gastronomía, reúne a las principales empresas del sector gastronómico, la integran restaurantes, cadenas de comida rápida, servicio de alimentación institucional y empresas proveedoras del sector, con más de 2.000 puntos de venta en el país.	Empresa socia
Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile	La Confedech es la máxima organización gremial del comercio detallista del país.	Empresa socia mediante convenio de colaboración desde 2021



## UN AÑO DE ALTA COLABORACIÓN

Durante 2022, gracias al retorno de las actividades presenciales, realizamos variadas iniciativas con nuestras organizaciones aliadas, las que se orientaron fundamentalmente a promover el desarrollo del emprendimiento y la digitalización de comercios pequeños. También iniciamos una nueva línea de trabajo, orientada a promover la participación de mujeres en actividades STEM (siglas en inglés de ciencia, tecnología, ingeniería y matemática).



### Propyme

Participamos con exposiciones de ejecutivos sobre medios de pago en un ciclo de cinco charlas nacionales y zonales, que tuvieron un alcance de 4.000 personas en el país.



### Etm Day

Participamos en los encuentros de Santiago y Concepción de la organización Emprende tu Mente dedicados al emprendimiento y la innovación. La actividad en la ciudad penquista fue la primera de su tipo en la región y tuvo una asistencia cercana a 3.000 personas en sus dos jornadas. En la de Santiago participaron más de 20.000 asistentes y nuestra compañía estuvo presente con cinco voluntarios que aportaron mentoría al público presente. Una de nuestras colaboradoras fue reconocida como la mentora con más conexiones durante 2022.



### First Tuesday

Apoyamos la realización de los First Tuesday de Emprende tu Mente, instancias en que personas consideradas "pares improbables" pudieron conectarse. Participaron más de 1.900 personas en los siete encuentros sobre emprendimiento e innovación, donde se abordaron temas como: Corporate Venture Capital, Fintech, Family Office, impacto social y medioambiental, Agrotech; y emprendimiento femenino.



### Fintech Forum

Uno de los eventos de tecnología financiera más grandes del país organizado por FinteChile, contó con la participación de Transbank en el panel de conversación "Medios de pago". El alcance fue de más de 3.000 personas registradas en este evento de alcance nacional y 7.000 reproducciones de contenido on demand.



### Women Open Innovation

Actividad organizada por Women in Finance, que reunió a exponentes de la academia, el mundo corporativo, sector público, startups y emprendimientos, para exponer las diferentes experiencias y tendencias que promueven e incrementan la participación de las mujeres en la innovación. Fuimos parte del panel de conversación "Seamos disruptivos desde la Innovación" y en la charla "Soluciones en mercado de pagos digitales", dos instancias en las que participaron integrantes del Comité de Gerentes de la empresa. Ambas jornadas alcanzaron una asistencia de 8.000 personas en formato híbrido.



### Torneo Ferias Libres

Actividad de ASOF cuyo objetivo fue incentivar la disminución de residuos orgánicos en las ferias. Desde Transbank, acompañamos a sus organizadores en el proceso de mentorías a los tres finalistas del torneo con temáticas asociadas a marketing digital, comercio electrónico y gestión de proyectos.



### Inspiratec 2022

Iniciativa de la Subsecretaría de Economía que busca ampliar la red e impulsar la incorporación de más mujeres a las áreas de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM por sus siglas en inglés), mediante el reconocimiento de personas inspiradoras en estas materias. Un ejecutivo de Transbank fue miembro del jurado y también entregamos mentorías y acompañamiento a finalistas y ganadoras de las distintas categorías.



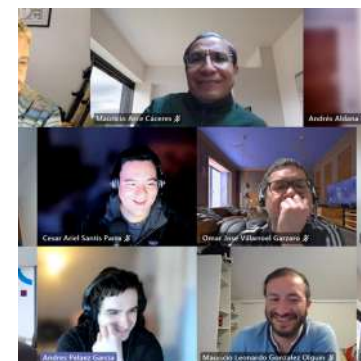
### Campaña Compartiendo Valor

Participamos en el programa de conversación de Amcham en el cual distintos asociados hablaron sobre el impacto que tienen sus respectivas iniciativas sociales, con el objetivo de promover una mirada actual para “hacer empresa”. Se destacó la iniciativa Transbank en la Calle, desde el pilar innovación y emprendimiento.



### Asamblea y torneo NND de la Cámara Nacional de Comercio

En el marco de la asamblea de la Cámara, apoyamos el torneo local Nada Nos Detiene en Coyhaique, que impulsó la participación y el reconocimiento de emprendimientos locales. Desde Transbank acompañamos el proceso con charlas de capacitación, jurado y soluciones de medios de pago para los proyectos ganadores.



### Eventos Cyberday y Blackfriday

Colaboramos con la Cámara de Comercio de Santiago a través de nuestra participación en el Comité de Comercio Electrónico. Para estos eventos de e-commerce acompañamos al gremio en la instancia que monitorea de manera continua cada evento, con nuestros equipos profesionales a disposición las 24 horas del día.



### After del emprendedor

Apoyamos esta iniciativa de la Cámara Regional de Comercio y Producción de Valparaíso con nuestro auspicio y una oferta de soluciones de valor para comercios y emprendimientos locales. La actividad tuvo una participación de más de 300 personas.



### Ciclo de charlas: tu comercio emprende formalmente - ¿Qué medios de pago puede tener mi empresa?"

Participamos como empresa socia en esta actividad de la Cámara Nacional de Comercio con una exposición acerca de la industria chilena de medios de pago.

## DESAFÍOS Y MEJORES PRÁCTICAS

En 2021 realizamos el primer Conversatorio de Sostenibilidad, ocasión en la que invitamos a líderes de distintos sectores a conversar sobre los desafíos que tiene la industria de los medios de pago y nuestro compromiso en materias ASG. Esa instancia fue parte del proceso de elaboración del primer

Reporte de Sostenibilidad de la compañía.

Dada la buena experiencia, durante 2022 efectuamos nuevas instancias de diálogo que nos permitieron conocer mejores prácticas en temas como mujeres en áreas STEM, emprendimiento y digitalización.

Estas actividades nos permiten conocer las expectativas de nuestros grupos de interés, articular un espacio de diálogo abierto y recíproco, recoger ideas novedosas y generar conversaciones que nos permitan ser parte del debate público.



## CAPÍTULO 6

# Innovamos para dar soluciones

- Innovación y tecnología
- Seguridad del sistema de pagos y ciberseguridad
- Disponibilidad y resiliencia del sistema



CLAUDIO GUTIÉRREZ

OPORTO, SANTIAGO

(CMF 3.1.v) (GRI 3-3)

INNOVACIÓN  
Y TECNOLOGÍA

– TEMA MATERIAL

El desarrollo tecnológico y la digitalización avanza en forma acelerada a nivel global y Chile participa activamente en ese dinámico proceso. Esto conlleva desafíos y oportunidades para la industria de medios de pago, en un ecosistema cuyas nuevas reglas impulsan la interoperabilidad y la oferta de servicios de valor agregado para los comercios y sus clientes.

La tecnología potencia la capacidad de dispositivos y aplicaciones para efectuar transacciones y compras, con impactos directos en la forma en que las personas intercambian bienes y servicios, lo cual modifica hábitos de consumo, ahorro y uso del dinero. Con la disminución progresiva del dinero en papel y moneda, nos movemos rápidamente hacia una sociedad sin efectivo.

Desde una perspectiva interna, para Transbank surge el desafío de llevar a cabo transformaciones, tanto

en nuestra infraestructura como aspectos culturales y de gestión. Esto implica generar nuevos métodos de trabajo, cambiar procesos y fortalecer las capacidades de los sistemas con que operamos.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- Estrategia de innovación
- Modelo de gestión de la innovación
- Medición de madurez digital
- Modelo de trabajo Value Stream
- Programa Journey to Cloud
- Academia Digital

El propósito de conectar a personas y negocios a través de soluciones flexibles e innovadoras nos impulsa a configurar el mayor ecosistema

de soluciones tecnológicas para el desarrollo del comercio. De ahí que continuemos ampliando nuestros servicios mediante alianzas con el mundo Fintech, aportando al desarrollo del país a través de nuestra misión corporativa.

Nuestra estrategia de transformación digital considera aspectos como el robustecimiento del modelo operativo, la gestión de datos y las plataformas tecnológicas con las cuales damos soporte a procesos y servicios. Impulsamos cambios culturales en la organización y potenciamos las capacidades que nos lleven a la innovación permanente para la creación de productos y servicios acordes con las necesidades de nuestros clientes.

Para ello, instauramos un modelo corporativo de gestión de la innovación, que permite sistematizar espacios de generación de valor e identificar oportunidades a través de tres dimensiones:



Ser líder en innovación y transformación digital



Aumentar el valor de la compañía



Descentralizar la innovación y aportar en el proceso de transformación digital

Tras un período de preparación en el cual incorporamos nuevas herramientas e iniciamos la migración de algunas plataformas a la nube, en 2022 definimos un modelo de trabajo que nos permitirá sacar partido a la tecnología de manera rápida, tanto con equipos internos como en alianza con terceros. Sus tres ejes nos permiten promover y facilitar la innovación de modo transversal en la organización.





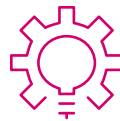
**Innovación corporativa**

Buscamos hacer que la innovación se expanda en la cultura interna de manera que sea una capacidad de todas las áreas, bajo el principio cultural “atrévete a pensar diferente”. Apuntamos a que la innovación no se dé solo en un equipo cerrado, sino que haya un alineamiento estratégico transversal en el que esta funcione al servicio de la organización.



**Innovación abierta**

Es nuestro brazo de exploración y vinculación con el ecosistema. Buscamos dotar a la organización de una doble capacidad: simultáneamente al desarrollo de soluciones de corto plazo, contar con un canal formal que nos permita mirar hacia el futuro sobre la base de investigación y aceleración de nuevas tecnologías para crear oportunidades de negocio.



**Laboratorio de innovación**

Es nuestro centro para hacer prototipos y validar proyectos, en la búsqueda de nuevas oportunidades, bajo un marco de trabajo que se desarrolla en base a metodología Agile. En el laboratorio corremos pruebas Point of Care y Minimum Viable Product (POCs y MVPs, por sus siglas en inglés), para reducir riesgos e incertidumbres. Además, fortalecemos las propuestas con foco en necesidades reales de nuestros clientes y usuarios. Durante 2022, las pruebas de concepto e investigaciones fueron realizadas con recursos independientes exclusivos para el área por un total de \$302 millones.



**Madurez digital**

Es un indicador de la transformación digital de la compañía que empezamos a medir en 2021. Abarca los siguientes pilares: modelo operativo, plataforma, productos, datos y personas.

El fuerte impulso que aplicamos durante el año nos permitió aumentar el índice de madurez digital en 45%.

Durante 2022 nuestro foco estuvo en la implementación y puesta en marcha de nuestro nuevo Modelo de Delivery y gestión de resultados TBK, el cual se basa en una estructura ágil compuesta por nueve Value Streams (flujos de valor).

Los Value Streams están compuestos por diversos equipos multidisciplinarios quienes trabajan colaborativamente con el objeto de evaluar, desarrollar y ejecutar las diversas iniciativas de los programas estratégicos con el fin de generar valor tanto para nuestros comercios, clientes, emisores y marcas. Con una nueva propuesta y metodología de trabajo a nivel de la organización: autónoma en la toma de decisiones, ágil, dinámica, siempre visualizando el valor al cliente y velando por el cumplimiento de los resultados claves de la compañía, para crecer de manera sostenible que nos permita un cambio cultural para ser un referente en la transformación digital en el país.

Estos flujos de valor nos permiten:

- Menos transferencias y retrasos.
- Equipos estables y duraderos que se centran en ofrecer valor.
- Un aprendizaje más rápido e incremental tanto en la organización de los equipos, habilitando un tiempo de comercialización más corto.
- Contribución a una mayor calidad y productividad.
- Apoyo a métodos de presupuesto y desarrollo más ágiles.

En el año también nos enfocamos en fortalecer la estructura, los roles, el gobierno y las herramientas de apoyo que nos permitan una implementación exitosa y eficiente de este modelo, junto con acciones para aumentar la madurez digital en la organización. Todo esto, con énfasis en nuestros cinco pilares: modelo operativo, plataformas, datos, productos y personas.

Principales iniciativas 2022



JOURNEY TO CLOUD

Objetivo	Migrar a la nube las aplicaciones con software alojado en data centers.
Avances	Selección de Amazon Web Service (AWS) como proveedor de la nube, la migración con Accenture como partner estratégico y el lanzamiento de las Olas 0 y 1 de la planificación.
Beneficios	Incremento de la capacidad de innovación y entrega de resultados, mejora del time to market y ahorro de costos.



VALIDADOR DE TRANSACCIONES 3D SECURE

Objetivo	Implementar protocolos de autenticación 3DS para transacciones domésticas.
Avances	Certificación y puesta en marcha
Beneficios	Cumplimiento normativo de la Fiscalía Nacional Económica y cumplimiento del estándar de la marca.



ESTRATEGIA DE DATOS

Objetivo	Implementar bases para facilitar el acceso a los datos que generan los procesos de la compañía y monetizarlo.
Avances	Implementación de DataLake y Qlik Sense cloud, repositorio y plataforma de manejo de datos, respectivamente; creación del Centro de Información Corporativo (CIC).
Beneficios	Mejorar uso de datos en tiempo real (time to insights), adoptar el uso de datos en la toma de decisiones y generar nuevas fuentes de ingresos con datos.



SOFTWARE PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE FLUJOS

Objetivo	Digitalizar la gestión y el seguimiento del delivery desde la ideación hasta la puesta en producción con el nuevo software Jira.
Avances	Implementación de flujos digitales y piloto en Value Stream.
Beneficios	Incrementar madurez digital, mejorar lead time de proyectos y ahorrar costos en gestión



POS MULTIVENDEDOR

Objetivo	Unificar el desarrollo de POS (maquinitas) estándar en una única línea.
Avances	Finalización de desarrollos y aseguramiento de calidad QA (Quality Assurance), junto con la realización de pilotos productivos de POS Verifone, PAX e Ingenico.
Beneficios	Mejorar time to market y tiempo de espera (leadtime) de proyectos, ahorro en costos y nuevas fuentes de ingresos.



ACADEMIA DIGITAL

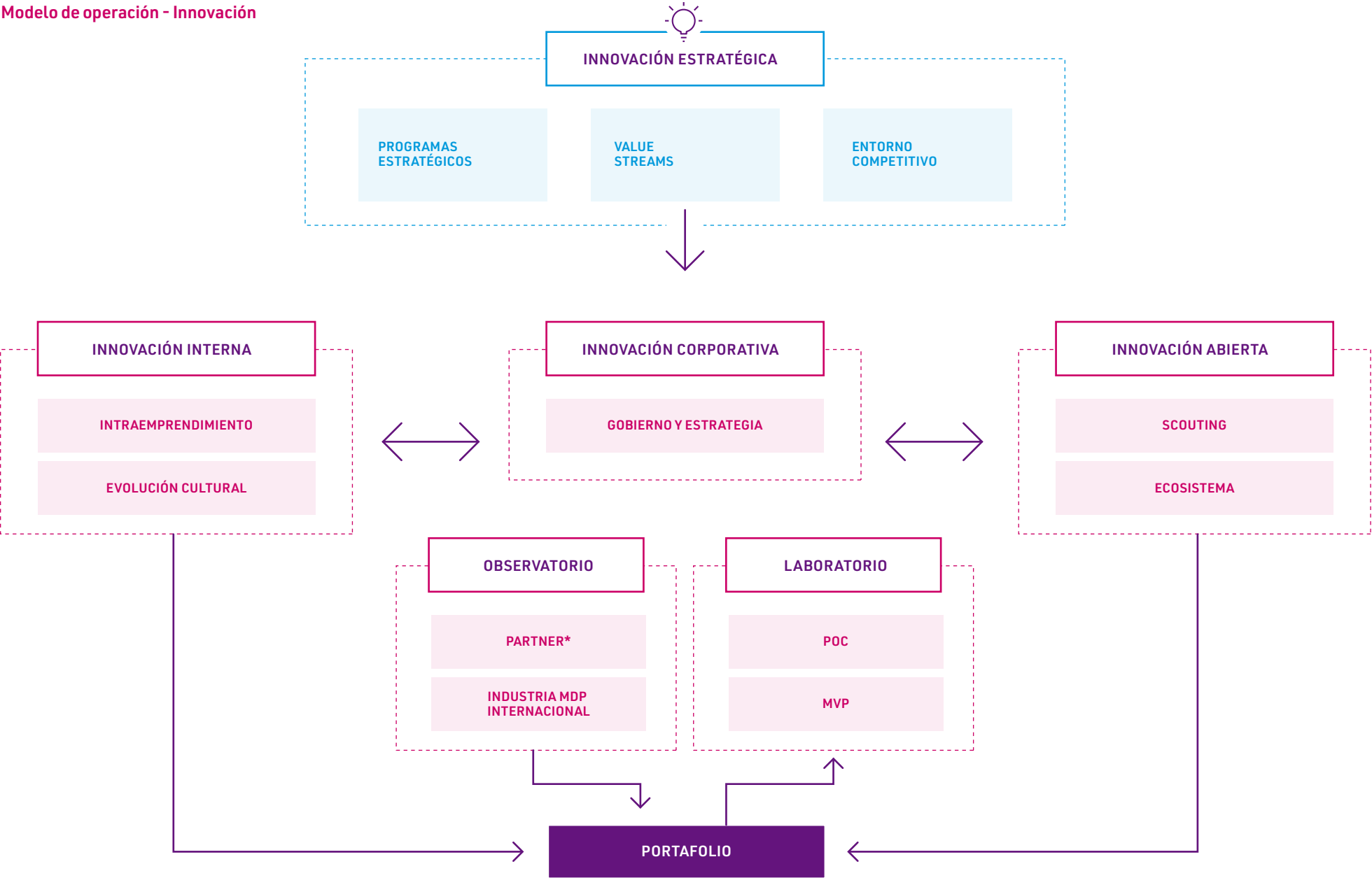
Objetivo	Generar espacios y herramientas colaborativas para el fortalecimiento del perfil digital en las personas, con el fin de acelerar la transformación digital.
Avances	Lanzamiento de plataforma LinkedIn Learning y programa piloto de fidelización Academia Digital.
Beneficios	Mejorar la madurez digital de la organización.



NUEVO MODELO DE DELIVERY

Objetivo	Entregar resultados de proyectos ágiles con amplitud de capacidades, alineados con la estrategia de innovación corporativa.
Avances	Implementación del modelo organizado en Value Streams, instalación de nuevas capacidades, priorización de iniciativas por valor, creación y puesta en marcha mesa de ayuda ágil; disminución del lead time en 18%.
Beneficios	Mejorar capacidad de desarrollo time to market y lead time de proyectos.

Modelo de operación - Innovación



LUGAR DESTACADO EN MOST INNOVATIVE COMPANIES

En 2022 fuimos reconocidos con el segundo lugar en la categoría de medios de pago y la posición 86 en la clasificación general del Ranking Most Innovative Companies Chile, organizado por el Centro de Innovación y Emprendimiento de la Universidad de Los Andes, la consultora MIC Innovation y el diario El Mercurio.

En la medición participaron 150 empresas de 40 sectores, con entrevistas a gerentes generales y encuestas a colaboradores en las que se preguntó sobre nivel de desarrollo de capacidades, uso de herramientas de innovación, metas e impacto de la innovación sobre el valor de la empresa.

(CMF 3.6.ii.b) (GRI 3-3, 418-1) (SASB TC-SI-230a.1, TC-SI-230a.2)

SEGURIDAD DEL SISTEMA DE PAGOS Y CIBERSEGURIDAD

– TEMA MATERIAL

En el ecosistema de pagos digitales, la seguridad de las plataformas y la protección de los datos son aspectos de máxima importancia, pues en ellos se sustenta la confianza de los distintos actores que participan en este mercado. En una sociedad sin efectivo, la garantía de que las tarjetas y los datos que estas contienen no serán usados por terceros es fundamental para quienes desean comprar, vender y hacer transacciones cotidianamente.

Hoy en día son frecuentes las amenazas externas a los sistemas informáticos, y su impacto depende de la capacidad de prevenirlos para proteger datos propios y de clientes. Las filtraciones de datos y los ciberataques pueden generar alteraciones en los sistemas y uso indebido de la información, entre otras consecuencias. En Chile, la Ley N°21.459 –publicada en junio de 2022– actualizó la legislación sobre la materia, con el objetivo de adecuarla al Convenio de Budapest sobre ciberdelincuencia.

Para nosotros la información es un activo de alto valor y, como tal, es necesario protegerlo mediante las diversas disciplinas, actividades, técnicas y metodologías que se conocen como seguridad de la información. El estándar ISO 27000:2018 define la seguridad de la información mediante tres características que deben ser preservadas:



**Confidencialidad**  
Significa que la información no se ponga a disposición o se revele a personas, entidades o procesos no autorizados.



**Integridad**  
Se refiere a preservar la exactitud y completitud de los datos.



**Disponibilidad**  
Implica que la información debe ser accesible y utilizable a petición de una entidad autorizada.

Todas las medidas de protección y seguridad de la información que aplicamos en Transbank cuentan con un enfoque basado en estos tres aspectos que tienen impacto directo en el negocio.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- **Política de Seguridad de la Información**
- **Política de Prevención de Delitos**
- **Programa de Cultura de Ciberseguridad**

Contamos con una Política de Seguridad de la Información en la que se establecen los lineamientos generales y responsabilidades en aspectos de seguridad de la información para toda la organización. Sus directrices están alineadas con las mejores prácticas internacionales en esta materia.

La estructura de gobierno asociada a este tema está compuesta por el Directorio, el Comité de Riesgos, la Gerencia Divisional de Riesgos, la Gerencia de Seguridad de la Información y la Subgerencia de Redes y Seguridad. Asimismo, tenemos equipos dedicados a la seguridad y protección de los datos,

quienes establecen controles preventivos y se encargan de manejar los distintos procesos asociados.

Además, el Programa de Cultura de Ciberseguridad alcanza a todos los colaboradores y se enfoca en la formación, mediante cursos sobre la materia en modalidad e-learning. También tenemos capacitaciones específicas sobre el estándar PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), las cuales son requisito de certificación para la compañía.

Cualquier colaborador puede contactar al área de ciberdefensa para reportar eventos sospechosos para la seguridad, mediante alguno de los canales definidos. El área funciona durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Durante 2022, actualizamos nuestra Política de Prevención de Delitos para incorporar aquellos referidos en la Ley N°21.459, entre los que se

encuentran: ataque a la integridad de un sistema informático, acceso ilícito, interceptación ilícita, ataque a la integridad de los datos informáticos, falsificación informática, receptación de datos y fraudes informáticos.

Toda la actividad vinculada a seguridad de la información se reporta mensualmente al Comité de Riesgos.



Certificaciones

La industria de medios de pago se rige por los estándares de seguridad del Payment Card Industry Security Council, un foro mundial abierto destinado a la formulación, la mejora, el almacenamiento, la difusión y la aplicación permanente de las normas de seguridad para la protección de datos de cuentas.

Actualmente en Transbank contamos con las siguientes certificaciones:

PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard)

Certificación internacional de seguridad que tiene como objetivo garantizar una adecuada protección de los procesos relacionados con los datos de tarjetas.

PCI-PIN Security (Payment Card Industry - Personal Identification Number Security)

Certificación internacional de seguridad cuyo objetivo es garantizar una adecuada protección de la clave PIN (Personal Identification Number) que se utiliza en las transacciones.



Alto nivel de eficiencia y seguridad

Tras otorgarnos la certificación 2022-2023 que implicó ser aprobados en más de 400 controles, PCI-DSS nos reconoció como uno de los operadores más seguros de América Latina.



Durante 2022 no hemos tenido filtraciones ni reclamos asociados a seguridad de datos.

(GRI 205-1)

Prevención de fraude y delitos

Por nuestra responsabilidad ante la sociedad, en Transbank nos rigen regulaciones según las cuales debemos reportar transacciones sospechosas de los delitos de lavado de activos o financiamiento del terrorismo. Para ello, contamos con un sistema de prevención interna que sigue los lineamientos fijados por la Unidad de Análisis Financiero (UAF). Este incluye un conjunto de controles para identificar oportunamente aquella actividad económica inusual que pueda revestir un carácter de ilicitud, en relación con los delitos señalados y que, por lo tanto, corresponda ser informada a dicho organismo. Periódicamente esta actividad se comunica a la UAF mediante un Reporte de Operación Sospechosa (ROS) según los lineamientos de la Ley N°19.913. Adicionalmente, de acuerdo con nuestra actividad comercial, también comunicamos a la autoridad nuestro Reporte de Operaciones en Efectivo (ROE), el que es negativo y se hace de acuerdo con la periodicidad establecida por la UAF (trimestral).

A su vez, la Gerencia de Prevención de Fraude y Riesgo Comercio mantiene una estructura y herramientas

tecnológicas de última generación para prevenir, detectar y gestionar operaciones fraudulentas que puedan afectar a nuestros clientes y a los tarjetahabientes de los emisores. Para ello, el área cuenta con instrumentos de monitoreo transaccional en línea, además de controles preventivos específicos para los distintos procesos y productos de la compañía.

Monitoreamos todas las transacciones financieras realizadas en nuestra red de comercios, de manera tal de generar alertas para la prevención de fraude adquirente y antilavado de activos, en línea con las exigencias de la UAF y las mejores prácticas internacionales en la materia.

Los bajos índices de fraude en nuestros clientes directos demuestran la capacidad que tenemos para apoyarlos preventivamente en esta materia, cumpliendo los estándares que fija el regulador. Ejemplo de lo anterior es la preferencia por nuestro producto Webpay Plus, el cual es valorado por los comercios y tarjetahabientes, pues al tener autenticación bancaria les permite protegerse de estafas, reforzando la

seguridad de las personas al realizar transacciones en línea.

Con el conocimiento y la experiencia que tenemos en prevención de fraudes y delitos, estamos trabajando en el diseño de nuevos servicios de valor agregado que permitan a nuestros clientes contar con mejores herramientas para cuidar sus negocios.



Nuestro producto Webpay Plus es valorado por los comercios, pues al tener autenticación bancaria les permite protegerse de eventuales estafas.

(GRI 3-3) (SASB TC-SI-550a.1, TC-SI-000.A-B-C)

DISPONIBILIDAD Y RESILIENCIA DEL SISTEMA

– TEMA MATERIAL

Contar con infraestructura tecnológica robusta, que soporte la integración de sistemas altamente complejos, es un requisito para las empresas de este sector, dado que una suspensión operativa o un quiebre en su seguridad puede afectar a cientos de miles de negocios y, en consecuencia, a la economía nacional.

La resiliencia y disponibilidad hacen referencia a la capacidad de un sistema para seguir funcionando, a pesar de fallas o rendimiento inferior de algunos de sus componentes. Por tanto, es de suma importancia que las empresas de la industria de medios de pago dispongamos de una alta capacidad ante contingencias.

En Transbank estamos comprometidos con desarrollar y mantener una plataforma de pagos sólida, capaz de mantener las operaciones ante eventualidades de esta índole, cumpliendo con las exigencias de nuestros clientes.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- Política de Gestión de Continuidad del Negocio
- Estrategia de contingencia por tipo de servicio
- Marco de Gobierno Gestión de Continuidad del Negocio
- Plan de Gestión de Crisis
- Plan de Comunicaciones en Contingencias



Durante el año no tuvimos interrupciones del servicio en plataforma central, ni problemas por rendimiento del software y los servicios de tecnología informática (TI) proporcionados a los clientes.

Utilizamos diferentes estrategias para la gestión de contingencia o alta disponibilidad, según el tipo de servicio. Para sistemas Batch de procesamiento por lotes – los cuales son activo/pasivo—, contamos con una réplica de este en otro site, mediante diversos mecanismos como Data Guard para bases de datos, Site Recovery Manager de VMWare para aplicativos o HUR (Hitachi Universal Replicator) para casos especiales.

Para sistemas transaccionales, los cuales operan activo/activo en ambos data centers, utilizamos balanceadores de carga F5 para distribuir el 50% de las transacciones en cada uno, los cuales además cuentan con una granja de servidores para tener una alta disponibilidad aún mayor.

**Nuestras plataformas están diseñadas para mantener una operación con un tiempo en línea o uptime de al menos un 99,95%. En 2022 logramos un uptimel de 100%, en nuestras plataformas centrales de autorización de transacciones de venta y procesamiento de abonos a comercios, lo que nos ubicó por sobre lo comprometido con nuestros clientes.**



Infraestructura y capacidad de procesamiento

Para el funcionamiento de nuestros sistemas, utilizamos espacios de 31m<sup>2</sup> y de 28,2m<sup>2</sup> en dos data centers o sites provistos por empresas externas. Cada uno cuenta con una capacidad de almacenamiento de 1 PT (Petabyte) y una capacidad de procesamiento de 1.000 TPS (transacciones por segundo), por lo que se puede atender hasta 2.000 TPS. El peak de procesamiento observado en 2022 fue de 671 TPS.

## CAPÍTULO 7

# Creamos oportunidades

- Gestión de proveedores
- Trabajadores externos



ANITA GONZÁLEZ

HABANA SALSA, SANTIAGO

GESTIÓN DE PROVEEDORES

(CMF 7.1) (GRI 3-3)  
– TEMA MATERIAL

En Transbank, la relación con las empresas que nos suministran bienes y servicios busca establecer una cadena de abastecimiento que genere valor para todas las partes. Funcionamos y atendemos adecuadamente a nuestros clientes con su apoyo en aprovisionamiento y logística, sistemas informáticos y servicios de diversa índole. Al mismo tiempo, generamos para nuestros proveedores la oportunidad de mantener sus negocios, hacerlos crecer y desarrollarlos.

Desde una perspectiva de impactos, buscamos establecer relaciones de beneficio compartido, mediante acuerdos que determinan precios claros y justos, calidad de las prestaciones o productos, pago oportuno y continuidad de la relación. Esto, con el fin de lograr relaciones de largo plazo, de ganancia para todas las partes.

Nuestro sistema de gestión de proveedores funciona mediante la relación de negocios que cada área lleva con las empresas que les abastecen

de insumos y servicios y una relación comercial y de control que aporta el área de Abastecimiento, la cual es parte de la Gerencia Divisional de Administración, Finanzas y Procesos. Parte del rol de esta unidad es acompañar a los distintos departamentos con directrices y pautas para la adecuada administración de los contratos.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:

- Política de Adquisiciones y Externalización de Servicios
- Modelo de Gobierno de Proveedores
- Norma de Evaluación y Gestión de Proveedores
- Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas

Las tres instancias en las que se dictan las directrices y se supervisan las acciones en materia de abastecimiento son:



Mesa de Proveedores

Mensual



Mesa Directiva de Abastecimiento

Bimensual



Mesa de Gestión de Proveedores del Directorio

Semestral

Desde junio de 2022, contamos una nueva Política de Adquisiciones y Externalización de Servicios, la cual busca centralizar los requerimientos de compra, con el objetivo de robustecer y transparentar la selección de proveedores y la adjudicación de bienes y servicios. Esta política define niveles de criticidad de proveedores en función de los servicios entregados, los cuales se evalúan bajo criterios financieros, legales, laborales, de cumplimiento, seguridad de la información, continuidad de negocio y calidad de la prestación. Todo ello, con el objetivo de gestionar los riesgos inherentes de la contratación de servicios.

La Mesa de Gestión de Proveedores y Compras cumple la función de aprobar o rechazar recomendaciones de adquisición presentadas por los dueños funcionales, sobre determinados montos, tanto para compras como para contratación de servicios y consultoría. Así se conjuga la autonomía de las áreas con la centralización en aspectos como control de seguridad y uniformidad en las

condiciones de contrataciones de provisiones y servicios. Además, esta instancia se encarga de revisar casos de evaluaciones deficientes sobre la base de los siguientes criterios:

- Incumplimiento de contratos
- Incumplimiento de obligaciones laborales y/o requisitos por régimen de subcontratación
- Incumplimiento de niveles de servicio acordados
- Mal desempeño o planes de acción no cumplidos
- Evaluaciones con bajo cumplimiento (aspectos financieros, legales, de riesgo, gestión de personas, ética, otros).



Identificación de proveedores

En 2022, trabajamos con un total de 718 proveedores, un 56% de ellos de categoría Pyme.



PROVEEDORES



---

La relación  
con nuestros  
proveedores de  
bienes y servicios  
busca establecer  
una cadena que  
genere valor para  
todas las partes.



NICHOLLE ORTEGA

CONFITERIA JIME, VEGA CENTRAL

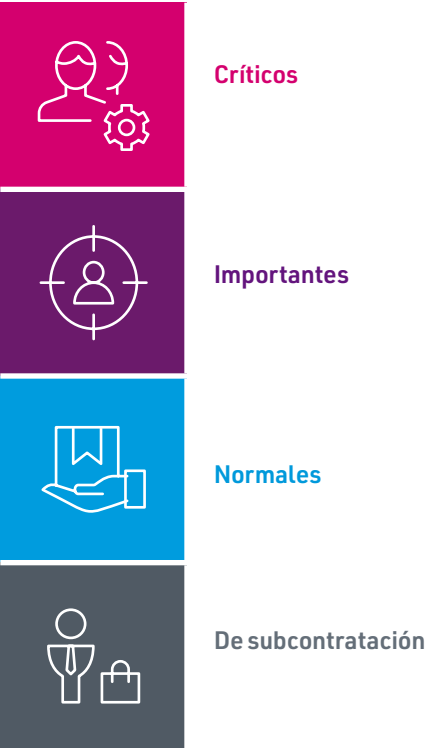


CLIENTE TRANSBANK

En Transbank clasificamos a nuestros proveedores en función de los riesgos que presentan frente al servicio entregado:

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

Tipo de proveedores



(CMF 7.1.i -ii-iii-iv-v)  
Pago a proveedores

Nuestro lineamiento de pago a proveedores nacionales es a 30 días desde la emisión de la factura y aplica a todos por igual. En 2022, se realizaron compras de bienes y servicios por \$166.273 millones a proveedores nacionales e internacionales



En 2022, el 27,7% del gasto en proveedores correspondió a empresas Pyme

418 contratos suscritos durante el año

Gasto en proveedores (MM\$)	2021	2022
Gasto total en proveedores	125.244	166.273
Gasto en proveedores Mipyme	22.618	46.075
Contratos suscritos	340	418

Proveedores críticos directos (nivel 1)	2021	2022
Nº de proveedores críticos directos	25	31
Porcentaje de compras a proveedores críticos	54%	57%



(CMF 7.2)

Evaluación de proveedores

El proceso de evaluación de proveedores es una actividad que realiza la Mesa de Proveedores. En esta instancia se presentan los resultados de análisis y monitoreo de proveedores en régimen y nuevos, a los cuales se les evalúa en base a criterios señalados.

En la formalización de contratos con proveedores, y en línea con nuestra Política de Sostenibilidad, incluimos una cláusula de conducta empresarial responsable. Según esto, además de cumplir con todas las leyes y normativas chilenas, nuestros proveedores se comprometen a no realizar discriminaciones arbitrarias en la prestación de sus servicios ni en la contratación de personal, junto con respetar la regulación acerca de acoso sexual, laboral y libertad de asociación. En el documento también se expresa la prohibición de trabajo infantil y/o forzado, así como el deber de cumplir con las obligaciones laborales, previsionales y de seguridad social para el personal involucrado en el contrato. Finalmente, se estipula la prohibición de efectuar acciones conducentes a influencias indebidas,

tales como regalos, préstamos o gratificaciones de cualquier naturaleza, que involucren tanto a personal de Transbank como autoridades.

Asimismo, para efectos de evaluación de proveedores utilizamos la herramienta Compliance Tracker, que proporciona los antecedentes de las personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, de tipo penal o infracciones instruidas por las instituciones chilenas, personas expuestas políticamente, y todo lo relacionado con el ámbito legal en normativa de la Unidad de Análisis Financiero (UAF), las leyes N°19.913 y N°20.393, y la Office of Foreign Assets Control (OFAC, de Estados Unidos) en caso de que se encuentren en listas negras.

Evaluación de proveedores	Nacionales	Internacionales	Total
Número total	673	45	718
Número de proveedores evaluados en general	673	45	718
Porcentaje frente al total de proveedores evaluados	94%	6%	100%
Total de compras realizadas a proveedores en MM\$	151.701	14.572	166.273
Compras realizadas a los proveedores que fueron evaluados en MM\$	151.701	14.572	166.273



(CMF 5.9) (GRI-2-8)

TRABAJADORES EXTERNOS

En Transbank contamos con la Política de Adquisiciones y Externalización de Servicios, que define el tipo de actividades que pueden ser externalizadas.

Los proveedores externos de servicios deben entregar la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores, dando cumplimiento al Código del Trabajo y la Ley de Subcontratación. Adicionalmente, tienen que garantizar condiciones de higiene y seguridad adecuadas para sus trabajadores.

Mensualmente, estos proveedores son responsables de cargar dicha documentación en la plataforma Check Laboral, desde donde la resguardamos, revisamos y evaluamos. En caso de incumplimiento, se gestiona una alerta para la regularización de la situación.

A todos los proveedores en régimen de subcontratación se les entrega el Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas para implementar el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo.

Para la compilación de información sobre trabajadores externos utilizamos el certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales (F-31) de los proveedores de servicios.



TRABAJADORES EXTERNOS



TOTAL  
1.342



Las funciones en régimen de subcontratación en 2022 correspondieron a servicios de call center, desarrolladores, mantención tecnológica, personal de terreno y bodegaje.

## CAPÍTULO 8

# Cuidamos los recursos

- Medición de la Huella de Carbono
- Gestión de residuos
- Otros indicadores ambientales
- Regulación ambiental



FAMILIA OYARZÚN LIZAMA

7 CAPAS



(GRI 2-22)

En Transbank tenemos el propósito de operar de manera responsable, considerando a los grupos de interés como parte de nuestro quehacer y buscando las mejores alternativas para contribuir al desarrollo sostenible, procurando mitigar los riesgos y eventuales impactos negativos en el medioambiente que deriven de nuestras operaciones.

(GRI 3-3)

GESTIÓN DE ENERGÍA Y EMISIONES

– TEMA MATERIAL

El cambio climático es una realidad y sus efectos son evidentes en nuestro país y alrededor del mundo. La adopción de medidas para detener el aumento de la temperatura en el planeta es imperativa para toda la sociedad y, frente a ello, las empresas tenemos la capacidad de contribuir a este urgente desafío.

En Transbank hemos decidido adoptar las acciones necesarias para conocer con claridad nuestros impactos y, así, contribuir a su disminución y/o mitigación.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- Política de Sostenibilidad
- Programa de Excelencia Operacional

En este contexto, durante 2022 desarrollamos la iniciativa de Ecoeficiencia bajo el programa estratégico de Excelencia Operacional, para contar con un diagnóstico y una línea base de Huella de Carbono que nos permitiera conocer la magnitud y las características de nuestra actividad desde el punto de vista ambiental y climático. A partir de esta primera iniciativa, la compañía busca construir una hoja de ruta ambiental al 2030, bajo la cual orientar su gestión en materia ambiental y climática.



MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Durante 2022 medimos por primera vez la Huella de Carbono corporativa, correspondiente a las emisiones de 2021, lo que nos permitió contar con una línea base de impactos climáticos en nuestra cadena de valor. En el año hicimos también la medición correspondiente a 2022, lo que nos permitió ajustar algunas mediciones del primer ejercicio y tener más datos para hacer gestión en esta materia.

La cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) o Huella de Carbono fue realizada con la metodología del Greenhouse Gas Protocol, proceso que además incluyó una verificación externa.

Las emisiones GEI en 2022 fueron de 21.230 tCO<sub>2</sub>e, un 99% de ellas indirectas.

Este trabajo de medición dio pie a la constitución de la Mesa de Trabajo Ambiental, instancia integrada por diversas áreas de la compañía, cuya función es dar cumplimiento a la normativa ambiental y regulación atingente en este sentido, de acuerdo con una planificación estratégica que contribuya a la gestión de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero producidas en la cadena de valor de Transbank.

En este contexto además iniciamos diálogos con proveedores clave para compartir experiencias, analizar desafíos comunes y buscar oportunidades de colaboración.

EMISIONES DE GEI

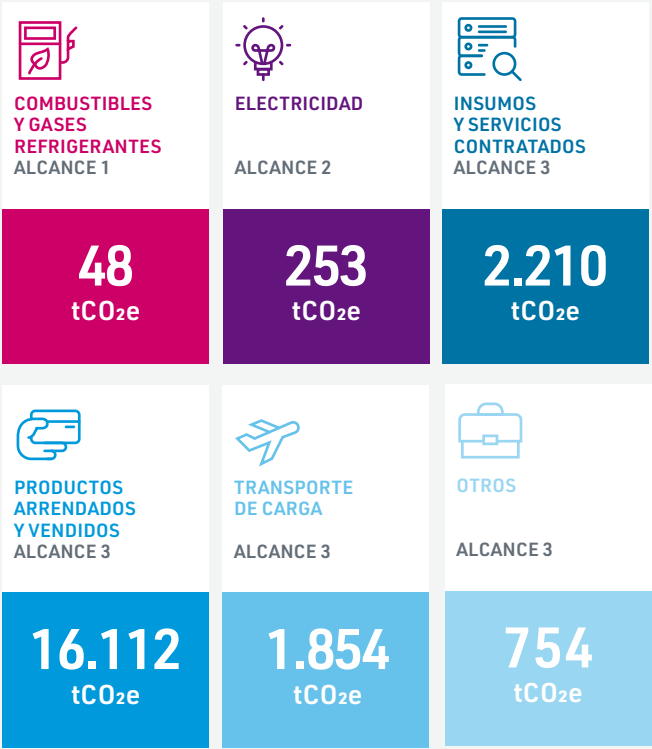
La primera medición anual de nuestra Huella de Carbono aborda los siguientes alcances:

Alcance 1	Emisiones directas por uso de combustibles fósiles y fuga de gases refrigerantes en fuentes controladas o propias.
Alcance 2	Emisiones indirectas por consumo eléctrico en las infraestructuras de la compañía (oficinas y centro de distribución).
Alcance 3	Emisiones indirectas originadas por insumos y servicios contratados, productos arrendados y vendidos, transporte de carga, entre otras.



HUELLA DE CARBONO  
Transbank 2022

21.230 tCO<sub>2</sub>e

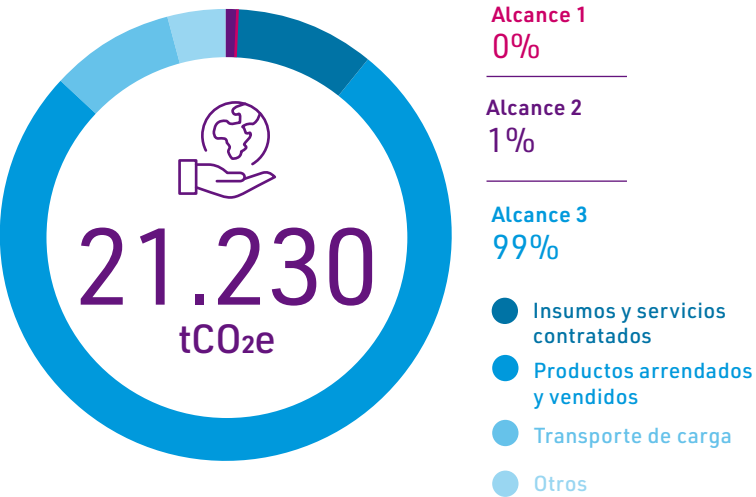


Nota: podrían aparecer diferencias en la suma debido al redondeo de valores.



(GRI 305-1, 305-2, 305-3)  
**EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO 2022**

En el segundo ejercicio de cuantificación de la Huella de Carbono fue posible contar con una mayor precisión en los datos consolidados, toda vez que contamos con la colaboración de nuestros proveedores estratégicos, quienes nos brindaron información técnica clave para el proceso.



Medición Huella de Carbono	2021 (t)	2022 (t)
Alcance 1	25	48
Alcance 2	318	253
Alcance 3	10.042	20.930
Total	10.405	21.230

Nota: podrían aparecer diferencias en la suma debido al redondeo de valores.



**Huella Chile**

Por primera vez participamos en el programa Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente, iniciativa voluntaria que promueve la cuantificación, reporte y gestión de los GEI en organizaciones público y privadas.

En este presentamos los resultados de la medición 2021 y su verificación, proceso que nos permitió obtener el reconocimiento por haber alcanzado el nivel de cuantificación de los gases de efecto invernadero directos, indirectos y otros de carácter organizacional, en conformidad con los requisitos planteados por la convocatoria y la Normativa Chilena ISO 14064/1:2019

(SASB TC-SI-130a.1) (GRI 302-1, 302-2, 302-3)  
**ENERGÍA**

La electricidad que utilizamos en todas nuestras dependencias, tanto para las oficinas como para los data centers proviene del suministro de la red pública.

**Consumo energético dentro de la organización**

Aspecto	Unidad	2021	2022
Energía total requerida dentro de la organización	GWh	0,82	0,85
Combustibles fósiles	GWh	0,01	0,01
Combustibles en base a biomasa	GWh	0,00	0,00
Electricidad de la red promedio	GWh	0,81	0,84
Electricidad certificada 100% renovable	GWh	0,00	0,00
Superficie casa matriz y ENEA	mil m <sup>2</sup>	8,1	6,9
Energía total / superficie oficinas casa matriz y ENEA	kWh/m <sup>2</sup>	101	124
Porcentaje de electricidad con origen renovable	%	0%	0%

**Consumo energético fuera de la organización en GWh**

Aspecto	2021	2022
Energía total requerida fuera de la organización	6,9	7,3
Servicios de datacenter externo	1,7	1,6
Servicios de transporte nacional para distribución POS y artículos	5,2	5,8



(GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

GESTIÓN DE RESIDUOS

– TEMA MATERIAL

La industria de medios de pago genera residuos tecnológicos y de empaque, mayoritariamente, que pueden fácilmente convertirse en basura contaminante si no se hace una gestión adecuada de ellos.

En Transbank somos conscientes de la importancia de introducir medidas de circularidad de materiales y reducción de desechos, por lo que nos encontramos revisando los procesos en que estos se generan, con el fin de hacer una gestión productiva y eficiente en esta materia.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

→ Política de Sostenibilidad

RESIDUOS

El mayor volumen de residuos que generamos proviene del embalaje de los POS, que en su proceso de importación llegan empacados con cartón y plástico. Luego, en la etapa de uso de los dispositivos, se generan nuevos residuos de embalaje con el envío de estos a los distintos comercios y clientes, además de despachos por reparación. Igualmente, ese tipo de residuos está asociado también al abastecimiento de rollos de papel térmico.

Actualmente gestionamos de manera directa los envases y embalajes disponibles en nuestros centros de operación y distribución, los cuáles son reciclados a través de un proveedor autorizado.

USO DE INSUMOS

Aspecto	2021	2022
Consumo de papel (rollos POS)	1.249t	909t
Film plástico	0,2t	0,5t

Entre las principales medidas al interior de la organización está la reparación de equipos informáticos y electrónicos defectuosos, para mantenerlos en uso el mayor tiempo posible y evitar su reemplazo por uno nuevo. Con nuestros clientes, incentivamos la disminución de uso de papel a través de la opción de no imprimir comprobantes de compra, así como el uso de una aplicación de pago por celular con código QR.

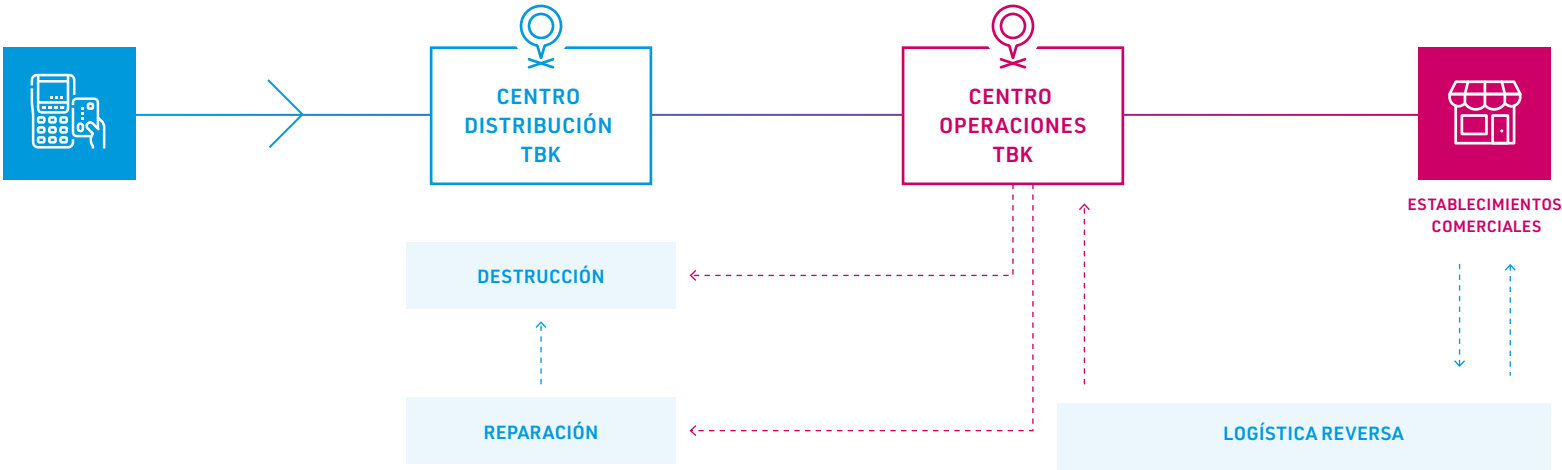
Residuos por tipo y método de eliminación

Residuos	2021	2022
<b>Residuos totales generados (en toneladas)</b>	<b>53</b>	<b>64</b>
No peligrosos a eliminación (relleno sanitario)	21	29
No peligrosos a reciclaje o valorización	32	34
Peligrosos a eliminación	n/r	n/r
Peligrosos a reciclaje o valorización	n/r	n/r
<b>Porcentaje de residuos valorizados (no enviados a eliminación)</b>	<b>60%</b>	<b>54%</b>

CICLO DE VIDA DE LOS POS

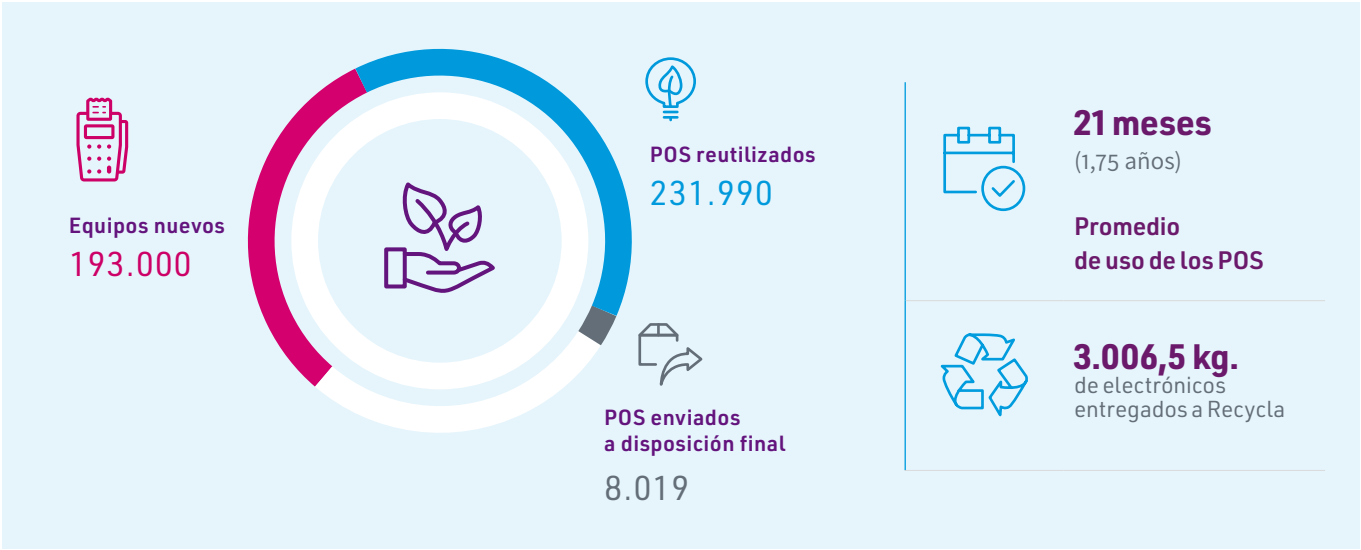
Nuestras maquinitas cumplen un rol fundamental en el ecosistema de pagos digitales. Por eso procuramos que permanezcan el mayor tiempo posible en el ciclo económico y, para ello, nos ocupamos de repararlas en primera instancia, evitando que se conviertan en desechos y disponiendo de ellas responsablemente cuando ya no son funcionales.

Los POS son devueltos a Transbank desde los comercios por cinco causas principales: desafiliación voluntaria, atención de falla, renovación tecnológica para el cliente, cambio tecnológico del comercio u obsolescencia del equipo. Estos vuelven al Centro de Operaciones, donde se testean uno a uno, para separar los que pueden repararse de los que irán a disposición. Los dispositivos que no tienen posibilidad de volver al ciclo son entregados a Fundación Recycla, entidad experta en logística inversa que valoriza componentes y materiales, a fin de culminar un proceso circular.



El proceso de remozamiento, que significa volver a poner un dispositivo en operación, cuenta con estrictos protocolos técnicos y de seguridad, que aseguran la operatividad de la maquinita.

**Contamos con 601.000 equipos POS instalados a lo largo de todo Chile. De estos, solo el 32% corresponde a equipos nuevos, lo que deja en evidencia nuestro esfuerzo por la reutilización.**



### TRANSACCIONES LIBRES DE PAPEL

Desde 2020 promovemos entre clientes y usuarios la disminución del uso de papel en comprobantes de venta o voucher, lo que se ha materializado en las siguientes iniciativas:

#### Reducción de tamaño

Mediante ajustes de contenido, reubicación de datos y tamaño de letras, cambiamos la configuración de impresión de papel de comprobantes de 12 cm a 9 cm, lo que ha generado más eficiencia en el uso del recurso.

#### No impresión de copia a cliente

Al pagar su transacción, la maquinita da la opción de no imprimir el comprobante de pago. Esta iniciativa ha logrado que un 34% de los usuarios no soliciten su documento, con su consecuente ahorro de papel.

#### Cobro de rollos extras

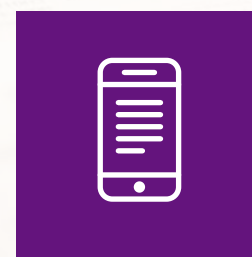
Esta iniciativa implica cobrar a los clientes todos los rollos adicionales que soliciten (no justificados por su volumen de transacciones), lo que promueve su valoración y correcto uso.

#### Gramaje del papel

Cambiamos el material del papel por uno más liviano, lo que implica una disminución de 49 a 42 gramos por rollo, para un mejor uso de esta materia prima.

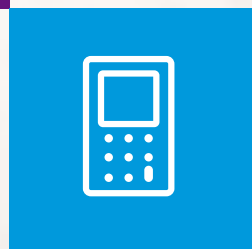
#### Reutilización de rollos blancos

Los equipos vienen de fábrica con dos rollos de papel blanco sin la marca Transbank, por lo que antiguamente los acopiábamos para reciclaje. Actualmente valoramos su reutilización, ocupándolos para procesos de pruebas y contingencias de stock.



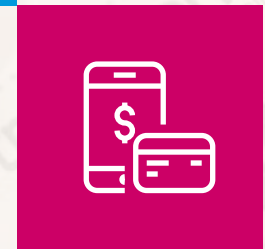
34%

de transacciones en las que el tarjetahabiente no imprimió el comprobante



1.950MM

total de transacciones en las que el tarjetahabiente no imprimió el comprobante



1.439.565

promedio mensual de rollos entregados a los comercios



OTROS INDICADORES AMBIENTALES

(GRI 303-1)

CONSUMO DE AGUA

El agua que utilizamos se limita a consumo de personas, proveniente de la red de agua potable local. En 2022, utilizamos 4.200 m³.

Extracción de agua por fuente de origen

Aspecto	Unidad	2021	2022
Total de agua extraída	mil m³	2,2	4,2
De aguas de terceros (suministro red)	mil m³	2,2	4,2
Superficie casa matriz y ENEA	mil m²	8,1	6,9
Consumo de agua / superficie oficinas casa matriz y ENEA	m³/m²	0,28	0,61

REGULACIÓN AMBIENTAL

La Política de Sostenibilidad de Transbank busca cumplir con la legislación ambiental vigente, junto con la adhesión voluntaria a ciertos compromisos en la materia. Al respecto, nuestro centro de operación y distribución se encuentra registrado en el sistema de Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC) del Ministerio de Medio Ambiente, lo que conlleva una serie de declaraciones sobre emisiones, residuos y transferencias de contaminantes.

La Mesa de Trabajo Ambiental gestiona el estado de cumplimiento normativo en esta materia, busca lograr la estandarización de procedimientos, auditorías ambientales y gobernanza en las materias contenidas en RETC.

LEY DE RESPONSABILIDAD EXTENDIDA DEL PRODUCTOR (LEY REP)

La Ley N°20.920 sienta las bases para la regulación de la Responsabilidad Extendida del Productor (REP) en nuestro país, marcando un hito en materia de gestión de residuos y reciclaje industrial.

La actividad de Transbank genera la colocación de envases y embalajes al mercado. Siendo estos un producto prioritario establecido por la ley REP, nos corresponde adherir a un sistema de gestión, mecanismo autorizado para la gestión de residuos en forma colectiva o particular. A partir del año 2023, verificamos este requisito, de tal manera de cumplir con las metas de recolección y valorización de residuos establecidas para esta categoría de producto.



# Acerca de esta memoria

- Metodología
- Índice CMF, SASB y GRI



NICHOLLE ORTEGA

CONFITERIA JIME, VEGA CENTRAL



(GRI 2-2, 2-3, 2-5)

Este documento es la primera Memoria Integrada de Transbank S.A., por lo que refleja la visión y la gestión unificada de la sostenibilidad en nuestro negocio. Su principal objetivo es reportar de manera transparente el impacto y la contribución que como compañía tenemos en nuestro entorno, en la evolución de la industria de los medios de pago y en el desarrollo del país, a través de una mirada que reúne las dimensiones ambientales, sociales y de gobernanza que son relevantes en nuestros resultados financieros. En este informe buscamos también presentar una mirada de largo plazo y de generación de valor para todos nuestros grupos de interés.

Esta memoria contempla la gestión de sostenibilidad de todas nuestras operaciones desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, y da continuidad a las memorias anuales de nuestra compañía y el primer reporte de sostenibilidad que publicamos en 2021.

La Memoria Integrada fue publicada el 03 de abril de 2023.



METODOLOGÍA

Para elaborar este informe se utilizaron las directrices de Value Reporting Foundation (VRF) y los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en su versión actualizada 2021. También se ocuparon como guía los requisitos normativos de la Norma de Carácter General N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y se incluyeron, según las sugerencias de la CMF, los indicadores materiales propuestos por Sustainability Accounting Standards Board (SASB), considerando aquellos referentes a la industria de Software y Servicios de TI, en su edición 2018. Asimismo, fueron aplicados indicadores propios de la organización.

(GRI 3-1)  
MATERIALIDAD

Durante 2022 desarrollamos un estudio de materialidad que nos permitió determinar los temas de mayor impacto para la organización y nuestros grupos de interés, posibilitando medir los esfuerzos y avances que hemos tenido en materias de sostenibilidad. Este consistió en:



1. Identificación y análisis:

Realizamos un ejercicio de doble materialidad, en consistencia con las directrices de la reportabilidad integrada (IRCC), de manera de incorporar los impactos del entorno hacia la empresa y aquellos que esta genera en el entorno y grupos de interés. Para ello, utilizamos la metodología GRI en complemento con las indicaciones sugeridas por la CMF y SASB, consistente en:

- 1. Analizar el contexto de la empresa.
- 2. Identificar los impactos. Llevamos a cabo este proceso a través de una revisión de prensa y redes sociales, benchmarking de la industria, documentos internos y tendencias en el sector de medios de pago, a nivel nacional e internacional.

Así, se identificaron 20 temas materiales, los que estudiamos en profundidad en la etapa siguiente.



2. Consulta y priorización:

La segunda fase consistió en la evaluación y priorización de los temas materiales mediante una metodología cualitativa de consulta. Desarrollamos 43 entrevistas en las que indagamos respecto al impacto generado por las temáticas identificadas en la etapa previa, tanto para la organización como para nuestros grupos de interés. Las personas entrevistadas fueron:

	9 gerentes divisionales y el Gerente General
	26 gerentes y subgerentes
	1 líder sindical (presidente del sindicato)
	3 aliados comerciales e institucionales
	3 proveedores



3. Validación:

Finalmente, realizamos un taller en el que participaron diez gerentes y ejecutivos de la empresa, en el que, a través de una votación remota y automática, cada uno de los asistentes pudo ubicar los temas identificados en las etapas previas en una matriz de doble entrada que los situó en función de los impactos que tienen para la empresa y para nuestros grupos de interés.

Como resultado, obtuvimos una lista final de 17 temas materiales.

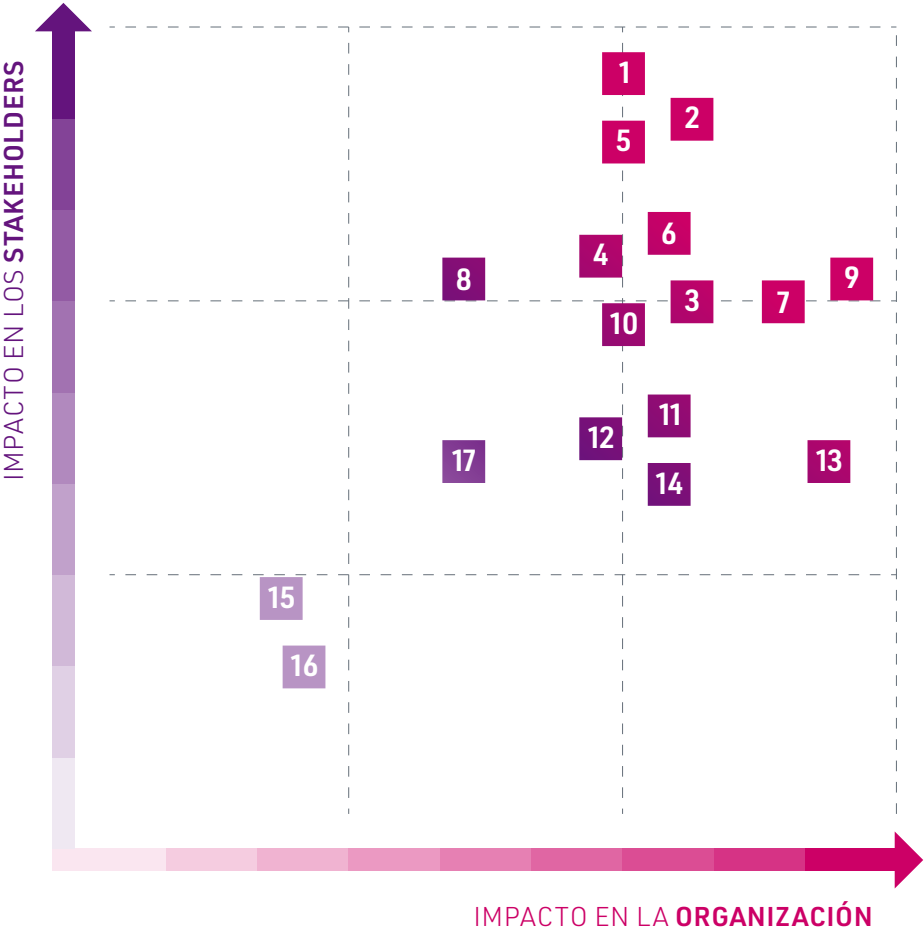


En 2022 se incluyeron nuevos temas materiales debido al impacto generado para la organización, grupos de interés y su entorno. Además, algunos asuntos identificados el año anterior se presentan con mayor apertura, de forma de abordar en profundidad las dimensiones que abarcan.

(GRI 3-2)  
MATERIALIDAD 2021 Y 2022

TEMAS MATERIALES 2021	TEMAS MATERIALES 2022
Experiencia de compra	Experiencia del cliente Enfoque en el cliente y oferta de nuevos servicios
Seguridad y continuidad del sistema	Disponibilidad y resiliencia de sistemas Seguridad del sistema de pagos y ciberseguridad
Desarrollo de competencias digitales	Gestión del talento y desarrollo de competencias digitales
Diversidad e inclusión	Diversidad e inclusión
Relaciones laborales	Relaciones laborales
Bienestar de los colaboradores	Salud y bienestar de los colaboradores
Innovación y transformación digital	Innovación y tecnología
Desarrollo del ecosistema MiPyme	Inclusión social, financiera y apoyo al emprendimiento
Ecoeficiencia operacional	Gestión de energías y emisiones Gestión de residuos
Gestión de proveedores	Gestión de proveedores Alianzas y colaboración Gestión de riesgos Ética e integridad Contribución al desarrollo de la industria y entorno regulatorio

TEMAS MATERIALES TRANSBANK 2022



- 1 Contribución al desarrollo de la industria y entorno regulatorio
- 2 Seguridad del sistema de pagos y ciberseguridad
- 3 Innovación y tecnología
- 4 Enfoque en el cliente y oferta de nuevos servicios
- 5 Disponibilidad y resiliencia de sistemas
- 6 Experiencia del cliente
- 7 Ética e integridad
- 8 Inclusión social, financiera y apoyo al emprendimiento

- 9 Gestión de riesgos
- 10 Alianzas y colaboración
- 11 Gestión del talento y desarrollo de competencias digitales
- 12 Diversidad e inclusión
- 13 Relaciones laborales
- 14 Salud y bienestar de los colaboradores
- 15 Gestión de energías y emisiones
- 16 Gestión de residuos
- 17 Gestión de proveedores



(CMF 1) (GRI 1)

TABLA DE INDICADORES

Indicadores CMF NCG°461				
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Código	Página
2	2. Perfil de la entidad	Misión, visión, propósito y valores	CMF 2.1	9
2	2. Perfil de la entidad	Información histórica de la entidad	CMF 2.2	12
	2. Perfil de la entidad	Situación de control	CMF 2.3.1	20
2	2. Perfil de la entidad	Cambios importantes en la propiedad o control	CMF 2.3.2	20
2	2. Perfil de la entidad	Identificación de socios o accionistas mayoritarios	CMF 2.3.3	20
2	2. Perfil de la entidad	Acciones, sus características y derechos	CMF 2.3.4	20
2	3. Gobierno corporativo / Marco de gobernanza	3.1.i Funcionamiento del gobierno corporativo	CMF 3.1.i	19
2	3. Gobierno corporativo / Marco de gobernanza	3.1.ii Enfoque de sostenibilidad en el negocio	CMF 3.1.ii	34
2	3. Gobierno corporativo / Marco de gobernanza	3.1.iii Conflictos de interés y prevención de la corrupción	CMF 3.1.iii	32
5	3. Gobierno corporativo / Marco de gobernanza	3.1.iv Identificación de grupos de interés	CMF 3.1.iv	71
6	3. Gobierno corporativo / Marco de gobernanza	3.1.v Promoción de la innovación	CMF 3.1.v	80
	3. Gobierno corporativo / Marco de gobernanza	Organigrama	CMF 3.1	27
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	3.2 .i Identificación de los integrantes	CMF 3.2.i	21
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	3.2.ii Ingresos de los miembros por labores en el directorio	CMF 3.2.ii	26
	3. Gobierno corporativo / Directorio	3.2.iii Política de contratación de expertos	CMF 3.2.iii	26
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	3.2. iv Matriz de conocimientos del directorio	CMF 3.2.iv	21
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	3.2.v Inducción de nuevos integrantes	CMF 3.2.v	25
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	3.2.vii Periodicidad de informes sobre materias ambientales y sociales	CMF 3.2.vii	25

Indicadores CMF NCG°461				
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Código	Página
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	3.2.viii Visitas a terreno del directorio	CMF 3.2.viii	25
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	Evaluación del desempeño del directorio	CMF 3.2.ix	25
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	Dedicación del directorio	CMF 3.2.x	25
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	Funcionamiento del directorio en situaciones de crisis	CMF 3.2.xi	25
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	Sistema de información del directorio	CMF 3.2.xii	25
2	3. Gobierno corporativo / Directorio	Diversidad en el directorio	CMF 3.2.xiii	24
2	3. Gobierno corporativo / Comité de directores	Descripción de comites	CMF 3.3.i	26
	3. Gobierno corporativo / Comité de directores	Integrantes de comites	CMF 3.3.ii	26
	3. Gobierno corporativo / Comité de directores	Ingresos por comité	CMF 3.3.iii	26
	3. Gobierno corporativo / Comité de directores	Principales actividades de comités	CMF 3.3.iv	26
	3. Gobierno corporativo / Comité de directores	Asesorías de comités	CMF 3.3.v	26
	3. Gobierno corporativo / Comité de directores	Reunión con unidades de gestión de riesgo	CMF 3.3.vi	26
	3. Gobierno corporativo / Comité de directores	Reporte al directorio	CMF 3.3.vii	26
2	3. Gobierno corporativo / Ejecutivos principales	Identificación de ejecutivos principales	CMF 3.4.i	27
2	3. Gobierno corporativo / Ejecutivos principales	Remuneraciones	CMF 3.4.ii	29
2	3. Gobierno corporativo / Ejecutivos principales	Planes de compensación	CMF 3.4.iii	29
2	3. Gobierno corporativo / Ejecutivos principales	Participación en la propiedad	CMF 3.4.iv	29

Indicadores CMF NCG°461				
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Código	Página
2	3. Gobierno corporativo / Códigos	Adherencia a códigos nacionales o internacionales	CMF 3.5	30
3	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Directrices de gestión de riesgos	CMF 3.6.i	52
3	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Riesgos y oportunidades	CMF 3.6.ii	53
3	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Riesgos y oportunidades de la actividad (físicos y de transición), en particular respecto al cambio climático.	CMF 3.6.ii.a	53
6	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Riesgos de seguridad de información	CMF 3.6.ii.b	84
2	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Libre competencia	CMF 3.6.ii.c	33
3	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Otros riesgos medioambientales o sociales	CMF 3.6.ii.e	53
3	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Detección de riesgos	CMF 3.6.iii	53
3	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Rol del directorio en monitoreo de riesgos	CMF 3.6.iv	52, 53
3	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Unidad de gestión de riesgos	CMF 3.6.v	53
2	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Unidad de auditoría interna	CMF 3.6.vi	30
2	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Código de ética	CMF 3.6.vii	30
3	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Información y capacitación sobre la gestión de riesgos	CMF 3.6.viii	54
2	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Políticas de divulgación	CMF 3.6.ix	30
2	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Revisión de estructuras salariales del directorio	CMF 3.6.xi	29
2	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Revisión de políticas de compensación	CMF 3.6.xii	29
2	3. Gobierno corporativo / Gestión de riesgos	Modelo de prevención del delito (Ley. 20.393)	CMF 3.6.xiii	30, 31
5	3. Gobierno corporativo/ Grupos de interés	Relaciones con los grupos de interés	CMF 3.7.i	71
5	3. Gobierno corporativo/ Grupos de interés	Procedimiento de mejoramiento en la elaboración y difusión de la información	CMF 3.7.ii	71

Indicadores CMF NCG°461				
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Código	Página
3	4. Estrategia / Horizontes de tiempo	Horizontes de tiempo	CMF 4.1	38
3	4. Estrategia / Objetivos estratégicos	Objetivos estratégicos	CMF 4.2	36
3	4. Estrategia / Planes de inversión	Planes de inversión	CMF 4.3	38
4	5. Personas / Dotación	Número de personas por sexo	CMF 5.1.1	56
3	5. Personas / Dotación	Número de personas por nacionalidad	CMF 5.1.2	68
4	5. Personas / Dotación	Número de personas por rango de edad	CMF 5.1.3	56
4	5. Personas / Dotación	Número de personas por antigüedad laboral	CMF 5.1.4	56
4	5. Personas / Formalidad laboral	Formalidad laboral	CMF 5.2	58
4	5. Personas / Adaptabilidad laboral	Adaptabilidad laboral	CMF 5.3	58
3	5. Personas / Equidad salarial	Política de equidad	CMF 5.4.1	68
4	5. Personas / Equidad salarial	Brecha salarial	CMF 5.4.2	67
2	5. Personas / Acoso laboral y sexual	Acoso laboral y sexual	CMF 5.5	32
4	5. Personas / Seguridad laboral	Seguridad laboral	CMF 5.6	59
4	5. Personas / Permiso posnatal	Permiso posnatal	CMF 5.7	62
4	5. Personas / Capacitación y beneficios	El monto total de recursos monetarios y el porcentaje que se destinó a educación y desarrollo profesional.	CMF 5.8.i	64
4	5. Personas / Capacitación y beneficios	El número total de personal capacitado y el porcentaje que ese número representa de la dotación total.	CMF 5.8.ii	64
4	5. Personas / Capacitación y beneficios	El promedio anual de horas de capacitación que el personal destinó, por cuenta de la entidad, a actividades de capacitación, por sexo y categoría de funciones.	CMF 5.8.iii	64
4	5. Personas / Capacitación y beneficios	Identificación, en términos generales, de las materias que abordaron esas capacitaciones.	CMF 5.8.iv	64
4	5. Personas / Capacitación y beneficios	Beneficios que la entidad otorga al personal	CMF 5.8.v	61
7	5. Personas / Política de subcontratación	Política de subcontratación	CMF 5.9	93
3	6. Modelo de negocios/ Sector industrial	Naturaleza de productos y/o servicios de la entidad	CMF 6.1.i	40



Indicadores CMF NCG°461				
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Código	Página
3	6. Modelo de negocios/ Sector industrial	Marco legal	CMF 6.1.iii	40
5	6. Modelo de negocios/ Sector industrial	Entidades reguladoras	CMF 6.1.iv	73
5	6. Modelo de negocios/ Sector industrial	Grupos de interés	CMF 6.1.v	71
5	6. Modelo de negocios/ Sector industrial	Afiliación a gremios	CMF 6.1.vi	76
3	6. Modelo de negocios / negocios	Principales bienes y servicios	CMF 6.2.i	40
3	6. Modelo de negocios / negocios	Canales de venta y distribución	CMF 6.2.ii	47
3	6. Modelo de negocios / negocios	Clientes que representen el 10% del ingreso	CMF 6.2.iv	40
2	6. Modelo de negocios / negocios	Marcas utilizadas	CMF 6.2.v	10, 38
3	6. Modelo de negocios / negocios	Patentes de propiedad	CMF 6.2.vi	38
3	6. Modelo de negocios / negocios	Licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad	CMF 6.2.vii	38
2	6. Modelo de negocios / negocios	Otros factores relevantes al negocio	CMF 6.2.viii	18
5	6. Modelo de negocios / grupos de interés	Grupos de interés	CMF 6.3	71
3	6. Modelo de negocios / propiedades e instalaciones	Características de las principales propiedades	CMF 6.4.i	40
7	7. Gestión de proveedores/ pago	Política de pago a proveedores	CMF 7.1	88
7	7. Gestión de proveedores/ pago	Número de facturas pagadas	CMF 7.1.i	91
7	7. Gestión de proveedores/ pago	Monto total de facturas pagadas	CMF 7.1.ii	91
7	7. Gestión de proveedores/ pago	Monto total mora	CMF 7.1.iii	91
7	7. Gestión de proveedores/ pago	Número de proveedores de las facturas pagadas	CMF 7.1.iv	91
7	7. Gestión de proveedores/ pago	Acuerdos inscritos Registro de Plazo Excepcional	CMF 7.1.v	91
7	7. Gestión de proveedores / evaluación	Evaluación de proveedores	CMF 7.2	92
2	8. Indicadores / Cumplimiento legal y normativo	Cumplimiento en relación con clientes	CMF 8.1.1	33

Indicadores CMF NCG°461				
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Código	Página
2	8. Indicadores / Cumplimiento legal y normativo	Cumplimiento en relación con sus trabajadores	CMF 8.1.2	33
2	8. Indicadores / Cumplimiento legal y normativo	Cumplimiento medioambiental	CMF 8.1.3	33
2	8. Indicadores / Cumplimiento legal y normativo	Cumplimiento de libre Competencia	CMF 8.1.4	33
2	8. Indicadores / Cumplimiento legal y normativo	Cumplimiento otros	CMF 8.1.5	31
10	8.2. Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	CMF 8.2	110
	11. Informes financieros			115

"Indicadores SASB CMF 8.2"				
Capítulo	Tema	Descripción	Código	Página
8	Huella ambiental de la infraestructura de hardware	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables.	TC-SI-130a.1	97
6	Seguridad de los datos	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados.	TC-SI-230a.1	84
6		Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.	TC-SI-230a.2	84
4	Contratación y gestión de una fuerza laboral global, diversa y cualificada	Porcentaje de empleados que son (1) ciudadanos extranjeros y (2) ubicados en el extranjero.	TC-SI-330a.1	68
4		Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección, (2) el personal técnico y (3) todos los demás empleados.	TC-SI-330a.3	56, 68
8	Protección de la propiedad intelectual y comportamiento competitivo	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables.	TC-SI-520a.1	97
6	Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	Número de (1) problemas de rendimiento; (2) interrupciones del servicio; (3) período total de inactividad de clientes	TC-SI-550a.1	86
3		Descripción de los riesgos para la continuidad de las operaciones relacionados con la alteración de las mismas	TC-SI-550a.2	54
6	Parametro de actividad	(1) Número de licencias o suscripciones, (2) porcentaje de las basadas en la nube	TC-SI-000.A	86
6		(1) Capacidad de procesamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado10	TC-SI-000.B	86
6		(1) Cantidad de almacenamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado1	TC-SI-000.C	86

Indicadores GRI					
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Descripción	Código	Página
8	GRI 1: Fundamentos	-	Declaración de uso Índice GRI	0	103
			Detalles organizativos: nombre legal, estructura de propiedad, ubicación	2-1	2
9		La organización y sus prácticas de presentación de informes	Entidades incluidas el reporte de sostenibilidad (alcance)	2-2	103
9			Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	2-3	103
9			Aseguramiento externo	2-5	103
3	GRI 2: Contenidos Generales	Actividades y trabajadores	Descripción de actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales,. Incluir: productos, servicios y mercados servidos	2-6	37
4			Empleados: empleados permanentes, temporales, y desglose por género y por región; empleados jornada parcial, completa, por género y región	2-7	58
7			Trabajadores que no son empleados (dotación contratistas)	2-8	93
2			Estructura y composición de la gobernanza	2-9	19,21,22,26
2			Presidente del máximo órgano de gobierno	2-11	21
2		Gobernanza	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	2-12	25
2			Delegación de responsabilidad para manejo de impactos	2-13	25
2			Papel del máximo órgano de gobierno en informes de sostenibilidad	2-14	25

Indicadores GRI					
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Descripción	Código	Página
2	GRI 2: Contenidos Generales	Gobernanza	Conflictos de interés (políticas, mecanismos internos)	2-15	30
2			Comunicación de preocupaciones críticas al Directorio	2-16	30
2			Capacitación de los más altos órgano de gobierno	2-17	25
2			Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2-18	25
2			Políticas de remuneración	2-19	26, 29
2			Proceso para determinar la remuneración	2-20	26
8		Estrategia, políticas y prácticas	Declaración sobre estrategia de desarrollo sostenible	2-22	34, 95
2			Compromisos con iniciativas externas (por ejemplo ODS, Derechos Humanos, Pacto Global, etc)	2-23	34
2			Incorporación de los compromisos externos en la estrategia	2-24	34
2			Mecanismos para buscar asesoramiento y planteamiento de preocupaciones de los trabajadores (canal de denuncias)	2-26	30
2	Participación de los grupos de interés		Cumplimiento de leyes y regulaciones (multas y sanciones)	2-27	33
5			Asociaciones y membresías (gremios)	2-28	76
5			Relacionamiento con stakeholders (identificación y relacionamiento)	2-29	71
4			Acuerdos de negociación colectiva	2-30	69

Temas materiales					
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Descripción	Código	Página
9	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Proceso para determinar temas materiales	3-1	104
9			Lista de temas materiales	3-2	105
Contribución al desarrollo de la industria y entorno regulatorio					
2	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	16
Ética, integridad y Compliance					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	29
			Conflictos de Interés	2-15	30
			Comunicación de inquietudes críticas	2-16	30
2	GRI 205: Anticorrupción	Anticorrupción	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	205-1	32
2			Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	205-2	32
2			Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	205-3	32
2	GRI 206: Competencia desleal	Competencia desleal	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	206-1	33
			Cumplimiento de la legislación y las normativas	2-27	33
Enfoque en el cliente y oferta de nuevos servicios					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	40
Experiencia del cliente					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	47
Inclusión social, financiera y apoyo al emprendimiento					

Temas materiales					
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Descripción	Código	Página
Gestión de riesgos					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	59
Salud y bienestar					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	59
4	GRI 401: Empleo	Empleo	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	401-2	61
4			Permiso parental	401-3	62
4	GRI 403: Salud y seguridad	Salud y seguridad	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	403-1	59
4			Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	403-2	59
4			Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-8	59
4			Lesiones por accidente laboral.	403-9	59
4			Dolencias y enfermedades laborales	403-10	59
Gestión del talento					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	63
4	GRI 401: Empleo	Empleo	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	401-1	63
4	GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza	Media de horas de formación al año por empleado	404-1	64
4			Procentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	404-3	65



Temas materiales					
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Descripción	Código	Página
4	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	405-2	68
Gestión de la diversidad					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	68
			Convenios de negociación colectiva	2-30	69
4	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	405-1	56, 68
Relaciones laborales					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	69
4	GRI 402: Relaciones trabajador - empresa	Relaciones trabajador - empresa	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	402-1	69
Alianzas y colaboración					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	75
Innovación y tecnología					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	80
Seguridad del sistema de pagos y ciberseguridad					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	84
6	GRI 418: Privacidad del cliente	Privacidad del cliente	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	418-1	84
6	GRI 205: Anticorrupción	Anticorrupción	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	205-1	85

Temas materiales					
Capítulo	Categoría	Subcategoría	Descripción	Código	Página
Disponibilidad y resiliencia del sistema					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	86
Gestión de proveedores					
	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	88
Gestión de energía y emisiones					
8	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	95
			Consumo energético dentro de la organización	302-1	97
	GRI 302: Energía	Energía	Consumo energético fuera de la organización	302-2	97
			Intensidad energética	302-3	97
8	GRI 303: Agua	Agua	Extracción de agua por fuente	303-1	101
8			Emisiones directas de GEI (alcance 1)	305-1	97
8	GRI 305: Emisiones	Emisiones	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	305-2	97
8			Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	305-3	97
Gestión de residuos					
8	GRI 3: Temas Materiales	Temas Materiales	Gestión de temas materiales	3-3	98
8			Vertido de aguas en función de su calidad y destino	306-1	98
8			Residuos por tipo y método de eliminación	306-2	98
8	GRI 306: Efluentes y residuos	Efluentes y residuos	Derrames significativos	306-3	98
8			Transporte de residuos peligrosos	306-4	98
8			Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorias	306-5	98



---

## CAPÍTULO 10

# Estados Financieros

---

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2021

Y POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2021



CONTENIDO

Estados de Situación Financiera	117
Estados de Resultados Integrales	119
Estados de Cambios en el Patrimonio	120
Estados de Flujos de Efectivo	122
Notas a los Estados Financieros	123

SIGLAS UTILIZADAS

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

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

SEÑORES ACCIONISTAS Y DIRECTORES DE TRANSBANK S.A.:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Transbank S.A., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022, 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 que los estados financieros están exentos de representaciones incorrectas significativas.

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

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

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Transbank S.A.

al 31 de diciembre de 2022 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con normas contables e instrucciones de la Comisión para el Mercado y Financiero.

Énfasis en un asunto

Como se indica en Nota 25 a los estados financieros, la Fiscalía Nacional Económica (FNE) ha interpuesto un recurso de queja ante la Corte Suprema en contra de tres ministros del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) por los acuerdos de tarifas de Transbank S.A. No se modifica nuestra opinión con respecto a este asunto.

Otros Asuntos – Auditor predecesor

Los estados financieros de Transbank S.A. al 31 de diciembre de 2021, y por el año terminado en esa fecha, fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin modificaciones sobre los mismos, incluyendo, un párrafo de énfasis en un asunto sobre las tarifas de Compañía, en su informe de fecha 24 de enero de 2022.

CLAUDIA GONZÁLEZ O.  
KPMG Ltda.

Santiago, 26 de enero de 2023



Activos	Notas	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Activos corrientes:			
Efectivo y depósitos en bancos	4	72.787	24.414
Instrumentos para negociación	5	39.501	42.125
Cuentas por cobrar	6	1.230.093	1.108.105
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	7(a)	8.623	19.087
Impuestos corrientes	10(a)	203	2
Otros activos	11	8.125	3.534
Total activos corrientes		1.359.332	1.197.267
Activos no corrientes:			
Cuentas por cobrar	6	308	38
Intangibles	8	65.580	50.063
Activo fijo	9	60.795	54.437
Activos por derecho a usar bienes de arrendamiento	23	3.256	3.956
Impuestos diferidos	10(b)	7.873	11.826
Total activos no corrientes		137.812	120.320
Total activos		1.497.144	1.317.587

Pasivos y patrimonio	Notas	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
<b>Pasivos corrientes:</b>			
Cuentas por pagar	12	1.315.526	1.153.598
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	7(b)	1.157	4.816
Obligaciones con bancos	13	55.922	65.483
Obligaciones por contratos de arrendamiento	23	1.988	1.395
Provisiones por contingencias	14	8.080	3.122
Otros pasivos	15	950	927
Total pasivos corrientes		1.383.623	1.229.341
<b>Pasivos no corrientes:</b>			
Cuentas por pagar	12	2.332	660
Obligaciones por contratos de arrendamiento	23	1.427	2.688
Total pasivos no corrientes		3.759	3.348
<b>Patrimonio:</b>			
Capital	16	97.337	97.337
Reservas	16	-	-
(Pérdidas) de ejercicios anteriores	16	(12.439)	-
Utilidad (pérdida) del ejercicio	16	26.245	(12.439)
Menos: Provisión para dividendos mínimos	16	(1.381)	-
Total patrimonio		109.762	84.898
Total pasivos y patrimonio		1.497.144	1.317.587

	Notas	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
<b>Resultados operacionales:</b>			
Ingresos por intereses y reajustes	17	10.483	582
Gastos por intereses y reajustes	17	(8.829)	(3.467)
<b>Ingreso neto por intereses y reajustes</b>		<b>1.654</b>	<b>(2.885)</b>
Ingresos por comisiones y servicios	18	956.875	820.780
Gastos por comisiones y servicios	18	(826.296)	(754.306)
<b>Ingreso neto por comisiones y servicios</b>		<b>130.579</b>	<b>66.474</b>
<b>Resultado neto de operaciones financieras</b>			
Otros ingresos operacionales	22	1.819	123
<b>Ingresos operacional neto</b>		<b>1.819</b>	<b>123</b>
Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados	19	(45.018)	(40.040)
Gastos de administración	20	(9.725)	(5.459)
Depreciaciones y amortizaciones	21	(46.342)	(37.625)
Otros gastos operacionales	22	(2.769)	-
<b>Resultado operacional antes de impuestos</b>		<b>30.198</b>	<b>(19.412)</b>
Impuesto a la renta	10(c)	(3.953)	6.973
<b>Utilidad (pérdida) del ejercicio</b>		<b>26.245</b>	<b>(12.439)</b>
Otros resultados integrales		-	-
<b>Total resultado integral</b>		<b>26.245</b>	<b>(12.439)</b>

			Resultados acumulados			
	Capital pagado MM\$	Reserva mayor valor acciones MM\$	Utilidades acumuladas MM\$	Provisión para dividendos mínimos MM\$	Total MM\$	Total patrimonio MM\$
Saldos al 1 de enero de 2022	97.337	-	(12.439)	-	(12.439)	84.898
Resultado integral total del ejercicio:						
Utilidad (Pérdida) del ejercicio	-	-	26.245	-	26.245	26.245
Resultado integral total del ejercicio	-	-	26.245	-	26.245	26.245
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio:						
Capitalización de resultados	-	-	-	-	-	-
Aumento de capital	-	-	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	(1.381)	(1.381)	(1.381)
Total transacciones con los propietarios	-	-	-	(1.381)	(1.381)	(1.381)
Saldos al 31 de diciembre de 2022	97.337	-	13.806	(1.381)	12.425	109.762



			Resultados acumulados			
	Capital pagado MM\$	Reserva mayor valor acciones MM\$	Utilidades acumuladas MM\$	Provisión para dividendos mínimos MM\$	Total MM\$	Total patrimonio MM\$
Saldos al 1 de enero de 2021	44.805	25	22.507	-	22.507	67.337
Resultado integral total del ejercicio:						
Utilidad del ejercicio	-	-	(12.439)	-	(12.439)	(12.439)
Resultado integral total del ejercicio	-	-	(12.439)	-	(12.439)	(12.439)
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio:						
Capitalización de resultados	22.532	(25)	(22.507)	-	(22.507)	-
Aumento de capital	30.000	-	-	-	-	30.000
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-
Total transacciones con los propietarios	52.532	(25)	(22.507)	-	(22.507)	30.000
Saldos al 31 de diciembre de 2021	97.337	-	(12.439)	-	(12.439)	84.898

	Notas	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
<b>Flujos de efectivo de actividades de operación:</b>			
Utilidad (pérdida)		26.245	(12.439)
<b>Ajustes por:</b>			
Depreciación activos fijos	21	21.846	21.487
Amortización de activos intangibles	21	24.496	16.138
Pérdida por deterioro de activos financieros	6 y 7	694	557
Impuestos diferidos	10(b)	3.953	(6.973)
Baja de mobiliario y equipos	9	1.557	1.264
Utilidad por baja de activos en arriendo		(46)	-
<b>Cambios en:</b>			
Cuentas por cobrar		(122.952)	(436.627)
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas		10.464	49.530
Activos por impuestos corrientes		(201)	2.613
Otros activos corrientes		(4.591)	993
Cuentas por pagar		163.600	230.368
Cuentas por pagar a entidades relacionadas		(3.659)	(1.942)
Obligaciones con bancos		6.935	-
Provisiones por contingencias		3.577	(1.977)
Otros pasivos		23	134
Pago cuotas obligaciones por activos en arriendos		(1.915)	(1.079)
Pagos (cobros) por impuesto sobre beneficios		-	-
<b>Flujos netos procedentes de actividades de operación</b>		<b>130.026</b>	<b>(137.953)</b>
<b>Flujos de efectivo de actividades de inversión:</b>			
Adquisición de activos fijos	9	(28.060)	(14.578)
Adquisición de activos intangibles	8	(40.013)	(22.024)
<b>Flujos netos usados en las actividades de inversión</b>		<b>(68.073)</b>	<b>(36.602)</b>
<b>Flujos de efectivo de actividades de financiamiento:</b>			
Cobro por emisión de capital en acciones		-	30.000
Intereses pagados por obligaciones bancarias		(6.496)	483
Gastos financieros por obligaciones de activos en arriendo		292	151
Obligaciones con bancos		(10.000)	65.000
<b>Flujos netos procedentes de actividades de financiamiento</b>		<b>(16.204)</b>	<b>95.634</b>
Disminución neta de efectivo y equivalentes al efectivo		45.749	(78.921)
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero		66.539	145.460
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo mantenido		-	-
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre</b>		<b>112.288</b>	<b>66.539</b>

(1) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS

(A) ENTIDAD QUE REPORTA

Transbank S.A. (la “Sociedad”) es una Sociedad Anónima, de duración indefinida, domiciliada en Chile. Su dirección comercial es Huérfanos N°770, piso 6, 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, es fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero y ha sido autorizada por el Banco Central de Chile para actuar como operadora de tarjetas de pago.

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 Valores de la Comisión para el Mercado Financiero, bajo el N°23.518 de fecha 8 de agosto de 2022.

(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 ejercicio comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022, fueron aprobados por el Directorio en sesión de fecha 26 de enero de 2023.

(C) BASES DE MEDICIÓN

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

(D) MONEDA FUNCIONAL Y DE PRESENTACIÓN

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

(E) USO DE ESTIMACIONES Y JUICIOS

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

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

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

- Nota 1(i): Activos Fijos (estimación de vidas útiles).
- Nota 1(j): Intangibles (estimación de plazos de amortización).
- Nota 1(k): Deterioro de Activos
- Nota 1(l): Provisiones por contingencias
- Nota 1(m): Provisiones
- Nota 1(q): Impuestos Diferidos

Durante el ejercicio informado, terminado el 31 de diciembre de 2022, no se han producido cambios significativos en las estimaciones realizadas.

(F) HIPÓTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA

Desde el 1 de abril de 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 acordado con la FNE, se asumió por la Compañía una situación deficitaria transitoria 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 el fondo del acuerdo por considerar que la forma procesal de hacerlo era una de lato conocimiento. Por 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 podían modificarse las tarifas del período transitorio hasta la dictación de su sentencia sobre la Consulta.

Con fecha 21 de septiembre de 2021 el TDLC dictó la Resolución 67 acogiendo la Consulta de Transbank en los términos indicados en dicha resolución y ordenando poner fin inmediato al período transitorio. Respecto de dicha resolución, nueve de los intervinientes dedujeron recursos de reclamación ante la Corte Suprema, la que, como se verá con mayor detalle en la sección Hechos Relevantes, con fecha 8 de agosto de 2022 acogió dichos recursos y rechazó el plan de autorregulación tarifario (“PAR”) consultado por Transbank. En dicha sentencia dispuso que el Merchant Discount fuera, en todos sus componentes, “público, motivado, objetivo, razonable, de general aplicación, no discriminatorio y respetuoso de la garantía constitucional de igualdad ante la ley”, prohibiendo la existencia de descuentos aplicables al mismo.

Luego, con fecha 1 de noviembre de 2022, Transbank ajustó el margen adquirente que cobra a sus comercios y subadquirentes afiliados, ya que, a partir de la información relativa al año 2021, se actualizaron los costos económicos de su operación. Lo anterior se tradujo en

CONTINUACIÓN: (I) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS > (F) HIPÓTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA

una disminución del 5% y 5,2% de margen adquirente en promedio para los comercios y subadquirentes, respectivamente.

A través del Oficio N°1431 de fecha 22 de septiembre de 2022, la Fiscalía Nacional Económica, comunicó a Transbank que, en su opinión, las tarifas que Transbank aplicó desde el 22 de agosto de 2022 a comercios, PSP, operadores y emisores, no daban cumplimiento pleno a las obligaciones y criterio establecidos en la sentencia de la Corte Suprema, y que para que ello sucediera, sería necesario que Transbank cobre a todos los comercios, sin distinción, un Merchant Discount de un 0,4%. Lo anterior se traducía, en términos prácticos, en un efecto severo y materialmente negativo para la viabilidad financiera de la Compañía.

El 26 de septiembre de 2022, la Compañía presentó un Recurso de Reposición Administrativa ante la FNE y un Recurso Jerárquico en subsidio, por el cual, en lo pertinente, se solicitó expresamente revocar el efecto inmediato de la aplicación del Merchant Discount de 0,4%, puesto que ello impedía el autofinanciamiento de la Compañía.

El 30 de septiembre de 2022, Transbank recibió vía correo electrónico el Oficio Ordinario N°1461-22 emitido por la Fiscalía Nacional Económica, al cual se adjuntó la Resolución Exenta N°544, por la cual, en lo pertinente, aclaró en los términos requeridos por Transbank la temporalidad en la que la Compañía debía ajustar el Merchant Discount, indicando que “la reducción de las tasas de intercambio es una condición necesaria del cumplimiento de la Sentencia (...)” y que “(...) esta Fiscalía entiende que la Sentencia exige necesariamente de un cumplimiento conjunto y coetáneo, tanto por Transbank como por parte de sus emisores y accionistas (...)”.

Al indicar la FNE de manera expresa que, para poder implementar Transbank un Merchant Discount de 0,4%, era necesario primero obtener una reducción en las Tasas de Intercambio, el principal riesgo de viabilidad financiera que enfrentaba la Compañía se vio despejado, dado que la misma dejaba de estar en la obligación de operar sin siquiera poder cubrir sus costos.

En línea con lo anterior, con fecha 3 de octubre de 2022, la FNE solicitó al TDLC el cumplimiento forzoso de la sentencia dictada por la Corte Suprema respecto de Transbank y todos sus accionistas emisores, con el objeto de que el TDLC defina el sistema tarifario aplicable, incorporando en dicho análisis los costos de marca y las tasas de intercambio -además del margen adquirente- hasta la verificación del paso definitivo al M4P.

Dicha solicitud fue acogida parcialmente por el TDLC, sólo respecto de Transbank, quien repuso de dicha resolución, siguiendo lo establecido en el propio fallo de la Corte Suprema, que dispone que no son los tribunales de justicia sino la autoridad administrativa correspondiente la que debe regular prontamente y de manera íntegra el sistema tarifario, siendo la CMF la autoridad que deberá velar por la adecuada regulación tarifaria.

El recurso de reposición fue acogido por el TDLC y, en consecuencia, no hizo lugar a la solicitud de la FNE, remitiendo los antecedentes a la CMF, para los fines que estime pertinentes. La FNE presentó un recurso de queja en contra de los ministros que resolvieron en tal sentido, y solicitó a la Corte Suprema que realice las gestiones necesarias para que la solicitud de cumplimiento forzoso sea acogida.

Nada de lo anterior cambia el reconocimiento explícito que la FNE -en su calidad de autoridad llamada a fiscalizar el cumplimiento de las sentencias en materias de libre

competencia- hace de ciertos criterios establecidos en el fallo, a saber: (i) sea cual sea el sistema tarifario que se determine, el mismo siempre deberá permitir el autofinanciamiento de Transbank, por lo que ninguna regulación podrá obligar a Transbank a operar bajo sus costos; y (ii) para poder regular adecuada e íntegramente el Merchant Discount, es necesario que se regulen previamente las tasas de intercambio y los costos de marca, y que ambos elementos e encuentran fuera de la esfera de control de Transbank.

El margen adquirente que hoy en día Transbank cobra a los comercios es de 0,001792 UF más IVA para crédito; 0,001668 UF más IVA para débito y prepago.

Por su parte, el margen adquirente que cobra a los subadquirentes es de 0,001302 UF más IVA para crédito; 0,001212 UF más IVA para débito y prepago.

Las tarifas antes mencionadas permiten a Transbank cubrir sus costos operacionales.

Considerando todo lo antes señalado y en el contexto actual, la Administración de la Sociedad estima que tiene la capacidad para mantener activa sus operaciones bajo el supuesto de empresa en marcha.

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

(G) TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

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

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

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

Los saldos en moneda extranjera han sido convertidos a pesos al tipo de cambio de \$859,51 por dólar al 31 de diciembre de 2022 (\$850,25 por dólar al 31 de diciembre de 2021).

(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.



CONTINUACIÓN: (I) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS > (H) INSTRUMENTOS FINANCIEROS

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.

a. Efectivo y depósitos en bancos

El efectivo y depósitos en bancos se compone de los saldos en efectivo, depósitos en cuenta corriente y fondos mutuos con vencimientos originales de tres meses o menos desde la fecha de adquisición, que están sujetos a riesgo acotado de cambios en su valor razonable y son usados por la Sociedad en la gestión de sus compromisos a corto plazo. Los depósitos a plazo se valorizan de acuerdo 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.

b. Instrumentos para negociación

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

c. 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, cuentas por pagar a entidades relacionadas y Obligaciones con bancos.

(I) ACTIVOS FIJOS

(i) Reconocimiento y medición

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

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

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

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

(ii) Costos posteriores

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

(iii) Depreciación

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

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

Las vidas útiles estimadas para los períodos actuales y

comparativos de las partidas significativas de Activos fijos son las siguientes:

Edificios	40 a 65 años
Instalaciones	5 a 10 años
Equipos computacionales	2 a 10 años
Muebles y equipos de oficina	3 a 5 años

El método de depreciación, vida útil y valor residual es revisado anualmente 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.

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.

CONTINUACIÓN: (I) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS > (J) INTANGIBLES

(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, dependiendo la naturaleza del crédito.

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

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

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

(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 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.

(N) CAPITAL SOCIAL

Acciones comunes

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

(O) INGRESOS

(i) Ingresos ordinarios

Los ingresos provenientes de actividades ordinarias de la Sociedad se componen de la siguiente manera:

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

CONTINUACIÓN: (1) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS > (O) INGRESOS > (I) INGRESOS ORDINARIOS

- Ingresos por servicios a emisores: corresponden a los ingresos percibidos por el servicio de procesamiento de transacciones internacionales, entre otros.

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.

(P) ARRENDAMIENTOS

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

(i) Como arrendatario

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

(1) Principales criterios contables utilizados, continuación

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 dismantelar 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 2022, para arriendo de bienes inmuebles corresponde a la tasa utilizada en el reconocimiento inicial de 11,25% y los arriendos en modalidad leasing la tasa utilizada corresponde a un 8,5% anual.

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

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

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

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

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

(ii) Arrendamientos de corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor

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

(iii) Como arrendador

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

(Q) IMPUESTO A LA RENTA E IMPUESTOS DIFERIDOS

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

El impuesto corriente es el impuesto esperado por pagar o por recuperar sobre el ingreso o la pérdida imponible del año y cualquier ajuste al impuesto por pagar o cobrar relacionado con años anteriores. El importe del impuesto corriente por pagar o por cobrar corresponde a la mejor estimación del importe fiscal que se espera pagar o recibir y que refleje la incertidumbre

CONTINUACIÓN: (1) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS > (Q) IMPUESTO A LA RENTA E IMPUESTOS DIFERIDOS

relacionada con los impuestos a las ganancias, si existe alguna. Se mide usando tasas impositivas que se hayan aprobado, o cuyo proceso de aprobación esté prácticamente terminado a la fecha de presentación. El impuesto corriente también incluye cualquier impuesto surgido de dividendos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tasa impositiva

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

Para efectos de Estados Financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2022 y para períodos sucesivos será de un 27%.

(R) INGRESOS Y COSTOS FINANCIEROS

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

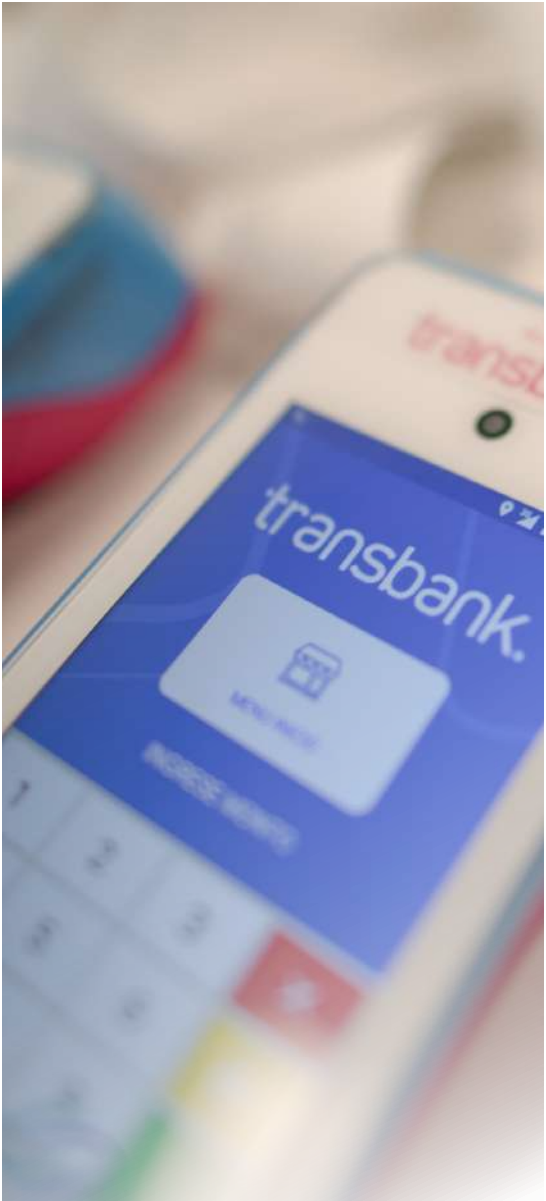
Los costos financieros están compuestos por intereses y otros costos financieros provenientes de financiamiento de corto plazo originados por préstamos bancarios, usos de líneas de crédito. Los costos de las obligaciones son reconocidos en resultados utilizando el método de interés efectivo sobre base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

(S) SEGMENTOS DE OPERACIÓN

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

(T) ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

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





CONTINUACIÓN: (1) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS

(U) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES

i. Pronunciamientos contables vigentes.

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de
Enmienda a NIIF 16 “Concesiones de alquiler” Publicada en marzo de 2021. Esta enmienda amplía por un año el período de aplicación del expediente práctico de la NIIF 16 Arrendamientos (contenido en la enmienda a dicha norma publicada en mayo de 2020), con el propósito de ayudar a los arrendatarios a contabilizar las concesiones de alquiler relacionadas con el COVID-19. La enmienda es efectiva para los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de abril de 2021, sin embargo, se permite su adopción anticipada incluso para los Estados Financieros cuya emisión no ha sido autorizada al 31 de marzo de 2021.	01/04/2021
Enmienda a la NIIF 3, “Combinaciones de negocios” se hicieron modificaciones menores a la NIIF 3 para actualizar las referencias al Marco conceptual para la información financiera, sin cambiar los requerimientos de combinaciones de negocios.	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
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>	

CONTINUACIÓN: (1) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS > (U) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES

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

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de
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". Esta enmienda, aclara 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. Fecha efectiva de aplicación inicial 1 de enero de 2022 sin embargo, dicha fecha fue diferida al 1 de enero de 2023.	01/01/2023
Enmiendas a la NIC 1 "Presentación de Estados Financieros" y NIC 8 "Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores", publicada en febrero de 2021. Las modificaciones tienen como objetivo mejorar las revelaciones de políticas contables y ayudar a los usuarios de los Estados Financieros a distinguir entre cambios en las estimaciones contables y cambios en las políticas contables.	01/01/2023
Modificación de la NIC 12 - Impuestos diferidos relacionados con activos y pasivos que surgen de una sola transacción. Estas modificaciones requieren que las empresas reconozcan impuestos diferidos sobre transacciones que, en el reconocimiento inicial, dan lugar a montos iguales de diferencias temporarias imponibles y deducibles.	01/01/2023
Modificación de las NIIF 16 Arrendamientos- Pasivos por arrendamientos en una Venta con Arrendamiento Posterior, esta modificación establece los requerimientos de como una entidad debe contabilizar una venta con arrendamiento posterior, después de la fecha de la transacción.	01/01/2024
Enmienda a NIIF 10 "Estados Financieros Consolidados" y NIC 28 "Inversiones en asociadas y negocios conjuntos". Publicada en septiembre 2014. Esta modificación aborda una inconsistencia entre los requerimientos de la NIIF 10 y los de la NIC 28 en el tratamiento de la venta o la aportación de bienes entre un inversor y su asociada o negocio conjunto. La principal consecuencia de las enmiendas es que se reconoce una ganancia o pérdida completa cuando la transacción involucra un negocio (se encuentre en una filial o no) y una ganancia o pérdida parcial cuando la transacción involucra activos que no constituyen un negocio, incluso si estos activos están en una subsidiaria.	Indeterminado

CONTINUACIÓN: (1) PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES UTILIZADOS > (U) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES > II. PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES EMITIDOS AÚN NO VIGENTES, CUYA APLICACIÓN AÚN NO ES OBLIGATORIA, PARA LAS CUALES NO SE HA EFECTUADO ADOPCIÓN ANTICIPADA

<p>Revelaciones de políticas contables (Modificaciones a la NIC 1 y Declaración de Práctica 2 Elaboración de Juicios relacionados con la Materialidad). Las modificaciones incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Requiere a las compañías la revelación de sus políticas contables materiales en vez de las políticas contables significativas;</li><li>- Aclaran que las políticas contables relacionadas con transacciones inmateriales, otros eventos o condiciones son en sí inmateriales y por lo tanto no necesitan ser reveladas;</li><li>- Aclaran que no todas las políticas contables que están relacionadas con transacciones materiales, otros eventos o condiciones, son en sí materiales para los estados financieros de la compañía.</li></ul> <p>Las modificaciones a la Declaración Práctica 2, incluyen dos ejemplos adicionales en la aplicación de la materialidad en las revelaciones de las políticas contables.</p>	<p>01/01/2023</p>
<p>Aplicación inicial de la NIIF 17 y la NIIF 9 – Información comparativa (Modificaciones a la NIIF 17) Esta modificación tiene por objetivo aliviar las complejidades operacionales entre la contabilización de los pasivos por contratos de seguros y los activos financieros relacionados en la aplicación inicial de la NIIF 17.</p> <p>Las modificaciones permiten que la presentación de la información comparativa de los activos financieros relacionados con los contratos de seguro sea presentada de manera consistente con los establecido en la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9) Instrumentos Financieros.</p>	<p>01/01/2023</p>
<p>Pasivos no corrientes con covenants - Modificación a la NIC 1 Presentación de Estados Financieros, en la cual indica que solo los covenants que una empresa debe cumplir en la fecha de presentación de informes o antes afectan la clasificación de un pasivo como corriente o no corriente.</p> <p>Los covenants con los que la empresa debe cumplir después de la fecha de presentación (es decir, convenios futuros) no afectan la clasificación de un pasivo en esa fecha. Sin embargo, cuando los pasivos no corrientes están sujetos a covenants, las empresas ahora deberán divulgar información para ayudar a los usuarios a comprender el riesgo de que esos pasivos puedan volverse reembolsables dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de presentación.</p>	<p>01/01/2024</p>
<p>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 Transbank S.A. en el período de su primera aplicación.</p>	

## (2) CAMBIOS CONTABLES

Al 31 de diciembre de 2022, la Sociedad no ha efectuado cambios a los criterios contables fuera de los requeridos por las NIIF.

Para el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2022 se han efectuado reclasificaciones menores en cuentas del estado financiero a fin de facilitar su comprensión y comparación con ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2021. Estas reclasificaciones no modifican el resultado ni el patrimonio.

## (3) HECHOS RELEVANTES

- 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.

Producto de lo anterior, con fecha 13 de mayo de 2020 -acogida a tramitación el 19 de mayo- Transbank presentó una Consulta No Contenciosa ante el TDLC (rol NC 463-2020) 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. 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 21 de septiembre de 2021, el TDLC dictó la Resolución N° 67/2021 que resuelve la Consulta No Contenciosa presentada por Transbank en virtud de la cual se aprobó el sistema tarifario propuesto como conforme al Decreto Ley 211, sujeto a ciertas indicaciones expresadas en la propia sentencia.

Con fecha 8 de agosto de 2022, la Corte Suprema dictó sentencia definitiva en la causa Rol N°82.422-2021 donde se acogieron los recursos de reclamación interpuestos

contra la Resolución N°67/2021 del Tribunal de Defensa de Libre Competencia, y rechazó el PAR consultado por Transbank. En dicha sentencia, la Corte Suprema, levantando el velo societario y considerando la situación de integración vertical entre Transbank y un número de emisores de tarjetas, dispuso que el Merchant Discount fuera, en todos sus componentes, “público, motivado, objetivo, razonable, de general aplicación, no discriminatorio y respetuoso de la garantía constitucional de igualdad ante la ley”, prohibiendo la existencia de descuentos aplicables al mismo. Asimismo, encomendó a la autoridad administrativa correspondiente “determinar concretamente los cobros respectivos [del Merchant Discount] integralmente, con prontitud, entregando certeza y estabilidad a todos quienes forman parte del modelo imperante”. Adicionalmente, complementó los mandatos anteriores al señalar que el margen adquirente debe permitir a Transbank autofinanciarse y, en ese entendido, debe reflejar estrictamente sus costos. Asimismo, estableció expresamente que “rige desde su ejecutoria y, por tanto, no puede tener efecto retroactivo”. Con fecha 18 de agosto se dictó el cúmplase de la sentencia, esto es desde cuando rige su ejecutoria. La sentencia fue informada como un Hecho Esencial en el sitio de la CMF el día 12 de agosto de 2022.

Luego, el día 22 de agosto de 2022 se informó en una carta a todos los clientes, que se comenzaría a cobrar un margen adquirente en tasa única y fija en unidades de fomento. Asimismo, con fecha 23 de agosto, se envió una carta a la Fiscalía Nacional Económica – por ser el órgano administrativo encargado de velar por las sentencias en materias de libre competencia - en donde se solicita: i) ratificar si en lo relativo al margen adquirente, Transbank estaba cumpliendo la sentencia, y; ii) determinar en su calidad de autoridad administrativa los cobros respectivos restante que componen el

merchant discount. Se adjuntó dicha carta a los demás organismos sectoriales, la CMF y el Banco Central.

A través del Oficio N°1431 de fecha 22 de septiembre de 2022, la Fiscalía Nacional Económica, comunica a Transbank que considera que las tarifas de Transbank está aplicando desde el 22 de agosto de 2022 a comercios, PSP, operadores y emisores, no dan cumplimiento pleno a las obligaciones y criterio establecidos en las sentencias Rol N°82.322-2021 y N°24.828-2021, ni al avenimiento del año 2004, y que, para cumplir con ella, Transbank debía cobrar un Merchant Discount a todos los comercios ascendente a un 0,4%. Lo anterior es informado en un Hecho Esencial publicado a través de la CMF el día 23 de septiembre de 2022, en el que se señala que Transbank ejercerá las acciones y recursos que correspondan en derecho para revertir o modificar el criterio de la FNE.

Con fecha 26 de septiembre de 2022, se complementa el Hecho Esencial del 23 de septiembre de 2022, indicando que, sin perjuicio de la complejidad de dicho análisis y la cuantificación de su impacto en la situación financiera de la Sociedad, es posible anticipar que dicho efecto será materialmente negativo para la viabilidad financiera y operacional de Transbank. Asimismo, señala que se informará a la CMF la cuantificación financiera de dicho impacto tan pronto esté determinada y calculada por la administración de la Sociedad y sus auditores.

El mismo lunes 26 de septiembre de 2022, la Compañía presentó un Recurso de Reposición Administrativa ante la FNE y un Recurso Jerárquico en subsidio, por el cual, en lo pertinente, se solicitó expresamente revocar el efecto inmediato de la aplicación del Merchant Discount de 0,4%, puesto que ello impedía el autofinanciamiento de la Compañía.



## CONTINUACIÓN: (3) HECHOS RELEVANTES

El 30 de septiembre de 2022, Transbank recibió vía correo electrónico el Oficio Ordinario N°1461-22 emitido por la Fiscalía Nacional Económica, al cual se adjuntó la Resolución Exenta N° 544, por la cual, en lo pertinente, aclaró en los términos requeridos por Transbank la temporalidad en la que la Compañía debía ajustar el Merchant Discount, indicando que “la reducción de las tasas de intercambio es una condición necesaria del cumplimiento de la Sentencia (...)” y que “(...) esta Fiscalía entiende que la Sentencia exige necesariamente de un cumplimiento conjunto y coetáneo, tanto por Transbank como por parte de sus emisores y accionistas (...)”.

Al indicar la FNE de manera expresa que, para poder implementar Transbank un Merchant Discount de 0,4%, era necesario primero obtener una reducción en las Tasas de Intercambio, el principal riesgo de viabilidad financiera que enfrentaba la Compañía se vio despejado, dado que la misma dejaba de estar en la obligación de operar sin siquiera poder cubrir sus costos. Lo anterior fue oportunamente informado al mercado a través de la publicación de un Hecho Esencial el día 1 de octubre de 2022.

Con fecha 3 de octubre de 2022, la Fiscalía Nacional Económica presentó al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, la solicitud de cumplimiento forzoso de la Sentencia Rol N°82.422-2021, donde se requiere a Transbank y a todos sus accionistas.

Dicha solicitud fue acogida parcialmente por el TDLC, sólo respecto de Transbank, quien presentó un recurso de reposición respecto de dicha resolución, indicando que -según la propia sentencia- no son los tribunales de justicia sino la autoridad administrativa correspondiente la que debe regular prontamente y de manera íntegra el sistema tarifario, siendo la CMF la autoridad que deberá velar por la adecuada regulación tarifaria.

El recurso de reposición fue acogido por el TDLC y, en consecuencia, no hizo lugar a la solicitud de la FNE, remitiendo los antecedentes a la CMF, para los fines que estime pertinentes.

La FNE presentó un recurso de queja en contra de los ministros que resolvieron en tal sentido, y solicitó a la Corte Suprema que realice las gestiones necesarias para que la solicitud de cumplimiento forzoso sea acogida.

Nada de lo anterior cambia el reconocimiento explícito que la FNE -en su calidad de autoridad llamada a fiscalizar el cumplimiento de las sentencias en materias de libre competencia- hace de ciertos criterios establecidos en el fallo, a saber: (i) sea cual sea el sistema tarifario que se determine, el mismo siempre deberá permitir el autofinanciamiento de Transbank, por lo que ninguna regulación podrá obligar a Transbank a operar bajo sus costos; y (ii) para poder regular adecuada e íntegramente el Merchant Discount, es necesario que se regulen previamente las tasas de intercambio y los costos de marca, y que ambos elementos e encuentran fuera de la esfera de control de Transbank.

- Con fecha 17 de febrero de 2020 el SII mediante Resolución Exenta N°110.356/2020 rechazó la Reposición Administrativa Voluntaria (RAV) interpuesta por la Sociedad, pues la autoridad consideró que a quien correspondían las devoluciones por impuestos mal pagados a la Tesorería General de la República (“TGR”) era a los emisores y no a Transbank, que era un simple mandatario. Con fecha 9 de abril 2020 se efectúa el pago del giro de impuestos al SII, obteniendo un 85% de condonación de multa e intereses. El 28 de abril de 2020, la Sociedad interpuso un reclamo tributario contra la Liquidación N°56, de 28 de agosto de 2019, que

solicitó a la empresa reintegros por el año tributario 2016 por diferir el cálculo de impuesto de Primera Categoría de la Ley de Impuesto a la Renta por dicho año por considerar improcedente la deducción como gasto, en la determinación de la Renta Líquida Imponible del AT 2016, de MM\$1.229, por no cumplir los requisitos relativos a la oportunidad de su deducción y la necesidad.

Esta suma corresponde al castigo del crédito mantenido por la Sociedad en contra de la TGR, cuyo origen se remonta a operaciones de pago de impuestos con tarjetas de créditos que fueron desconocidas o rechazadas por los tarjetahabientes, cantidades que, luego de ser reembolsadas por los bancos emisores de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes y por Transbank a los bancos emisores, la Sociedad pretendió cobrar a la TGR solicitando su devolución o restitución fundándose en el derecho reconocido en tal sentido en los convenios celebrados entre Transbank, la TGR y el SII, y en las negociaciones sostenidas entre las partes. El 17 de marzo de 2022, el SII notificó a la Sociedad la Resolución Ex. N°14 de 2022 que dejó sin efecto la Liquidación N°56 debido a la existencia de un vicio o error manifiesto en el acto administrativo. De ese modo, el SII aceptó la deducción del gasto por la cuenta por cobrar que Transbank mantenía contra la Tesorería por los pagos de impuestos con tarjetas que fueron desconocidas o rechazadas por los tarjetahabientes. Por lo tanto, la Declaración Anual de Impuesto a la Renta del Año Tributario 2016 (año comercial 2015) fue íntegramente aceptada. El 4 de mayo de 2022 se presentó una solicitud de devolución del giro pagado provisoriamente (aproximadamente \$381 millones), debidamente reajustado. Dicha petición se encuentra pendiente de resolución de devolución de impuestos por la Dirección de Grandes

Contribuyentes del Servicio de Impuestos Internos, la cual posteriormente debe ser visada por la Contraloría General de la República.

- Con fecha 25 de septiembre de 2020, el TDLC inició de oficio un procedimiento para la dictación de Instrucciones de Carácter General (ICG) sobre las condiciones de competencia e interoperabilidad en el mercado de los medios de pago con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas de pago con provisión de fondos, bajo el rol 474- 2020. El establecimiento de condiciones razonables, universales, no discriminatorias, objetivas, en especial en lo referente a las reglas de las marcas pudieran impactar favorablemente el desarrollo del negocio de operación de tarjetas no sólo para Transbank sino para cualquier licenciatario de las mismas. Con fecha 16 de agosto de 2022 se dictó la Instrucción de Carácter General N°5-2022. En estas instrucciones, a Transbank le corresponde cumplir, con las siguientes medidas: i) Eliminar la regla que prohíbe los sobrecargos (no surcharge rule) (Sin plazo); ii) Implementar mecanismos de cortafuegos respecto de PSPs (90 días); iii) Publicar rubros riesgosos (60 días hábiles); iv) Revisar cumplimiento de lo dispuesto sobre riesgos en la cadena de pagos en materia de boletas de garantías (Sin plazo); v) Informar a comercios su rubro y MCC y a futuro informar por escrito la tasa de intercambio (30 días hábiles); vi) Transparentar el merchant discount: Otorgar la posibilidad de optar por una estructura de precios que identifique cada componente del merchant discount. (Sin plazo); y (vii) Entregar de forma mensual a sus comercios la información con respecto a cada transacción (Sin plazo).

## CONTINUACIÓN: (3) HECHOS RELEVANTES

Se presentaron recursos de reclamación por parte de Visa, Flow S.A., Mercado Pago, Mastercard, Copec S.A., Tempo Prepago, Sencillito, American Express, Farmacias Cruz Verde, Banco Santander, Fintechile, los cuales están en la causa Rol 105.997-2022 seguida ante la Corte Suprema.

Mayor detalle de las Reclamaciones ante la Corte Suprema se encuentran disponibles en [www.pjud.cl](http://www.pjud.cl).

- Con fecha 12 de noviembre de 2020 se publicó en el Diario Oficial la norma transitoria sobre Capital y reservas mínimas y Reserva de Liquidez (RL) del Banco Central de Chile que rige in actum que Modifica el Capítulo III.J.2 sobre “Operación de Tarjetas de Pago” del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Se dispusieron nuevos requisitos de capital pagado y reservas mínima (Cm) y reserva de liquidez (RL), aplicables a los Operadores de Tarjetas de Pago regulados en el presente Capítulo III.J.2, sean equivalentes a los niveles exigidos respecto de los mismos que correspondían al día 31 de diciembre de 2019. La norma transitoria rige a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y hasta que se modifiquen las exigencias de Cm y RL, conforme a la propuesta regulatoria sometida a consulta pública por el Banco Central de Chile. Con fecha 13 de marzo de 2021 se publica en el Diario Oficial la normativa definitiva sobre Cm y RL contenida en el Cap. III.J.2 antes señalado y vigente a esta fecha y con el cual se calculan para estos EEFF el Cm y RL.
- En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 14 de abril de 2022 se ratificó la actual política de dividendos, con lo cual las utilidades, de existir, se mantendrán íntegramente como reservas a objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas

dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad. Asimismo, se realizó la elección de un nuevo directorio, quedando compuesto por los señores: Julio Guzmán Herrera, Juan Enrique Vilajuana Rigau, Gonzalo Campero Peters, Álvaro Allende Edwards, Fernando Cañas Berkowitz, Ricardo Fry Vanni, Martín Bameule Bertuzzi, Víctor Orellana Ángel, Eduardo Paulsen Illanes y Alejandro Leay Cabrera, todos ellos para el período 2022 a 2024.

- Con fecha 14 de abril de 2022, se celebró Junta Extraordinaria de Accionistas, aprobando por unanimidad de los accionistas: i) La inscripción de la Sociedad, como emisora de valores de oferta pública, en el Registro de Valores de la CMF, de conformidad con lo establecido en los artículos 5° y 8° de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores y en la Sección I de la Norma de Carácter General N° 30; y ii) La inscripción de unas o más líneas de bonos y/o una línea de títulos de deuda de corto plazo o efectos de comercio en el Registro de Valores de la CMF.- La emisión y colocación queda bajo las atribuciones del Directorio.
- En sesión ordinaria de Directorio N° 313, realizada el día 14 de abril de 2022, se constituyó el Directorio, designando al efecto a don Julio Guzmán Herrera, como Presidente de la Sociedad y a don Juan Enrique Vilajuana Rigau, como Vicepresidente de la misma.
- Con fecha 23 de junio de 2022, se presenta a la CMF las solicitudes de inscripción de Transbank como emisor de valores y la solicitud de inscripción de la línea.
- Con fecha 8 de agosto de 2022, Transbank queda inscrita como Sociedad Emisora en el Registro de Valores, bajo el N°1.203 de la Comisión para el Mercado Financiero. Con la misma fecha se inscribe una línea de bonos locales en el Registro de Valores

por un monto máximo de U.F. 10.000.000 con un plazo de vencimiento de 10 años contados desde la fecha de su inscripción.

- Con fecha 16 de agosto de 2022, se informa como Hecho Esencial la llegada del señor José Miguel Bellagamba Baldovino como Gerente División Legal y Compliance.
- Con fecha 11 de octubre de 2022 se celebra Junta Extraordinaria de Accionistas, citada por el directorio extraordinario N°130 del 28 de septiembre de 2022, en carácter de informativa se dan a conocer a los accionistas todas las medidas tomadas por la administración de la sociedad desde el día 8 de agosto de 2022, fecha en que se conoció el fallo de la Corte Suprema Rol N°82.422-2021 a la fecha de celebración de dicha Junta.
- No existen otros hechos relevantes de carácter financiero o de otra índole, que puedan afectar significativamente la situación financiera de la Sociedad.



(4) EFECTIVO Y DEPÓSITOS EN BANCOS

El detalle del efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2022 y 2021, es el siguiente:

	31-12-2022 MMUS\$	31-12-2021 MMUS\$	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Efectivo en caja y bancos en pesos	-	-	29.304	23.291
Efectivo en caja y bancos moneda extranjera	16	1	13.464	1.123
Valores negociables en pesos	-	-	30.019	-
Totales	16	1	72.787	24.414

(5) INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN

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

Depósitos a plazo en pesos

Institución	Tasa Mensual %	Días Plazo	Inversión MM\$	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Banco de Chile	0,31	28	22.500	-	22.565
Banco de Crédito e Inversiones	0,96	31	39.300	39.501	-
Itaú Corpbanca	0,35	28	16.500	-	16.554
Banco Security	0,02	31	3.005	-	3.006
Totales				39.501	42.125

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. Al 31 de diciembre de 2022, la Sociedad mantiene un depósito a plazo por MM\$39.300, sin considerar los intereses, lo cual representa un 5,27% de sobrecumplimiento respecto al requerimiento normativo.

(6) CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2022 y 2021, son los siguientes:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.156.330	1.050.801
Cuentas por cobrar a comercios, neto	72.548	53.898
Otras cuentas por cobrar	1.523	3.444
Totales	1.230.401	1.108.143

Provisión de activos financieros

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro “Gastos de administración” en los estados de resultados integrales. La pérdida acumulada por este concepto asciende a un monto de MM\$2.115 al 31 de diciembre de 2022, (MM\$1.710 al 31 de diciembre de 2021), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Cuentas por cobrar a comercios	74.663	55.608
Deterioro para cuentas incobrables	(2.115)	(1.710)
Totales	72.548	53.898

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

	31-12-2022			31-12-2021		
	Neto MM\$	Deterioro MM\$	Bruto MM\$	Neto MM\$	Deterioro MM\$	Bruto MM\$
A la vista	40.308	-	40.308	40.477	-	40.477
Vencimiento 30-90 días	21.056	(42)	21.098	10.677	-	10.677
Vencimiento de 90 días a un año	10.876	(353)	11.229	2.706	(432)	3.138
Más de un año	308	(1.720)	2.028	38	(1.278)	1.316
Totales	72.548	(2.115)	74.663	53.898	(1.710)	55.608



CONTINUACIÓN: (6) CUENTAS POR COBRAR

Pérdidas por deterioro

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, las cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas no presentan pérdidas por deterioro ya que las mismas son liquidadas al día siguiente después de presentada la transacción.

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 ejercicio informado fue la siguiente:

	MM\$
Saldo al 1 de enero de 2021	1.261
Pérdida reconocida por deterioro	557
Disminución por castigos	(108)
Saldo al 31 de diciembre de 2021	1.710
Pérdida reconocida por deterioro	3.163
Disminución por castigos	(2.758)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	2.115

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.



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

(A) CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre de 2022 y 2021 cuentas por cobrar con sus entidades relacionadas y su detalle es el siguiente:

Banco	RUT	País de origen	Plazo de la transacción	Relación	Descripción de la transacción	Moneda	31-12-2022		31-12-2021	
							Corriente MM\$	No corriente MM\$	Corriente MM\$	No corriente MM\$
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	25	-	4.571	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	84	-	-	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	2.604	-	4.352	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	1.551	-	2.772	-
BancoEstado	97.030.000-7	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	35	-	2.288	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	2.493	-	3.245	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	135	-	166	-
Banco BICE	97.080.000-K	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	667	-	693	-
Banco Security	97.053.000-2	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	894	-	555	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Chile	30 días	Accionista	Ventas y servicios	Pesos	1	-	135	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Chile	30 días	Indirecta	Servicios	Pesos	92	-	207	-
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Chile	30 días	Indirecta	Servicios	Pesos	42	-	103	-
Totales							8.623	-	19.087	-

Las cuentas por cobrar a entidades relacionadas, provienen principalmente de las transacciones de compras de titulares de tarjetas de pago emitidas en Chile que a la fecha de estos estados financieros aún se mantienen en el modelo de 3 partes y se incluyen además cobros de servicios específicos. Dada la naturaleza de esta cuenta por cobrar no se considera tasa de interés y éstas no se encuentran garantizadas.

En fecha 30 de septiembre de 2022, se materializó el traspaso del 100% de las acciones de Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A. desde los emisores accionistas a Minsait Payments Chile S.A., cambiando de esta forma la propiedad de la empresa. En consecuencia, Nexus dejó de ser considerada como una empresa relacionada indirecta de la Sociedad.

CONTINUACIÓN: (6) CUENTAS POR COBRAR > (A) CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

Provisión de activos financieros

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro “Gastos de administración” en los estados de resultados integrales. La pérdida acumulada por este concepto asciende a un monto de MM\$289 al 31 de diciembre de 2022, (MM\$0 al 31 de diciembre de 2021), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

	31-12-2022	31-12-2021
	MM\$	MM\$
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	8.912	19.087
Deterioro para cuentas incobrables	(289)	-
Totales	8.623	19.087

Pérdidas por deterioro

La variación del deterioro con respecto a las cuentas por cobrar durante el ejercicio informado fue la siguiente:

	MM\$
Saldo al 31 de diciembre de 2021	-
Pérdida reconocida por deterioro	289
Disminución por castigos	-
Saldo al 31 de diciembre de 2022	289

(B) CUENTAS POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS

Banco	RUT	País de origen	Plazo de la transacción	Relación	Descripción de la transacción	Moneda	31-12-2022		31-12-2021	
							Corriente MM\$	No corriente MM\$	Corriente MM\$	No corriente MM\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	153	-	337	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	-	-	220	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	-	-	285	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	-	-	61	-
BancoEstado	97.030.000-7	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	1.001	-	3.785	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	3	-	101	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	-	-	1	-
Banco BICE	97.080.000-K	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	-	-	12	-
Banco Security	97.053.000-2	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	-	-	11	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Chile	30 días	Accionista	Tasa intercambio y avances	Pesos	-	-	3	-
Totales							1.157	-	4.816	-

Las cuentas por pagar a entidades relacionadas, provienen principalmente de las tasas de intercambio de emisores que se encuentran en el modelo 4 partes transitorio, que al 31 de diciembre de 2022 aún no se han migrado al modelo 4 partes definitivo, además, se incluye en este rubro para el año 2021, los avances por pagar a emisores provenientes de la actividad que se efectúan con tarjetas emitidas en el extranjero que operan en Chile (abonados previamente por las Marcas internacionales). Al 31 de diciembre de 2022, no existen cuentas por pagar a emisores por concepto de avances.

Adicionalmente, la Sociedad durante el año 2022, ha renovado un crédito sindicado con ciertos bancos que corresponden a partes relacionadas, ver detalle en Nota 13.

(8) INTANGIBLES

Los activos intangibles que Transbank S.A., mantiene al 31 de diciembre de 2022 y 2021, son los siguientes:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Desarrollos de programas computacionales	54.624	41.422
Licencias de programas computacionales	10.956	8.641
Totales, neto	65.580	50.063

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 MM\$	Licencias MM\$	Total MM\$
Costo			
Saldo al 1 de enero de 2021	49.974	12.335	62.309
Adquisiciones	14.677	7.347	22.024
Saldo al 31 de diciembre de 2021	64.651	19.682	84.333
Saldo al 1 de enero de 2022	64.651	19.682	84.333
Adquisiciones	26.220	13.793	40.013
Saldo al 31 de diciembre de 2022	90.871	33.475	124.346
Amortización			
Saldo al 1 de enero de 2021	(13.651)	(4.481)	(18.132)
Amortización del período	(9.578)	(6.560)	(16.138)
Saldo al 31 de diciembre de 2021	(23.229)	(11.041)	(34.270)
Saldo al 1 de enero de 2022	(23.229)	(11.041)	(34.270)
Amortización del período	(13.018)	(11.478)	(24.496)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	(36.247)	(22.519)	(58.766)
Valor Libros			
Al 31 de diciembre de 2021	41.422	8.641	50.063
Al 31 de diciembre de 2022	54.624	10.956	65.580

## CONTINUACIÓN: (8) INTANGIBLES

La amortización en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2022 y 2021 de los intangibles está incluida en el estado de resultados integrales en el ítem depreciaciones y amortizaciones de acuerdo con lo indicado en nota 21.

Dentro de los principales intangibles, la Sociedad registra:

**(A) SISTEMA GESTIÓN DE CLIENTES**

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

**(B) SISTEMA DE PROCESAMIENTO BACKEND**

Es el sistema de procesamiento que abarca la compensación y liquidación de operaciones que la Sociedad debe efectuar a establecimientos comerciales, emisores locales y marcas extranjeras. Este nuevo modelo, de clase mundial, comprende coberturas funcionales basadas en las mejores prácticas de la industria, considerando y asegurando la integridad de un mayor número de operaciones. Incluye además los desarrollos requeridos para la operación en modelo 4 partes.

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

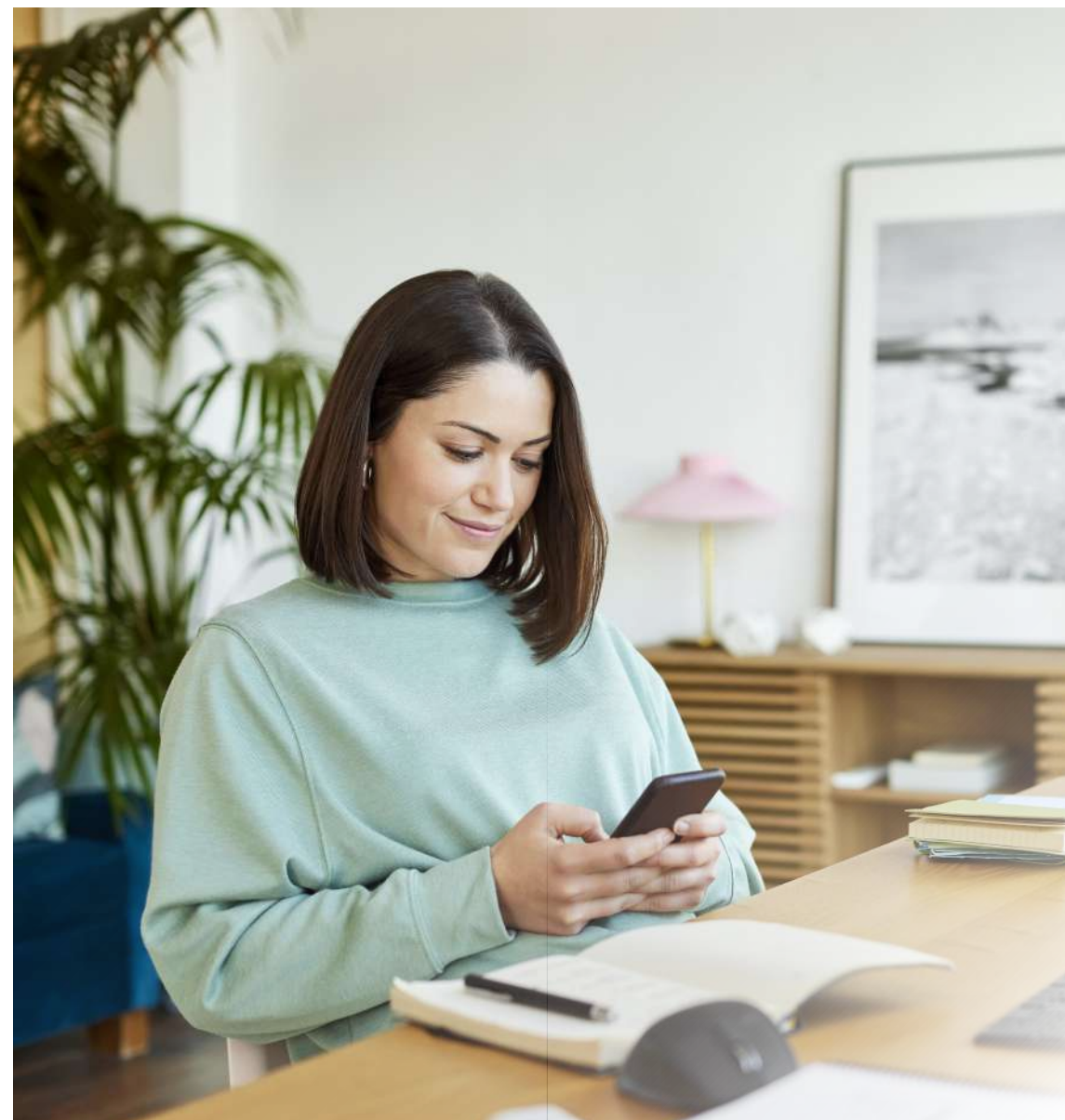
Esta plataforma, registra mayoritariamente hitos en producción y otros menores aún en etapa de desarrollo, propone un sistema de auto-atención, agilidad en canalización de requerimientos y brinda mayor claridad oportunamente del estado actual de sus transacciones procesadas. Este sistema incluye un portal web para clientes, un sistema dedicado a atención de fallas y reposición de equipos y un sistema de incorporación de clientes 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 comparando sus valores libros netos con su valor en uso.

El valor en uso ha sido determinado proyectando flujos futuros ajustados a la actual evolución de las operaciones, proyectados a 5 años a una tasa de crecimiento del 3% promedio a contar de 2022 y llevados a valor presente a una tasa de descuento del 12,3%. Se concluyó que el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (UGE) es mayor que su importe en libros y no se requería reconocer deterioro alguno.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 la Sociedad no incurrió en gastos por Investigación y Desarrollo.





(9) ACTIVO FIJO

Las cuentas de activo fijo presentaron el siguiente movimiento durante los ejercicios 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 2021	283	6.016	4.347	126.739	1.652	139.037
Adiciones	-	-	-	14.577	1	14.578
Bajas	-	-	-	(3.988)	(39)	(4.027)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>283</b>	<b>6.016</b>	<b>4.347</b>	<b>137.328</b>	<b>1.614</b>	<b>149.588</b>
Saldos al 1 de enero de 2022	283	6.016	4.347	137.328	1.614	149.588
Adiciones	-	-	812	27.202	46	28.060
Bajas	-	-	-	(7.132)	(2)	(7.134)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2022</b>	<b>283</b>	<b>6.016</b>	<b>5.159</b>	<b>157.398</b>	<b>1.658</b>	<b>170.514</b>
<b>Depreciación</b>						
Saldos al 1 de enero de 2021	-	(1.952)	(3.016)	(71.434)	(1.013)	(77.415)
Depreciación del período	-	(61)	(446)	(19.707)	(287)	(20.501)
Bajas	-	-	-	2.730	35	2.765
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>-</b>	<b>(2.013)</b>	<b>(3.462)</b>	<b>(88.411)</b>	<b>(1.265)</b>	<b>(95.151)</b>
Saldos al 1 de enero de 2022	-	(2.013)	(3.462)	(88.411)	(1.265)	(95.151)
Depreciación del período	-	(61)	(520)	(19.362)	(202)	(20.145)
Bajas	-	-	-	5.575	2	5.577
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2022</b>	<b>-</b>	<b>(2.074)</b>	<b>(3.982)</b>	<b>(102.198)</b>	<b>(1.465)</b>	<b>(109.719)</b>
<b>Valor libros</b>						
<b>Al 31 de diciembre de 2021</b>	<b>283</b>	<b>4.003</b>	<b>885</b>	<b>48.917</b>	<b>349</b>	<b>54.437</b>
<b>Al 31 de diciembre de 2022</b>	<b>283</b>	<b>3.942</b>	<b>1.177</b>	<b>55.200</b>	<b>193</b>	<b>60.795</b>

La depreciación al 31 de diciembre de 2022 y 2021 del activo fijo es presentada en los estados de resultados integrales en el rubro “Depreciaciones y amortizaciones” de acuerdo con lo indicado en nota 21.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, la Sociedad no tiene activos con restricciones de titularidad. Asimismo, a la fecha de presentación de estos estados financieros, la Sociedad no posee activos fijos que estén afectos como garantía al cumplimiento de obligaciones.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, la Sociedad registra importes por MM\$75.450 y MM\$49.576, respectivamente, de activos fijos que se encuentran totalmente depreciados, pero se mantienen en uso.



(10) IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS

(A) IMPUESTOS CORRIENTES, ACTIVO (PASIVO)

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

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Pagos provisionales mensuales	-	-
Impuesto a la renta por recuperar por crédito capacitación	-	-
Impuesto a la renta declarado por recuperar	203	2
<b>Activos (pasivos) por impuestos corrientes</b>	<b>203</b>	<b>2</b>

(B) IMPUESTOS DIFERIDOS

Los activos y pasivos por impuestos diferidos al 31 de diciembre de 2022 y 2021, son los siguientes:

	31-12-2022		31-12-2021	
	Activos MM\$	Pasivos MM\$	Activos MM\$	Pasivos MM\$
Ingresos diferidos	253	-	254	-
Deterioro de activos financieros	649	-	462	-
Provisiones gastos en personal	1.807	-	652	-
Obligaciones contratos de arriendos	922	-	1.102	-
Servicios por pagar	1.235	-	-	-
Otros	350	-	37	-
Pérdidas tributarias	9.321	-	16.332	-
Depreciación y amortización de activos fijos e intangibles	-	5.485	-	5.810
Derechos de uso activos en arriendos	-	879	-	1.068
Gastos financieros diferidos	-	3	-	135
Otros	-	297	-	-
<b>Totales</b>	<b>14.537</b>	<b>6.664</b>	<b>18.839</b>	<b>7.013</b>
<b>Impuestos diferidos, neto</b>	<b>7.873</b>		<b>11.826</b>	

CONTINUACIÓN: (10) IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS > (B) IMPUESTOS DIFERIDOS

Movimiento en las diferencias temporarias durante los ejercicios:

Tipo de diferencia temporaria	Estado de situación financiera 01-01-2022	Reconocidos en resultados	Reconocido en otros resultados integrales	Estado de situación financiera 31-12-2022	Estado de situación financiera 01-01-2021	Reconocidos en resultados	Reconocido en otros resultados integrales	Estado de situación financiera 31-12-2021
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Ingresos diferidos	254	(1)	-	253	168	86	-	254
Deterioro de activos financieros	462	187	-	649	340	122	-	462
Provisiones gastos en personal	652	1.155	-	1.807	1.251	(599)	-	652
Obligaciones contratos de arriendos	1.102	(180)	-	922	610	492	-	1.102
Servicios por pagar	-	1.235	-	1.235	-	-	-	-
Otros	37	313	-	350	31	6	-	37
Pérdidas tributarias	16.332	(7.011)	-	9.321	8.311	8.021	-	16.332
Sub-totales activos	18.839	(4.302)	-	14.537	10.711	8.128	-	18.839
Diferencia valorización activo fijo e intangibles	(5.810)	325	-	(5.485)	(5.265)	(545)	-	(5.810)
Derechos de uso de activos en arriendo	(1.068)	189	-	(879)	(592)	(476)	-	(1.068)
Gastos financieros diferidos	(135)	132	-	(3)	-	(135)	-	(135)
Otros	-	(297)	-	(297)	(1)	1	-	-
Sub-totales pasivos	(7.013)	349	-	(6.664)	(5.858)	(1.155)	-	(7.013)
Totales netos	11.826	(3.953)	-	7.873	4.853	6.973	-	11.826



CONTINUACIÓN: (10) IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS

(C) GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA

Los resultados por impuesto a la renta que la Sociedad ha reconocido al 31 de diciembre de 2022 y 2021, son los siguientes:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
(Gasto) utilidad por impuesto a la renta:		
Giro de impuestos	-	-
Ajustes por ejercicios anteriores	-	-
Subtotales	-	-
(Gasto) utilidad por impuestos diferidos:		
Origen y reverso de diferencias temporarias	(3.953)	6.973
Subtotales	(3.953)	6.973
<b>Total gasto por impuesto a la renta</b>	<b>(3.953)</b>	<b>6.973</b>

(D) CONCILIACIÓN TASA EFECTIVA

	31-12-2022 MM\$			31-12-2021 MM\$		
Resultado después de Impuesto	26.245			(12.439)		
Impuesto Diferido	3.953			(6.973)		
<b>(+) Resultado antes de impuesto</b>	<b>30.198</b>			<b>(19.412)</b>		
Impuesto esperado (TEÓRICO)	8.153	27,0%		(5.241)	27,0%	
Impuesto contabilizado	3.953	13,1%		(6.973)	35,9%	
Diferencia a explicar	4.200			1.732		
	Base 2022			Base 2021		
<b>(-) Total diferencias Permanentes</b>	<b>15.556</b>	<b>4.200</b>	<b>27,0%</b>	<b>6.413</b>	<b>1.732</b>	<b>27,0%</b>
Diferencia Final	-			-		
<b>Tasa efectiva</b>	<b>13,1%</b>			<b>35,9%</b>		



(11) OTROS ACTIVOS

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, el detalle es el siguiente:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Boletas de garantía entregadas(*)	3.288	-
Insumos operacionales	1.858	1.703
Gastos pagados por anticipado(**)	2.400	1.831
Equipos MPOS disponibles para la venta	579	-
Totales	8.125	3.534

(\*) Corresponden principalmente a la garantía entregada al proveedor Verifone por cumplimiento de contrato por uso de licencias de software.

(\*\*) Los gastos pagados por anticipado corresponden principalmente al pago de los siguientes conceptos: licencias, soporte de plataformas, pólizas de seguro y garantías de arriendo, entre otros.

(12) CUENTAS POR PAGAR

A continuación, se detallan los pasivos corrientes de la Sociedad al 31 de diciembre de 2022 y 2021, 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.

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Tarjetas de pago	1.193.380	1.060.814
Proveedores	25.055	14.786
Retenciones y otros impuestos	9.977	9.293
Marcas y emisores no relacionados	89.446	69.365
Totales	1.317.858	1.154.258

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

Al 31 de diciembre de 2022	Hasta 1 mes MM\$	Más de 1 mes hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses hasta un año MM\$	Más de un año MM\$	Totales MM\$
Tarjetas de pago	719.917	268.625	204.838	2.332	1.193.380
Proveedores	25.055	-	-	-	25.055
Retenciones e impuestos	9.977	-	-	-	9.977
Marcas y emisores no relacionados	89.446	-	-	-	89.446
Totales	844.395	268.625	204.838	2.332	1.317.858

Al 31 de diciembre de 2021	Hasta 1 mes MM\$	Más de 1 mes hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses hasta un año MM\$	Más de un año MM\$	Totales MM\$
Tarjetas de pago	606.431	258.253	195.470	660	1.060.814
Proveedores	14.786	-	-	-	14.786
Retenciones e impuestos	9.293	-	-	-	9.293
Marcas y emisores no relacionados	69.365	-	-	-	69.365
Totales	699.875	258.253	195.470	660	1.154.258

(13) OBLIGACIONES CON BANCOS

Las Obligaciones con Bancos que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2022 y 2021, son las siguientes:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Obligaciones con Bancos (*)	55.922	65.483
Totales	55.922	65.483

(\*) Obligaciones con bancos, corresponden a Crédito Sindicado tomado con bancos e instituciones financieras.

CONTINUACIÓN: (13) OBLIGACIONES CON BANCOS

(A) OBLIGACIONES CON BANCOS – CRÉDITO SINDICADO

La Sociedad con fecha 18 de noviembre de 2022 realizó la renovación del contrato de línea de crédito mantenido con el Banco Itaú Corpbanca (Banco Agente) y otros Bancos, por un monto comprometido de financiamiento de MM\$55.000 (pagadero a la fecha de vencimiento), a un plazo de 180 días, y una tasa de interés variable base anual, que se ajustará automáticamente al término de cada período de intereses (Trimestralmente), y será igual a la suma de la tasa TAB Nominal, más un margen de 2,4% anual.

(i) Detalle al 31 de diciembre de 2022

Nombre Acreedor	Rut	País	Moneda	Tipo de amortización	Tasa interés nominal	Tasa interés efectiva	Participación	Corriente			No Corriente				Total Adeudado MM\$
								Hasta 90 días MM\$	Más de 90 días hasta 1 año MM\$	Total Corriente MM\$	De 1 a 3 años MM\$	De 3 a 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	No Corriente MM\$	
Itaú Corpbanca (*) / (**)	97.023.000-9	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	27,27%	-	15.250	15.250	-	-	-	-	15.250
Banco BTG Pactual Chile	76.362.099-9	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	18,18%	-	10.167	10.167	-	-	-	-	10.167
Banco de Chile (**)	97.004.000-5	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	36,37%	-	20.339	20.339	-	-	-	-	20.339
BancoEstado (**)	97.030.000-7	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	9,09%	-	5.083	5.083	-	-	-	-	5.083
Banco de Crédito e Inversiones (**)	97.006.000-6	Chile	Pesos	al vencimiento	14,03%	14,28%	9,09%	-	5.083	5.083	-	-	-	-	5.083
Totales								-	55.922	55.922	-	-	-	-	55.922

(ii) Detalle al 31 de diciembre de 2021

Nombre Acreedor	Rut	País	Moneda	Tipo de amortización	Tasa interés nominal	Tasa interés efectiva	Participación	Corriente			No Corriente				Total Adeudado MM\$
								Hasta 90 días MM\$	Más de 90 días hasta 1 año MM\$	Total Corriente MM\$	De 1 a 3 años MM\$	De 3 a 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$	No Corriente MM\$	
Itaú Corpbanca (*) / (**)	97.023.000-9	Chile	Pesos	al vencimiento	6,22%	7,18%	23,08%	-	15.111	15.111	-	-	-	-	15.111
Banco BTG Pactual Chile	76.362.099-9	Chile	Pesos	al vencimiento	6,22%	7,18%	30,77%	-	20.149	20.149	-	-	-	-	20.149
Banco de Chile (**)	97.004.000-5	Chile	Pesos	al vencimiento	6,22%	7,18%	30,77%	-	20.149	20.149	-	-	-	-	20.149
BancoEstado (**)	97.030.000-7	Chile	Pesos	al vencimiento	6,22%	7,18%	7,69%	-	5.037	5.037	-	-	-	-	5.037
Banco de Crédito e Inversiones (**)	97.006.000-6	Chile	Pesos	al vencimiento	6,22%	7,18%	7,69%	-	5.037	5.037	-	-	-	-	5.037
Totales								-	65.483	65.483	-	-	-	-	65.483

(\*) Banco agente.

(\*\*) Entidades Relacionadas

CONTINUACIÓN: (13) OBLIGACIONES CON BANCOS

(i) Conciliación de pasivos financieros que surgen de las actividades de financiamiento

Pasivos financieros	Saldo Inicial al 01/01/2022 MM\$	Flujo de efectivo MM\$	No Genera Flujo MM\$	Saldo Final al 31/12/2022 MM\$
Obligaciones con bancos	65.483	(9.561)	-	55.922
Total	65.483	(9.561)	-	55.922

(14) PROVISIONES POR CONTINGENCIAS

La Sociedad ha constituido las siguientes provisiones por beneficios para el personal y dividendos por pagar al 31 de diciembre de 2022 y 2021:

Movimientos al 31 de diciembre de 2022

	Provisiones de beneficios para el personal MM\$	Dividendos por pagar MM\$	Total Provisiones MM\$
Saldo al 1 de enero de 2022	3.122	-	3.122
Utilización / Reversas del ejercicio	(13.606)	-	(13.606)
Constitución ejercicio	17.183	1.381	18.564
Saldo al 31 de diciembre de 2022	6.699	1.381	8.080

Movimientos al 31 de diciembre de 2021

	Provisiones de beneficios para el personal MM\$	Dividendos por pagar MM\$	Total Provisiones MM\$
Saldo al 1 de enero de 2021	5.099	-	5.099
Utilización / Reversas del ejercicio	(5.099)	-	(5.099)
Constitución ejercicio	3.122	-	3.122
Saldo al 31 de diciembre de 2021	3.122	-	3.122

(15) OTROS PASIVOS

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, la Sociedad registra los siguientes pasivos:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Ingresos de emisores/marcas diferidos para desarrollos	824	815
Ingresos diferidos para promociones	126	112
Totales	950	927

(16) PATRIMONIO

El patrimonio de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2022 y 2021, está compuesto de los siguientes rubros:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Capital pagado	97.337	97.337
Reservas	-	-
(Pérdidas) de ejercicios anteriores	(12.439)	-
Utilidad (pérdida) del ejercicio	26.245	(12.439)
Provisión para dividendos mínimos	(1.381)	-
Totales	109.762	84.898

CONTINUACIÓN: (16) PATRIMONIO

El patrimonio de la Sociedad es revisado mensualmente a efectos de dar cumplimiento al patrimonio mínimo de acuerdo a lo exigido por la Comisión para el Mercado Financiero en Circular N°1 para Operadores de Tarjetas de Pago, con base a lo dispuesto por El Banco Central de Chile en el Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras.

La distribución accionaria es la siguiente:

Accionista	Acciones pagadas		Participación	
	2022	2021	2022 %	2021 %
Banco de Chile	140.642.664	140.642.664	26,156409	26,156409
Banco Santander-Chile	134.424.649	134.424.649	24,999996	24,999996
Scotiabank Chile	121.987.976	121.987.976	22,687051	22,687051
Itaú Corpbanca	46.881.120	46.881.120	8,718846	8,718846
Banco Crédito e Inversiones	46.881.102	46.881.102	8,718843	8,718843
BancoEstado	46.881.092	46.881.092	8,718841	8,718841
Banco Internacional	18	18	0,000003	0,000003
Banco BICE	18	18	0,000003	0,000003
Banco Security	18	18	0,000003	0,000003
Banco Falabella	18	18	0,000003	0,000003
JP Morgan Chase Bank	10	10	0,000002	0,000002
Totales	537.698.685	537.698.685	100,000000	100,000000

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 22 de abril de 2021 se ratificó el acuerdo suscrito en Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 23 de abril de 2020 respecto de la política de dividendos, con lo cual utilidades futuras se mantendrá íntegramente como reservas a objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.

Al 31 de diciembre de 2022, el total de acciones corresponden a las autorizadas, emitidas y se encuentran total-mente pagadas.

Dividendos pagados

Durante los ejercicios que se reportan, la Sociedad no efectuó distribución de dividendos, atendida la necesidad de 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 neta del ejercicio, según título vigésimo de los Estatutos de la Sociedad, el cual señala “Salvo acuerdo diferente adoptado en Junta respectiva por las dos terceras partes de las acciones emitidas con derecho a voto, la Sociedad deberá distribuir anualmente como dividendo en dinero a sus accionistas a prorrata de sus acciones a lo menos el 10% de las utilidades líquidas, de cada ejercicio”.

(17) INGRESOS Y GASTOS POR INTERESES Y REAJUSTES

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

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Intereses por depósitos a plazo	3.685	410
Ingreso neto cambios valor razonable Fondos Mutuos	6.798	172
Total ingresos financieros	10.483	582
Gastos financieros sobregiros y cargos bancarios	(8.323)	(3.304)
Otros gastos financieros	(506)	(163)
Total gastos financieros	(8.829)	(3.467)
Ingresos financieros, neto	1.654	(2.885)



(18) INGRESOS Y GASTOS POR COMISIONES Y SERVICIOS

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

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Ingresos		
Facturación servicios a emisores	4.897	7.079
Comisiones a establecimientos comerciales con tarjetas emitidas en el extranjero que operan en Chile	18.126	5.777
Facturación servicios y comisiones a comercios	933.852	805.503
Diferencias de cambio (*)	-	2.421
Total ingresos	956.875	820.780
Gastos		
Comisiones pagadas emisores y marcas	(735.910)	(686.678)
Gastos de procesos operacionales	(40.264)	(28.116)
Tecnología y procesamiento	(39.287)	(34.135)
Acciones comerciales	(10.835)	(5.377)
Total gastos	(826.296)	(754.306)
Total neto comisiones y servicios	130.579	66.474

(\*) Al 31 de diciembre de 2022, el ajuste por tipo de cambio se revela en la nota otros gastos operacionales (Nota 22)

(19) GASTOS POR OBLIGACIONES DE BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

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

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Remuneraciones (*)	38.661	30.878
Beneficios convenio colectivo	5.002	6.259
Indemnizaciones	1.037	2.530
Otros	318	373
Totales	45.018	40.040

(\*) Incluye los efectos de Nota 14 “Provisiones por contingencias”, en lo que respecta a beneficios del personal, provisión bono de desempeño al 31 de diciembre de 2022 por MM\$3.114 (MM\$0 al 31 de diciembre de 2021).

(20) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

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

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Arriendos de inmuebles	417	654
Servicios básicos	1.114	837
Mantenciones y reparaciones	338	199
Librerías y gastos menores	748	405
Asesorías y gastos legales	1.381	903
Contribuciones y derechos municipales	718	640
Bajas de activo fijo	1.557	1.264
Pérdida reconocida por deterioro activos financieros	3.452	557
Totales	9.725	5.459

(21) DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIORO

El siguiente cuadro muestra los gastos de este rubro para los ejercicios al 31 de diciembre de 2022 y 2021:

	31-12-2022			31-12-2021		
	Depreciaciones MM\$	Amortizaciones MM\$	Deterioro MM\$	Depreciaciones MM\$	Amortizaciones MM\$	Deterioro MM\$
Inmuebles	61	-	-	61	-	-
Activo fijo arrendado	1.701	-	-	986	-	-
Instalaciones	520	-	-	446	-	-
Equipos	19.362	-	-	19.707	-	-
Mobiliario	202	-	-	287	-	-
Desarrollos	-	13.018	-	-	9.578	-
Licencias (*)	-	11.478	-	-	6.560	-
Totales	21.846	24.496	-	21.487	16.138	-

(\*) El aumento de la amortización de licencias corresponde a la reclasificación de determinadas licencias de software por un activo intangible.

Tomando en cuenta el negocio principal de la compañía, entendiéndose que brinda un servicio tecnológico para el apoyo al giro bancario y en la operación de tarjetas de pago, el trabajo se concentró en relevar todas las licencias tecnológicas vigentes y definir cuáles de estas deben ser contabilizadas como un activo intangible, reclasificando los saldos que se encontraban registrados como gastos pagados por anticipado a una cuenta de activo intangible y los cargos que estaban registrados como gastos de administración, se contabilizaron como amortización del intangible, reflejando en el año el uso/consumo de su vida útil proporcionalmente en el ejercicio financiero 2021.

Durante el año 2022, la Sociedad continuó realizando el registro de licencias como activos intangibles, de acuerdo con el criterio utilizado en diciembre de 2021, generando altas por licencias durante el año 2022 por MM\$13.793, las cuales tienen una vigencia de un año y registraron un gasto de amortización de MM\$8.317 en el año 2022.

(22) OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES

El detalle de los ingresos operacionales es el siguiente, al cierre de cada ejercicio informado:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Arriendos percibidos	703	-
Otros ingresos (*)	1.116	123
Totales	1.819	123

(\*) Capitalización de deuda mayor a 5 años.

El detalle de los gastos operacionales es el siguiente, al cierre de cada ejercicio informado:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Diferencias de cambio	(2.769)	-
Totales	(2.769)	-

(23) OPERACIONES DE ARRENDAMIENTO

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

Bienes Inmuebles arrendados:

	Activo	Pasivo	
	Valor presente activo en arriendo MM\$	Valor presente cuotas corto plazo MM\$	Valor presente cuotas largo plazo MM\$
<b>Año 2021</b>			
Pisos 5-6-7-15-24-25-26 Huérfanos N°770 / Enea	2.192	-	-
Actualización	127	-	-
Valor Bruto activo	2.319	-	-
Depreciación	(619)	-	-
Valor neto activo al 31-12-2021	1.700	-	-
<b>Año 2022</b>			
Pisos 5-6-7-15-24-25-26 Huérfanos N°770 / Enea	1.700	-	-
Baja arriendo oficinas Huérfanos	(2.364)	-	-
Arriendo oficinas Isidora Goyenechea	1.677	-	-
Actualización	207	-	-
Valor bruto activo	1.220	-	-
Baja depreciación Huérfanos	1.395	-	-
Depreciación	(889)	-	-
Valor neto activo al 31-12-2022	1.726	-	-
<b>Año 2021</b>			
Deudas por arriendos	-	596	1.663
Actualización	-	40	87
Pago de cuotas capital	-	(613)	-
Traspaso deuda de LP	-	632	(632)
Totales pasivos al 31-12-2021	-	655	1.118
<b>Año 2022</b>			
Deudas por arriendos	-	655	1.118
Actualización	-	95	112
Baja arriendo oficina Huérfanos	-	(460)	(555)
Arriendo oficinas Isidora Goyenechea	-	792	886
Pago de cuotas capital	-	(857)	-
Traspaso deuda de LP	-	923	(923)
Totales pasivos al 31-12-2022	-	1.148	638

CONTINUACIÓN: (23) OPERACIONES DE ARRENDAMIENTO

Equipos Servidores en modalidad Leasing:

	Activo	Pasivo	
	Valor presente activo en arriendo MM\$	Valor presente cuotas corto plazo MM\$	Valor presente cuotas largo plazo MM\$
Año 2021			
Servidores	2.421	-	-
Actualización	203	-	-
Valor bruto activo	2.624	-	-
Depreciación	(368)	-	-
Valor neto activo al 31-12-2021	2.256	-	-
Año 2022			
Servidores	2.256	-	-
Actualización	86	-	-
Valor bruto activo	2.342	-	-
Depreciación	(812)	-	-
Valor neto activo al 31-12-2022	1.530	-	-
Año 2021			
Deudas por servidores en leasing	-	648	1.773
Actualización	-	64	139
Pago de cuotas capital	-	(314)	-
Traspaso deuda de LP	-	342	(342)
Totales pasivos al 31-12-2021	-	740	1.570
Año 2022			
Deudas por servidores en leasing	-	740	1.570
Actualización	-	30	56
Pago de cuotas capital	-	(767)	-
Traspaso deuda de LP	-	837	(837)
Totales pasivos al 31-12-2022	-	840	789

Al cierre de cada ejercicio informado, el detalle de los gastos por intereses por los pasivos por arrendamientos contabilizados es el siguiente:

	31-12-2022 MM\$	31-12-2021 MM\$
Costos Financieros		
Intereses por derecho de uso (arrendamientos)	(120)	(63)
Intereses por derecho de uso (servidores en leasing)	(172)	(88)
Totales	(292)	(151)

La sociedad ha optado por no reconocer los activos por derecho de uso y los pasivos de arrendamiento que tengan un plazo de arrendamiento de 12 meses o menos y arrendamientos de activos de bajo valor. La Sociedad reconoce los pagos de arrendamiento asociados con estos arrendamientos como un gasto en línea recta durante el plazo del arrendamiento.



(24) PARTES RELACIONADAS

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

A continuación, se detallan las transacciones con partes relacionadas que Transbank S.A. mantiene al 31 de diciembre de 2022 y 2021.

(A) TRANSACCIONES CON PERSONAL CLAVE DE LA ADMINISTRACIÓN

Al 31 de diciembre de 2022 se pagaron a los Directores de la Sociedad MM\$634 por concepto de dieta por asistencia a las sesiones de Directorio (MM\$551 al 31 de diciembre de 2021).

La Sociedad pagó al 31 de diciembre de 2022, la suma de MM\$8.313 por concepto de remuneraciones al personal clave (MM\$7.063 al 31 de diciembre de 2021).

El Directorio está compuesto por:

Nombre	Directorio
Julio Guzmán Herrera	Presidente
Fernando Cañas Berkowitz	Director
Alejandro Leay Cabrera	Director
Juan Enrique Vilajuana Rigau	Director
Ricardo Roberto Fry Vanni	Director
Gonzalo Alberto Campero Peters	Director
Álvaro Allende Edwards	Director
Martín Bameule Bertuzzi	Director
Víctor Hugo Orellana Ángel	Director
Eduardo Paulsen Illanes	Director

La Alta Gerencia está compuesta por:

Nombre	Gerencia
Patricio Santelices Abarzua	Gerente General
José Bellagamba Baldovino	Gerente División Legal y Compliance
Javier Aravena Carvallo	Gerente División Contraloría
Guillermo González Sanchez	Gerente División Comercial
Andrea Alvarez Marshall	Gerente División Administración, Finanzas y Procesos
Ricardo Blümel Araya	Gerente División Marketing y Estrategia
Vicente Tredinick Rogers	Gerente División Operaciones y Tecnología
Paola Ledezma Ortíz	Gerente División Productos e Innovación
María Mercedes Mora	Gerente División Riesgos
Isabel de Gregorio Rebeco	Gerente División Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

CONTINUACIÓN: (24) PARTES RELACIONADAS

(C) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

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 2021, obedece a la migración de emisores hacia modelo 4 partes en donde las compensaciones son efectuadas por marcas internacionales.

(i) Transacciones por cobrar

				31-12-2022		31-12-2021	
Entidad	RUT	Relación	Descripción de la transacción	Monto transacciones MM\$	(Cargo) abono en resultados MM\$	Monto transacciones MM\$	(Cargo) abono en resultados MM\$
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	68	68	433.203	1.055
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	114	114	3.339	118
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Inversiones en instrumentos	-	-	135.000	271
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	303.374	422	369.614	529
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Inversiones en instrumentos	335.500	3.231	-	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	548.753	902	505.604	1.271
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	78.150	751	-	-
BancoEstado	97.030.000-7	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	158.527	132	5.133.043	2.474
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	275.958	454	230.107	614
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	3.408	64	2.743	99
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	120.625	187	87.611	239
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	95.118	160	76.252	219
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	13.574	12	52.698	195
Banchile Corredora de Bolsa S.A.	96.571.220-8	Indirecta	Inversiones en instrumentos	5.284.021	1.640	1.650.224	62
Santander Asset Management S.A.	96.639.280-0	Indirecta	Inversiones en instrumentos	2.031.910	575	-	-
Banco Estado S.A. Adm. Gral. De Fondos	96.836.390-5	Indirecta	Inversiones en instrumentos	1.030.530	324	-	-
Scotia AGF Chile S.A.	96.634.320-6	Indirecta	Inversiones en instrumentos	6.535.861	2.208	1.573.956	60
Itaú Chile AGF S.A.	96.980.650-9	Indirecta	Inversiones en instrumentos	1.347.570	371	-	-
BCI Asset Management S.A	96.667.040-1	Indirecta	Inversiones en instrumentos	5.581.915	1.712	1.455.000	52
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	Prestación de servicios	2.924	30	3.476	80
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	Prestación de servicios	906	40	894	83
Totales				13.397		7.421	

CONTINUACIÓN: (24) PARTES RELACIONADAS > (C) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

(ii) Transacciones por pagar

				31-12-2022		31-12-2021	
Entidad	RUT	Relación	Descripción de la transacción	Monto transacciones MM\$	(Cargo) abono en resultados MM\$	Monto transacciones MM\$	(Cargo) abono en resultados MM\$
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	Tasa intercambio y avances	27.280	-	19.830	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Tasa intercambio y avances	26.772	-	21.658	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Compra dólares	54.805	-	22.273	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Tasa intercambio y avances	6.076	-	6.224	(1.055)
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Tasa intercambio y avances	17.194	-	19.352	-
BancoEstado	97.030.000-7	Accionista	Tasa intercambio y avances	12.200	(584)	52.058	(29.053)
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	Tasa intercambio y avances	22.723	(9)	17.949	(19)
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	Tasa intercambio y avances	354	-	178	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	Tasa intercambio y avances	7.071	-	7.577	(5)
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	Tasa intercambio y avances	514	-	372	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	Tasa intercambio y avances	-	-	320	(320)
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	Servicios	213	(213)	194	(194)
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	Servicios	45	(45)	11	(11)
Centro de Compensación Automatizado S.A.	96.891.090-6	Indirecta	Servicios	770	(770)	721	(721)
Totales				(1.621)		(31.378)	

CONTINUACIÓN: (24) PARTES RELACIONADAS > (C) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

(iii) Uso de líneas de crédito

			31-12-2022		31-12-2021	
Banco	RUT	Relación	Monto transacciones MM\$	(Cargo) abono en resultados MM\$	Monto transacciones MM\$	(Cargo) abono en resultados MM\$
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	42.557	(28)	165.393	(39)
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	-	-	701.139	(233)
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	5.892	(12)	12.081	(1)
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	53.532	(5)	3.496.426	(946)
BancoEstado	97.030.000-7	Accionista	30.313	(28)	643.907	(167)
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	3.941	(1)	40.604	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	1.138	(1)	1.046	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	2.818	(1)	10.434	(2)
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	1.219	-	3.122	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	294	-	166	-
Totales			(76)		(1.388)	



(25) CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

(A) JUICIOS

Sistema Tarifario

Según fuera explicado en detalle en la sección (3) Hechos Relevantes; la Reclamación en contra de la Resolución N°67/2021 del TDLC fue resuelta por la Corte Suprema el 8 de agosto de 2022. Con fecha 3 de octubre de 2022, la Fiscalía Nacional Económica presentó al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, la solicitud de cumplimiento forzoso de dicha sentencia, donde se requiere a Transbank y a todos sus accionistas, la que finalmente fue rechazada por el TDLC, derivando los antecedentes a la CMF. La FNE presentó un recurso de queja ante la Corte Suprema en contra de los ministros del TDLC que resolvieron rechazar su solicitud. Dicho recurso se encuentra aún pendiente de resolución.

**Centro de Arbitraje y Mediación (CAM) de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) “Compañía de Petróleos de Chile con Transbank S.A.”, rol CAM 5033-2022 (acumulado con el rol CAM 5034-2022)**

Con fecha 3 de marzo de 2022, se solicitó a la CAM el arbitraje, designando este al abogado don Alejandro Romero Seguel como árbitro en la causa.

Con fecha 6 de mayo de 2022, COPEC presentó su demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios, donde solicita ordenar a Transbank a cumplir con el Contrato Marco de fecha 16 de agosto de 2002, en virtud del cual las partes acordaron las condiciones bajo las cuáles Copec se afiliaría a Transbank. Para Copec, como consecuencia del incumplimiento del Contrato, Transbank debiera pagarles el sobreprecio cobrado ilegalmente por concepto de comisión o tarifa a partir de septiembre de 2021, que a marzo de 2022 asciende a \$5.353.468.330 y

que continuará devengándose a lo menos hasta agosto de 2023 (fecha de expiración del Contrato).

También, con fecha 6 de mayo de 2022, Transbank presentó su demanda reconventional declarativa y demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios. Con respecto a la demanda declarativa, se solicita que se reconozca que COPEC está en el nuevo modelo tarifario de M4P, determinado por la Resolución N° 67 del TDLC desde la fecha indicada en dicha resolución y; que Transbank tiene derecho a retener la totalidad de las sumas pagadas por COPEC desde la dictación de la Resolución N° 67 del TDLC, y aquellas que siga pagando hasta la terminación del Contrato, en cumplimiento de dicha resolución.

Con fecha 6 de junio de 2022, ambas partes realizaron las contestaciones. Asimismo, con fecha 30 de junio de 2022, ambas partes presentaron las réplicas.

Con fecha 25 de julio se citó a las partes a la audiencia de conciliación para el día 1 de agosto de 2022. Atendido el fallo de Causa RIT N° 82.422-2021 – Corte Suprema, del pasado 8 de agosto, el Juez Arbitro solicitó a ambas partes que se realice una negociación con plazo hasta el 9 de septiembre de 2022. No hubo acuerdo entre las Partes para poner término al pleito, y en consecuencia, el proceso continúa, abriéndose en consecuencia el término probatorio de la causa.

**Demanda laboral RIT N° O-5442-2022 en el Segundo Juzgado del Trabajo de Santiago**

Con fecha 6 de septiembre de 2022, Transbank fue notificada de una demanda laboral de cobro de prestaciones laborales pendientes, por parte del Sindicato de Transbank en representación de 87 trabajadores, por el no pago del bono de desempeño correspondiente al año 2021 y el monto diferencial no pagado correspondiente al año 2020, que debería haber sido pagado en

el mes de enero de 2022 (una remuneración extra y dos para las jefaturas) por un monto de \$363.000.000. La audiencia preparatoria fue el día 12 de octubre, donde el Juez propuso como base de conciliación el pago del 85% del monto reclamado, no se llega a un acuerdo por tanto se cita para audiencia de juicio para el día 9 de junio de 2023.

**Centro de Arbitraje y Mediación (CAM) de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) “Farmacias Cruz Verde y Otros con Transbank S.A.”, rol CAM 5033-2022 (acumulado con el rol CAM 5034-2022)**

Con fecha 14 de octubre de 2022 la señora árbitro Alejandra Aguad Deik, decretó una audiencia para fijar las bases del arbitraje solicitado por Farmacias Cruz Verde SpA, Centro de Especialidades Farmacéuticas Limitada y Comercial Maicao SpA (conjuntamente, las “Demandantes”) en contra de Transbank, con el objeto de resolver las diferencias ocurridas entre las partes con relación al Addendum Complementario al Contrato de Afiliación al Sistema de Tarjetas de Crédito y de Tarjetas de Débito Operado por Transbank S.A., audiencia que finalmente se llevó a cabo el 25 de octubre de 2022.

La demanda solicita el cumplimiento forzado de un contrato existente entre las partes, ya que, a su entender, Transbank habría dejado de cumplirlo. Además, las demandantes solicitan una indemnización de perjuicios por un monto total de \$1.269.112.711. La referida demanda fue notificada a fines de noviembre, y Transbank presentó su contestación en la sede arbitral el 27 de diciembre pasado.

**Recurso de Protección Lotería de Concepción (Rol N° 72121-2022, Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción)**

Con fecha 12 de octubre de 2022, Lotería de Concepción presentó un recurso de protección en la Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción, en el que reclama la

supuesta arbitrariedad e ilegalidad de Transbank en el cobro de nuevas tarifas por la prestación de sus servicios, agregando que incumpliría lo fallado por la Corte Suprema. Piden además una Orden de No Innovar respecto de la aplicación de las nuevas tarifas por parte de Transbank.

La Corte declaró admisible el recurso de protección el 13 de octubre, rechazando no obstante la solicitud de orden de no innovar, y ordenó a Transbank informar sobre el particular en un plazo de diez días hábiles desde su notificación.

Transbank presentó su informe el día 18 de noviembre pasado, el cual se tuvo por evacuado por la Corte el día 25 de noviembre. En la misma resolución, ordenó oficiar a la Fiscalía Nacional Económica y la Comisión para el Mercado Financiero informar al tenor del recurso.

Con fecha 30 de noviembre y 27 de diciembre de 2022, la Fiscalía Nacional Económica y la Comisión para el Mercado Financiero, respectivamente, evacuaron los informes solicitados por la Ilma. Corte.

Adicionalmente, el 27 de diciembre de 2022, la Ilma. Corte de Concepción ordenó oficiar al Banco Central, a fin de que informe sobre la vigencia, operatividad y conectividad en el modelo de cuatro partes y si, de acuerdo con las condiciones regulatorias vigentes, Transbank se encuentra en condiciones técnicas para fijar y cobrar el merchant discount de manera integral o si sólo puede fijar el margen adquirente.

No existen otros juicios vigentes que pudieran afectar significativamente la interpretación de los Estados Financieros de la Sociedad.

CONTINUACIÓN: (25) CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

(B) BOLETAS DE GARANTÍA

(i) Boletas entregadas

La Sociedad, ha entregado boletas en garantía, como exigencia de clientes y proveedores en la operación del negocio por un monto de MM\$3.288 al 31 de diciembre de 2022 (MM\$3.052 al 31 de diciembre de 2021).

(ii) Boletas recibidas

La Sociedad ha recibido boletas en garantía, por un monto total de MM\$18.075 al 31 de diciembre de 2022 (MM\$28.053 al 31 de diciembre de 2021). Dichos documentos, se han otorgado por establecimientos comerciales y proveedores para caucionar obligaciones contractuales.

(C) OTROS COMPROMISOS Y CONTINGENCIAS

La Sociedad no tiene otros compromisos o contingencias que puedan afectar significativamente los presentes Estados Financieros, sin perjuicio de lo señalado en nota Hechos Relevantes.

(26) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

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

Marco de administración de riesgos

La Política de Control y Gestión de riesgos tiene por objeto identificar y analizar los riesgos a los que se expone la Sociedad y presenta los niveles de apetito

máximos establecidos por el Directorio, para cada una de las tipologías. Este documento es aprobado por el Directorio y se revisa anualmente para asegurar su cumplimiento.

El cumplimiento de la política es verificado principalmente por la Gerencia General y la Gerencia División Contraloría de la Sociedad. Existe también el Comité de Riesgos, conformado por la primera línea ejecutiva de la Sociedad, incluido su Gerente General, que se encarga de velar que los riesgos de la organización sean conocidos, medidos y se mantengan dentro del apetito definido, así como tomar conocimiento y decisiones en materias de gestión de riesgo. La Sociedad tiene como política mantener contratos formales y documentados con los clientes, partes relacionadas, comercios y proveedores de servicios, que establecen los términos y condiciones de los servicios a prestar o recibir.

Asimismo, la Sociedad ha desarrollado planes para la identificación y mitigación de los riesgos bajo una perspectiva de “Metodología para la Gestión Integrada de Riesgos”, que considera las mejores prácticas internacionales al respecto. Es un proceso continuo que involucra a todo el personal de la Sociedad, a los procesos de negocio y a agentes externos que participan en el negocio. Dentro de este modelo integral de riesgos, se considera el riesgo operacional, prevención de fraude y delitos, ciberseguridad, continuidad de negocios y seguridad de la información.

Ciberseguridad

En el ámbito específico de Ciberseguridad la Sociedad cuenta con informes e indicadores al Directorio de forma mensual. Así mismo, la Sociedad mantiene establecidas y aprobadas estrategias específicas de protección a Ciberataques.

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

(A) RIESGO DE CRÉDITO

(i) Exposición al riesgo de crédito

La exposición de la Sociedad al riesgo de crédito está asociada principalmente con los comercios y otras operadoras incluidas en el rubro de cuentas por cobrar, y se ve afectada principalmente por las características individuales de cada cliente una vez que la deuda presenta atraso según su naturaleza. Dentro de este rubro, se presenta la cartera de deudores con exposición máxima al riesgo. Cabe señalar que, por contrato de operación con los comercios afiliados, la Sociedad descuenta en las liquidaciones de abonos, las comisiones por ventas con tarjetas de pago y los costos de servicios y transacciones en disputa que pudieran imputarse a los establecimientos comerciales, sin perjuicio de lo anterior existen algunos comercios a los cuales se les factura de manera mensual. La exposición máxima al riesgo por ambos modelos de cobro al 31 de diciembre de 2022 fue de MM\$74.663 (al 31 de diciembre de 2021 fue de MM\$55.608), montos brutos sin considerar provisiones por deterioro (ver Notas 6 y 7). Dentro de este rubro, se presentan las cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas, por un total de MM\$1.156.330, las cuales no representan un riesgo de crédito debido a que se liquidan en 24 horas. Adicionalmente la Compañía invierte en fondos mutuos y depósitos a plazo, los cuales son invertidos en bancos de alto prestigio en el mercado y con alta calificación crediticia, lo cual mitiga la exposición al riesgo de crédito de estas inversiones. Las cuentas por cobrar a empresas relacionadas corresponden a montos por cobrar

a sus accionistas (Bancos Emisores), por concepto de transacciones con tarjetas de crédito, débito y prepago realizadas en comercios afiliados a Transbank.

(B) RIESGO DE LIQUIDEZ

Las políticas de la Sociedad para administrar la liquidez consisten en asegurar, que siempre contará con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones al vencimiento, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas significativas. Este riesgo afecta principalmente a Cuentas por pagar, en las cuales se registra principalmente la deuda con comercios afiliados.

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

Dicha reserva, está normada en el numeral IV del N°3 del Título III del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y es revisada mensualmente por la Sociedad para asegurar su cumplimiento e informada a la CMF (véase nota 5).

Al 31 de diciembre de 2022, Transbank cuenta con un crédito sindicado por MM\$55.000 pagadero al vencimiento en fecha 18 de mayo de 2023 (véase nota 13). La Sociedad está evaluando distintas alternativas para el pago de dicha obligación, entre las que se encuentran realizar el pago parcial o total con fondos generados por la compañía y/o tomar un nuevo endeudamiento con instituciones financieras del mercado local.

CONTINUACIÓN: (25) CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS > (B) RIESGO DE LIQUIDEZ

Al 31 de diciembre de 2022, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

Institución	MM\$	MMUS\$
Banco de Chile	50.000	10
Banco de Crédito e Inversiones	60.000	-
BancoEstado	60.000	-
Banco Santander Chile	80.000	-
Banco Security	1.000	-
Banco Internacional	1.500	-
Scotiabank Chile	30.000	-
Itaú - Corpbanca	14.200	-
Banco Bice	3.000	-
Banco Falabella	500	-
Banco Consorcio	10.000	-
Citibank New York	-	10
Totales	310.200	20

Al 31 de diciembre de 2021, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

Institución	MM\$	MMUS\$
Banco de Chile	50.000	10
Banco de Crédito e Inversiones	60.000	-
BancoEstado	38.000	-
Banco Santander Chile	80.000	-
Banco Security	3.000	-
Banco Internacional	1.500	-
Scotiabank Chile	30.000	-
Itaú - Corpbanca	14.200	-
Banco Bice	3.000	-
Banco Falabella	500	-
Banco Consorcio	10.000	-
Citibank New York	-	10
Totales	290.200	20

CONTINUACIÓN: (25) CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

(C) RIESGO DE MERCADO

Las políticas y exposiciones a los riesgos de moneda, de tasa de interés y variaciones de precios, se presentan a continuación:

(i) Riesgo de moneda extranjera

El riesgo de moneda extranjera es el riesgo de que el valor justo o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero fluctúen debido al tipo de cambio. La Sociedad tiene una política de riesgo en la gestión financiera, la cual, entre otros, norma las directrices de las operaciones de compra y venta de dólares.

La Sociedad efectúa ventas de divisas a 48 horas, las cuales son pagadas al valor del dólar observado, menos un cargo de \$0,02 por dólar. Estas operaciones tienen su origen en la necesidad de convertir a moneda nacional las transacciones que efectúan con tarjetas emitidas en el extranjero que operan en Chile en comercios que operan en pesos, cuyas remesas efectuadas por las marcas son en moneda extranjera.

(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 2022 y 2021, 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.

2022	Deudor (acreedor) MMUS\$	Tipo de cambio cierre incrementado \$	Utilidad (pérdida) en resultados MM\$	Tipo de cambio cierre decrementado \$	Utilidad (pérdida) en resultados MM\$
Posición moneda extranjera	15,2	876,70	261	842,32	(261)
Totales			261		(261)
2021					
Posición moneda extranjera	16,0	867,26	272	833,25	(272)
Totales			272		(272)

(ii) Riesgo de precio y tasa de interés

El riesgo de la tasa de interés es el riesgo de fluctuación del valor justo del flujo de efectivo futuro de un instrumento financiero, debido a cambios en las tasas de interés de mercado. Por la naturaleza de las actividades de la Sociedad no está sujeta a riesgos significativos por la variación de precios de activos subyacentes o de tasas de interés.

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

(27) MEDIO AMBIENTE

Dada la naturaleza del negocio, la Sociedad no se ve afectada por desembolsos relacionados con el mejoramiento y/o inversión de procesos productivos, verificación y control del cumplimiento de ordenanzas o leyes relativas a procesos e instalaciones industriales que pudiera afectar en forma directa o indirecta a la protección del medio ambiente.

(28) HECHOS POSTERIORES

- Con fecha 10 de enero de 2023, la Corte Suprema en Recurso de Queja Rol Civil N°14.301-2022, presentado por la FNE, explicado con mayor detalle en la sección “Hechos Relevantes”, resolvió tener por presentado el informe de los ministros del TDLC recurridos y, sin pronunciarse sobre la admisibilidad del recurso, ordenó la vista conjunta con la causa Rol N°105.997-2022 de Servicios Visa International Limitada/Tribunal De Defensa De La Libre Competencia, que versa sobre las reclamaciones hechas por varios actores en contra de las Instrucciones de Carácter General N°5, dictadas por el TDLC.

Los presentes Estados Financieros fueron aprobados en sesión de Directorio de fecha 26 de enero de 2023.

Patricio Santelices Abarzúa  
Gerente General

Andrea Álvarez Marshall  
Gerente División Administración, Finanzas y Procesos

Ramón Arqueros Quevedo  
Gerente de Contabilidad Interino



transbank.

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